

**LOYALITAS ANGGOTA PADA PRODUK SIRELA DI KSPPS
BINAMA SEMARANG**

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat Guna Memperoleh
Gelar Ahli Madya (D3) Ilmu Perbankan Syariah



Disusun oleh :

USWATUN HASANAH

NIM. 1605015042

**D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG**

2019

M. Nadzir., SHI, M.Si

Taman Beringin Elok, Blok H no.19, Ngaliyan Semarang

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (empat) eksemplar

Hal : Naskah Tugas Akhir

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Walisongo Semarang

Assalamu 'alaikum Wr.Wb

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, bersama ini saya kirim naskah Tugas Akhir saudara:

Nama : Uswatun Hasanah

NIM : 1605015042

Judul : **Upaya Peningkatan Loyalitas Anggota Pada Poduk Sirela di KSPPS Binama Semarang**

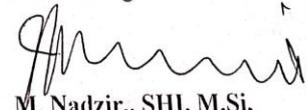
Dengan ini saya mohon kiranya Tugas Akhir Saudari tersebut dapat segera dimunaqosahkan.

Demikian harap menjadi maklum adanya dan kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Semarang, 14 Juni 2019

Pembimbing



M. Nadzir., SHI, M.Si

NIP.197309232003122002



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus III Ngaliyan Telp (024) 7608454 Semarang 50185

Website: febi_walisosngo.ac.id – Email: febiwalisongo@gmail.com

PENGESAHAN

Tugas Akhir : Uswatun Hasanah
NIM : 1605015042

Telah diujikan oleh Dewan Penguji Program Diploma III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang, dan dinyatakan lulus dengan predikat Cumlaude/Baik/Cukup, pada tanggal 25 Juli 2019

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya tahun akademik 2018/2019.

Semarang, 25 Juli 2019

Mengetahui

Ketua Sidang

A. Turmuzi, S. H., M. Ag
NIP. 196907082005011004

Sekretaris Sidang

M. Nadzir, S. H. I., M. Si.
NIP. 197309232003122002

Penguji I

Rahman El-Junusi, S. E., M. M.
NIP. 196911182000031001

Penguji II

Dr. H. Nur Fatoni, M. Ag.
NIP. 197308112000031004

Pembimbing

M. Nadzir, S. H. I., M. Si.
NIP. 197309232003122002

MOTTO

Hai Orang – orang yang beriman, janganlah kamu makan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan perdagangan suka sama suka diantara kamu, Dan janganlah kamu membunuh dirimu sendiri, karena sungguh Allah amat penyayang kepadamu.

(QS. An-Nisa' 29)

PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini penulis persembahkan untuk orang-orang yang selalu mendukung penulis sehingga Tugas Akhir ini bisa disusun sebagaimana semestinya.

1. Allah SWT yang selalu melimpahkan rahmat karunia, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini dalam keadaan sehat wal afiat.
2. Bapak Sarjono dan Ibu Kasriyah sebagai orang tua yang senantiasa membimbing, mendidik serta memotivasi dan menemani penulis dalam keadaan suka maupun duka .
3. Kakak Nurul Fitri Ani yang memberikan dukungan serta semangat, jadilah anak yang berbakti kepada orang tua agar kelak menjadi orang yang berguna bagi nusa dan angsa.
4. Semua Dosen dan seluruh staff D3 Perbankan Syariah yang telah memberikan banyak ilmu dan banyak membantu.
5. Teman – teman mahasiswa D3 Perbankan Syariah angkatan 2016 , serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini, Penulis hanya dapat memberikan ucapan terimakasih dan doa semoga Allah SWT selalu senantiasa mencurahkan karunianya kepada kita semua Aamiin. Dosen pembimbing saya, yaitu Bapak M Nadzir yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberi arahan dan dukungan agar Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik dan benar.

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab penulis menyebutkan bahwa Tugas Akhir ini tidak berisi materi yang pernah ditulis orang lain atau diterbitkan. Demikian Tugas Akhir ini tidak berisi satu pun pemikiran- pemikiran orang lain, kecuali informasi dalam referensi yang penulis jadikan halama rujukan.

Semarang 14 juni 2019

Deklarator,



Uswatun Hasanah

NIM. 1605015042

ABSTRAK

KSPPS Binama Semarang merupakan lembaga keuangan berbadan hukum koperasi yang bergerak dibidang jasa keuangan syariah, yaitu melayani anggota dan calon anggota akan kebutuhan produk simpanan dan pembiayaan syariah dengan mengacu pada proses pembangunan ekonomi kerakyatan. KSPPS Binama Semarang mengeluarkan produk sirela dengan akad Mudharabah. Karena produk ini setoran dan penarikan dapat dilakukan sewaktu-waktu, serta perolehan bagi hasil yang kompetitif.

Berdasarkan hasil penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang loyalitas anggota pada produk sirela, faktor -faktor yang mempengaruhi anggota agar tetap loyal pada KSPPS Binama Semarang. Metode penelitian yang digunakan dalam tugas akhir ini adalah deskriptif kualitatif. Adapun metode pengumpulan dapat dilakukan dengan wawancara kepada karyawan KSPPS Binama Semarang, observasi secara langsung terhadap objek tertentu yang terjadi fokus penelitian dan mengetahui suasana kerja di KSPPS Binama Semarang , mencatat segala sesuatu yang berhubungan dengan loyalitas anggota pada produk sirela di KSPPS Binama Semarang serta dokumentasi yang berhubungan dengan penelitian ini.

Berdasarkan uraian permasalahan yang telah dibahas, maka loyalitas anggota pada produk sirela di KSPPS Binama Semarang adalah dengan pelanan prima, adanya sistem jempu bola, spanduk dan Brosur

Kata Kunci : *Loyalitas* Anggota, produk sirela menggunakan akad *mudharabah*.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah segala puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini yang berjudul “LOYALITAS ANGGOTA PADA PRODUK SIRELA DI KSPPS BINAMA SEMARANG”

Tugas Akhir ini penulis susun untuk memenuhi gelar Ahli Madya Perbankan Syariah. Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Muhibbin, M.Ag., selaku Rektor UIN Walisongo Semarang
2. Bapak Dr. H. Imam Yahya, M.Ag, selaku Dekan FAKULTAS Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang
3. Bapak H. Johan Arifin, S.Ag MM., selaku Ketua Jurusan Program Studi D3 Perbankan Syariah UIN Walisongo Semarang
4. Bapak M. Nadzir., SHI, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, pikiran, untuk memberi bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan Tugas Akhir ini
5. Kepada Staff D3 Perbankan Syariah
6. Kepada Bapak Danang Widjanarko selaku ketua di KSPPS Binama Semarang beserta jajaran staff karyawannya
7. Kepada seluruh pihak yang telah membantu terselesaikannya tugas Akhir ini.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan penulisan dalam Tugas Akhir ini, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, semoga apa yang tertuang dalam Tugas Akhir ini dapat berguna bagi penulis sendiri dan pembaca pada umumnya. Serta dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Semarang, 04 Juli 2019

Penulis

Uswatun Hasanah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	Error! Bookmark not defined.iv
HALAMAN DEKLARASI	vi
ABSTRAK	vii
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Tinjauan Pustaka	5
F. Metode Penelitian.....	7
G. Sistematika Penelitian.....	9
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Loyalitas Nasabah.....	11
B. Faktor- faktor yang membentuk loyalitas Nasabah (Anggota).....	14
C. Tahap- Tahap Pertumbuhan Loyalitas Nasabah	15
D. Pengertian Tabungan	15
E. Pengertian SIRELA.....	16
F. Akad Mudharabah	18
BAB III : GAMBARAN UMUM KSPPS BINAMA SEMARANG	
A. Sejarah Kspps Binama Semarang	22
B. Visi dan Misi Kspps Binama Semarang	23
C. Wilayah Kerja Kspps Binama Semarang.....	23

D. Susunan Manajemen KSPPS Binama Semarang.....	25
E. Produk – produk yang ada di KSPPS Binama Semarang	28
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Pelayanan pembukaan tabungan Sirela di KSPPS Binama Semarang ..	36
B. Faktor-faktor yang mempengaruhi anggota agar tetap loyal	37
BAB V : PENUTUP	
A. Kesimpulan	41
B. Saran.....	42
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam masa krisis ekonomi yang melanda Negara Indonesia beberapa waktu lalu, masyarakat kelas menengah ke bawah semakin jauh terperosok dalam urang kemiskinan. Bagi dunia perekonomian dan usaha kecil dan menengah, serta masyarakat yang berada di garis kemiskinan masalah keterbatasan *financing* selalu dirasakan sebagai kendala utama yang dikeluhkan. Karena itu, perkembangan sistem ekonomi dunia telah membawa pada semakin pentingnya peran pengelolaan lembaga keuangan secara profesional. Lembaga keuangan syariah adalah suatu perusahaan yang usahanya bergerak di bidang jasa keuangan yang berdasarkan dengan prinsip-prinsip syariah. Dalam memberikan pelayanan, lembaga keuangan syariah sudah semakin lengkap dengan upaya memenuhi kebutuhan pasar. Hal ini berdasarkan Undang-undang Nomor 7/46/PBI/2005 tentang Akad penghimpun Dana dan Penyaluran Dana Bagi Bank yang melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah. Fungsi dari lembaga keuangan syariah yaitu sebagai lembaga perantara atau intermediasi yang menghubungkan antara pihak-pihak yang kelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana.¹

Lembaga keuangan mikro syariah mempunyai peran yang signifikan dalam mengembangkan ekonomi masyarakat menengah kebawah sebagai sasaran utama melalui berbagai pembiayaan mikro dan penghimpunan dananya. Hal ini keuangan Mikro Syariah terdiri dari berbagai lembaga salah satunya yaitu Koperasi Jasa Keuangan Syariah.

Pada dataran hukum Indonesia, badan hukum yang paling tepat untuk BMT adalah Koperasi, baik serba usaha maupun simpan pinjam, dan

¹ Heny Yuningrum, *Mengukur Kinerja Operasional BMT*, 2010, hlm. 1.

sekarang telah diatur dalam keputusan, baik serna usaha maupun simpan pinjam, dan sekarang telah diatur dalam keputusan Menteri No. 9/kep/M.KUKM/IZ/2004. Dengan badan Keperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS). Legalitas nasionalnya mengikuti ketentuan Perundang-undangan yang terkait dengan koperasi, yaitu peraturan perundang-undangan yang sangat mendasar adalah Undang-Undang Nomer 25 Tahun 1992 tentang perkoperasian, didalamnya menjelaskan bahwa UU 1945 menyatakan perekonomian indonesia disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan.²

Di Indonesia, telah berkembang sangat pesat seperti lembaga keuangan syariah di era globalisasi ini yang berbentuk Baitul Maal Wa Tamwil (BMT). Baitul Maal Wa Tamwil adalah lembaga keuangan yang berorientasi sosial keagamaan yang kegiatan utamanya menampung serta menyalurkan harta masyarakat berupa zakat, infaq, dan shadaqah berdasarkan ketentuan yang telah diterapkan Alqur'an dan sunah Rasulnya. Baitul Maal Wa Tamwil melakukan kegiatan pengembangan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas ekonomi pengusaha mikro, antara lain mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonomi. Sedangkan ³ Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) adalah lembaga keuangan berbadan hukum koperasi yang bergerak di bidang keuangan syariah, yaitu , melayani anggota dan calon anggota akan kebutuhan produk simpanan dan pembiayaan syariah dengan mengacu pada proses pembangunan ekonomi kerakyatan. Dalam menjalankan usahanya KSPPS menggunakan prinsip bagi hasil dengan menggunakan akad (Mudharabah) untuk produk simpanan, dan akad (Murabahah) dengan prinsip jual beli . yang merupakan landasan utama dalam segala operasinya , baik dalam produk simpanan, dan produk simpanan, dan produk pembiayaan.

² Dadan Muttaqin, *Aspek Legal Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: Safiria Insani Press, 2008, hlm.60

³ Makhalul Ilmi, *Teori dan Praktek Lembaga Mikro Keuangan Syariah*, Yogyakarta, UII Press, 2002, hlm.65-67

Ditengah- tengah persaingan yang ketat dengan lembaga keuangan syariah lainnya.

KSPPS BINAMA (Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah BINA NIAGA UTAMA) adalah lembaga keuangan berbadan hukum koperasi yang bergaerak dibidang simpan pinjam dan pembiayaan syariah, yaitu melayani anggota akan kebutuha produk pendanaan dan pembiayaan syariah dan mengacu pada proses pembangunan ekonomi kerakyatan. Peranan umum Kspps Binama Semarang adalah melakukan pendanaan pada usaha-usaha yang dilakukan masyarkat dengan berdasarkan pada system perekonomian syariat islam. Untuk menjalankan peranannya tersebut, maka terdapat produk-produk penyaluran dana berupa pembiayaan dengan menggunakan akad –akad sesuai dengan syariat islam.

Pelayanan Pembukaan tabungan di binama menjadi faktor yag sangat penting, karena adanya pelayanan yang diberikan Customer Service dengan baik akan menjadi kepuasan nasabah tersendiri. Dengan memberikan penjelasan atau informasi kepada nasabah mengenai produk dan jasa Bank, memberikan arahan pengisian formulir transaksi, berkomunikasi dengan baik dan ramah, sehingga nasabah menjadi senang/ nyaman dengan pelayanan yang diberikan Customer service di Binama.

Produk	Outstanding Produk Simpanan			
Tahun	2016	2017	2018	Jun- 2019
1. SIRELA	38.539493.8 328	41.390.525.2 87	47.261.001.01 1	41.189.74 7.164
2. SISUKA	32.892.104. 000	33.886.969.0 00	35.006.169.00 0	40.924.02 0.745
3. SIMAPA N	857.492.034	1.158.418.17	1.001.717.453	969.533.1 35

		8		
4. TARBIA H	4.040.845.0 00	4.029.680.00 0	6.867.200.000	6.186.195. 000
5. TAS AQU R	323.854.394	382.507.039	554.689.839	739.973.4 46
6. THA WAF	545.834.322	707.149.852	995.031.395	1.044.388. 280

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa produk sirela lebih banyak nominal keuangannya dibanding dengan produk-produk lainnya. Ini dikarenakan produk ini sangat fleksibel dan nisbah bagi hasilnya kompetitif. Sehingga banyak anggota yang tertarik untuk menabung uangnya di Binama.⁴

Oleh karena itu, berdasarkan uraian yang penulis paparkan diatas, penulis ingin melanjutkan dengan membahas lebih dalam yang berkaitan tentang Bagaimana loyalitas anggota dan faktor – faktor yang mempengaruhi loyalitas anggota pada produk sirela di BMT Binama Semarang, yang akan dituangkan dalam Tugas Akhir yang berjudul **“Loyalitas Anggota Pada Produk Sirela di KSPPS Binama Semarang”**.

B. Rumusan masalah

1. Bagaimana Pelayanan pembukaan Tabungan SIRELA (Simpanan Sukarela Lancar) di KSPPS Binama Semarang?
2. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi anggota tetap loyal dengan produk sirela di KSPPS Binama Semarang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan pembukaan tabungan sirela di KSPPS Binama Semarang.

⁴ Wawancara Bu Yani Karyawan KSPPS Binama Semarang

2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi anggota tetap loyal dengan produk sirela di KSPPS Binama Semarang.

D. Manfa`at Penelitian

1. Bagi Penulis
 - a. Dapat mengetahui teori ke praktek mengena upaya peningkatan loyalitas anggota pada produk sirela di KSPPS Binama Tlogosari Semarang
 - b. Serta dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang KSPPS Binama Semarang
 - c. Untuk memenuhi tugas dan melengkapi syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya dalam ilmu perbankan syariah.
2. Bagi KSPPS Binama Semarang
 - a. Dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan mengevaluasi kekurangan dan kelebihan pada strategi yang dipakai selama ini dalam pemasaran produk Sirela.
 - b. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi yang menguntungkan bahan evaluasi di KSPPS Binama Semarang. Kantor Pusat Semarang atas produk-produk tabungan Tabungan .
3. Bagi D3 Perbankan Syariah
 - a. Sebagai tambahan referensi dan informasi khususnya bagi mahasiswa mengenai upaya peningkatan loyalitas anggota dalam memasarkan produk Sirela dan study evaluasi dalam pengembangan penelitian supaya lebih baik.

E. Tinjauan Pustaka

Sebelum masuk lebih jauh mengenai pembahasan penelitian ini, ada penelitian terdahulu yang mengangkat pembahasan yang hampir sama dengan dengan penelitian penulis, namun tentunya ada sudut yang berbeda dalam hal pembahasan maupun objek kajian.

Adapun isi penelitian terdahulu yaitu:

1. Tugas akhir yang telah disusun oleh Umdatul Khoirot (2018)..”Upaya peningkatan penyediaan atau pelayanandengan marketing jemput bola pada produk sirela di BMT Binama Semarang”. Tugas Akhir ini menjelaskan tentang pelayanan jemput bola dalam meningkatkan loyalitas anggota pada KSPPS Binama Semarang yaitu keaktifkan pihak marketing KSPPS Binama dalam melayani anggota. Dengan menerapkan service excelent kepada semua anggota baik untuk simpanan maupun pembiayaan, meningkatkan kecepatan waktu dan ketepatan analisi dlam prose pengajuan sampai dengan pencairan pembiayaan, dan adanya sistem jemput bola untuk simpanan maupaun angsuran pembiayaan.⁵
2. Tugas Akhir yang telah disusn oleh Rima Aryanti Eka Putri (2017)..” Analisis peningkatan kualitas pelayanan pada anggota BMT Anda Kantor Cabang Ampel”. Tugas Akhir ini menjelaskan upaya peningkatan kualitas layanan di BMT Bina Insani Pringapus yaitu sudah memenuhi konsep dimensi pelayanan yang bagus dan sudah baik sesuai standar pelayanan, menawarkan produk simpanan dan pembiayaan sesuai dengan kebutuhan nasabah, dari fasilitas yang menunjang nasabah merasa nyaman dapat dirasakan melalui tempat parkir yang memadai , dekat dengan jalan raya, masjid, pasar, ketersediaan air minum gratis untuk nasabah.⁶
3. Perbedaan penelitian – penelitian diatas dengan penelitian yang akan saya bahas yaitu tentang bagaimana loyalitas anggota dalam produk sirela dan pelayanan pembukaan tabungan dengan baik akan menjadi daya tarik tersendiri bagi anggota , hada anggota merasa nyaman dan puas , strategi sebagai kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan untuk menonjolkan keistimewaan produknya dalam membujuk konsumen agar anggota menyimpan dananya di Binama dengan konsisten dan loyal.

⁵ Tugas Akhir Umdatul Khoirot “ *Upaya Peningkatan Penyedissn Atau Pelayanan dengan Markrting Jemput Bola Pada Produk Sirela di KSPPS Binama Tlogosari Semarang*”

⁶ Tugas Akhir Rima Aryanti Eka Putri “ *Analisi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Anggota BMT Cabang Ampel*”

F. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian Tugas Akhir Untuk mendapatkan data-data adalah sebagai berikut.

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif yang hanya memaparkan situasi dan peristiwa, tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi. Dalam penelitian deskriptif, dititik beratkan pada observasi dan setting alamiah. Peneliti bertindak sebagai pengamat yang hanya membuat kategori perilaku, mengamati gejala dan mencatatnya dengan tidak memanipulasi variable. Artinya, dalam penelitian kualitatif lebih diartikan "proses yang diamati seperti perilaku atau sikap". Sehingga dalam penyajian datanya berupa data deskriptif⁷.

2. Sumber Data

a. Data Primer

Data Primer adalah data yang di dapat dari sumber pertama baik dari individu atau perorangan. Dengan data ini penulis mendapatkan gambaran umum tentang KSPPS Binama Semarang dan Upaya loyalitas anggota pada produk Sirela di KSPPS Binama Semarang.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain. Data sekunder yang didapatkan dalam tugas akhir ini adalah brosur dan modul tentang produk-produk KSPPS Binama Semarang.

3. Metode Pengumpulan Data

a. Observasi

Teknik ini adalah pengamatan dari penelitian terhadap objek penelitiannya. Kita dapat mengumpulkan data ketika peristiwa terjadi

⁷ Lexy J. Moleong., *Metode penelitian Kualitatif*, Bandung:PT. Remaja Rosda Karya, 2012, .hlm. 67

dan dapat datang lebih dekat untuk meliputi seluruh peristiwa yaitu melalui pengamatan yang meliputi kinerja marketing secara langsung bagaimana Upaya Peningkatan Loyalitas Anggota dalam produk Sirela di KSPPS Binama Semarang.

b. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan berhadapan langsung, bercakap-cakap, baik antara individu dengan individu maupun individu dengan kelompok.⁸ Tanya jawab kepada seseorang atau beberapa orang yang diwawancarai untuk memperoleh data dalam penelitian di KSPPS Binama Semarang. Percakapan dilakukan oleh dua belah pihak, yaitu wawancara mengajukan pertanyaan dan wawancara memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Wawancara ini bertujuan untuk mengetahui segala sesuatu yang berkaitan dengan mekanisme produk Tabungan Arisan Berhadiah (Tarbiah) di KSPPS Binama Semarang. Hal ini dilakukan agar tidak terjadi penyimpangan atau salah pengertian mengenai permasalahan yang diangkat.⁹

c. Dokumentasi

Pengumpulan data ini melalui dokumentasi yaitu dengan cara mencari data mengenai hal-hal yang berupa catatan dan buku. Dan data yang diperoleh dari subjek penelitian ini adalah meminta data langsung pada subjek untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan yang berhubungan dengan penelitian tersebut.¹⁰

⁸ Nyoman Kutha Ratna, *Metodologi Penelitian Kajian Budaya dan Ilmu-ilmu Sosial Humaniora Pada Umumnya*, (Yogyakarta : Pustaka Belajar, 2010) Hal. 222

⁹ Sutrisno Hadi, *Metodologi Riset*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2015) Hal.295

¹⁰ Nyoman Kutha Ratna. *Metodologi Penelitian Kajian Budaya dan Ilmu-ilmu Sosial Humaniora Pada Umumnya*. (Yogyakarta : Pustaka Belajar, 2010) Hal. 233

G. Sistematika Penelitian

Untuk memberikan gambaran tentang permasalahan yang diteliti dengan tersusun secara sistematis dan akan di bahas dalam penelitian ini, maka dibuat sistematik pembahasan sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menghantarkan permasalahan Tugas Akhir secara umum yang berisi Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan, Manfaat, Tinjauan Pustaka, Metodologi Penelitian dan Sistematika Penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori tentang landasan teori yang mendasar dalam penulisan ini. Dalam hal ini penulis akan mengemukakan tentang akad Mudharabah yang meliputi: Pengertian Mudharabah, Landasan Mudharabah, Syarat dan Rukun Mudharabah, pelayanan pembukaan tabungan, faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas anggota.

BAB III GAMBARAN UMUM KSPPS BINAMA SEMARANG

Bab ini menjelaskan uraian tugas, tentang berdirinya perusahaan, badan hukum visi dan misi, struktur organisasi, serta ruang lingkup usaha meliputi produk Kspps Binama Semarang.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASA

Dalam bab ini dibahas mekanisme pembukaan tabungan Sirela, Upaya peningkatan loyalitas anggota pada Produk Sirela Sirela di Kspps Binama Semarang.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan hasil penelitian serta saran yang diberikan penulis dari hasil penelitian yang dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Loyalitas Nasabah

Gramer dan Brown dalam Utomo memberikan definisi mengenai Loyalitas Yaitu derajat sejauh mana seorang nasabah menunjukkan perilaku pembelian berulang dari suatu penyedia jasa, memiliki suatu deposisi atau kecenderungan sikap positif terhadap penyedia jasa, dan hanya mempertimbangkan untuk menggunakan penyedia jasa ini pada saat muncul kebutuhan untuk memakai jasa ini.¹¹

Dari definisi yang disampaikan Gramer dan Brown, nasabah yang loyal tidak hanya seorang pembeli yang melakukan pembelian berulang, tetapi juga mempertahankan sikap positif terhadap penyedia jasa. Dalam hal ini merupakan kesetiaan nasabah terhadap lembaga keuangan, yaitu bank. Pada umumnya loyalitas berkaitan dengan kesetiaan, sikap menurut, dan mau menerima apa adanya serta tidak mudah bereser pada tujuan lain. Dalam konsep marketing, loyalitas erat kaitannya dengan nasabah atau loyalitas nasabah, yang tidak lain merupakan bentuk kesetiaan nasabah kepada kualitas produk suatu bank. Loyalitas nasabah menurut Griffin dalam Sorayanti Utami adalah komitmen untuk membela secara mendalam untuk membeli kembali atau berlangganan kembali produk atau layanan yang dipilih secara konsisten di masa depan, meskipun pengaruh situasi dan upaya pemasaran memiliki potensi untuk menyebabkan perubahan dalam tingkah laku.

Sedangkan loyalitas Menurut Tjiptono¹² adalah situasi dimana nasabah bersikap positif terhadap produk atau produsen (penyedia jasa/produk) dan disertai pola pembelian ulang yang konsisten.

¹¹ Utomo, Priyanto Doyo, “*Analisi Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Pada Operator Telepon Seluler*”, Tesis Universitas Gdjah Mada Yogyakarta, 2006, hlm.27

Pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah tujuan utama dalam perusahaan karena tanpa pelanggan, perusahaan tidak akan ada. Asset perusahaan sangat kecil nilainya tanpa keberadaan pelanggan. Karena itu tugas utama perusahaan adalah menarik dan mempertahankan pelanggan. Pelanggan ditarik dengan tawaran yang lebih kompetitif dan dipertahankan dengan memberikan kepuasan.¹³

Parasuraman dalam Akbar dan Parvez bahwa loyalitas nasabah sebagai kerangka berfikir nasabah yang menganggi sikap yang disukai terhadap sebuah perusahaan, berkomitmen untuk membeli lagi produk/jasa perusahaan serta merekomendasikan produk/jasa tersebut.¹⁴

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa loyalitas merupakan suatu sikap positif nasabah terhadap suatu produk dan jasa maupun pada perusahaan itu sendiri yang di sertai dengan komitmen untuk membeli produk atau jasa perusahaan tersebut dan merekomendasikannya pada pihak lain.

Secara garis besar loyalitas pada nasabah dapat terlihat dari loyalitas untuk industri ke konsumen(Business to Customer). Secara umum program loyalitas untuk B2C mempunyai tiga bentuk, yaitu:

1. Menggunakan point sebagai basisn reward (*the power point*) , diantara ketiga program loyalitas untuk B2C yang paling banyak dipakai adalah cara seperti ini, misalnya setiap Bank yang ,mengeluarkan kartu kredit untuk mendapatkan satu poin, pelanggan diwajibkan melakukan transaksi dalam jumlah minimal yang ditentukan., misalnya satu poin untuk kelipatan lima puluh ribu. Setelah terkumpul, poin bisa di tukarkan dengan hadiah menarik yang disediakan khusus oleh perusahaan. System power point banyak digunakan karena fleksibilitasnya. Poin mudah disimpan pelanggan , karena biasanya dalam bentuk kartu sehingga tidak mudah hilang dan bisa dituker kapan saja. Contoh perusahaan yang menerapkan system powe point untuk mendapatkan hadiah tertentu adalah Telkomsel

¹³ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013, hlm. 5

¹⁴ Akbar, Muhammad Muzahid dan Noorjahan Parvez, " *Impact of sevice, qualit, trst andcustomer satisfaction pn customer loyalty*. ABAC Vol.. 29, No 1, 2009,HLM. 27.

Kartu As, bila pelanggannya memakai sebanyak 100 sms, maka telkomsel akan memberi hadiah sms gratis 100 sms juga.

2. Menggunakan system diskon langsung (*two tier (Multi-Tier) pricing*). Two-tier pricing istilah umumnya adalah diskon, dengan memberikan kartu anggota dimana setiap pelanggan yang memegang kartu akan mendapatkan potongan langsung dalam presentase tertentu atas produk yang dibelinya. Contohnya, jika pelanggan memiliki kartu safeway di Amerika Serikat maka akan mendapatkan potongan harga 5% dari setiap 250 dolar yang dikeluarkan pelanggan untuk setiap kali belanja dalam periode tertentu.
3. Berdasarkan pada kualifikasi pelanggan terbaik (*best customer marketing*) hanya pelanggan yang memenuhi kriteria yang berhak mendapatkan reward. *Best Customer Marketing* berfokus pada pelanggan yang memberikan kontribusi paling banyak pada perusahaan. Jadi perusahaan jadi fokus untuk meningkatkan loyalitas pelanggan yang sudah betul-betul teruji dan menguntungkan dalam jangka panjang, kriteria pelanggan yang masuk kategori *best customer loyalty* , antara lain: pembeli paling banyak, tidak pernah pindah ke pesaing, mengunjungi toko atau membeli paling sering, membeli produk dengan harga sedikit lebih tinggi dari harga rata-rata (tidak pernah menawar) sehingga memberikan keuntungan yang lebih besar, membeli produk lain lebih banyak (*cross selling*) dan tidak menyedot biaya servis dan proses yang tinggi (tidak terlalu menuntut) *system best customer* yang paling sering dipakai dan paling sederhana, adalah dengan membagi kartu loyalitas pelanggan menjadi tiga yaitu: silver, god dan platinum. Silver merupakan jenis kartu yang paling rendah, kemudian god dan yang paling tinggi adalah platinum.¹⁵

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahawa loyalitas anggota adalah kesetiaan nasabah yang dipresentasikan dalam penggunaan dan pemanfaatan yang konsisten terhadap produk dan jasa sepanjang waktu

¹⁵ Hermawan Kartajaya, *Bososting Loyalty Marketing Performance*, Markplus Inc, Jakarta & Mizan Pustaka, Bandung, hlm.106-117.

dan ada sikap yang baik untuk merekomendasikan orang lain untuk membeli produk, indikasi loyal yang sesungguhnya diperlukan suatu pengukuran terhadap sikap yang dikombinasikan dengan pengukuran terhadap perilaku.

B. Faktor- faktor yang membentuk loyalitas Nasabah (Anggota)

Swastha dan Handoko menyebutkan lima faktor utama yang mempengaruhi loyalitas, sebagai berikut:

1. Kualitas produk, kualitas produk yang dimiliki binama sangat baik, oleh karena itu kualitas produk harus dipertahankan agar anggota tetap loyal untuk menabung dibinama. Produk sirela di Binama sangat sesuai apa yang diinginkan oleh anggota , meliputi kegunaan,kesesuaian produk, dengan adanya produk yang fleksibel dibinama dapat menjadi kualitas produk yang baik secara langsung akan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah, dan bila hal tersebut berlangsung secara terus menerus akan mengakibatkan nasabah yang selalu konsisten membeli atau menggunakan produk tersebut dan disebut loyalitas nasabah.
2. Kualitas jasa, dengan memberikan pelayanan yang baik kepada anggota akan berpengaruh besar dalam menabung dananya di Binama Semarang , sehingga anggota yang merasakan dengan adanya pelayanan yang baik akan merasa sangat nyaman pada produk dibinama.
3. Harga , harga yang dada dibinama sangat efektif dan terjangkau yang sudah pasti orang menginginkan barang yang bagus dengan harga yang lebih murah atau bersaing. Jadi harga disini lebih diartikan sebagai akibat atau dengan kata lain harga yang tinggi adalah akibat dari kualitas produk tersebut yang bagus, atau harga yang tinggi sebagai akibat dari kualitas pelayanan yang bagus.
4. Biaya, orang berfikir bahwa perusahaan yang berani mengeluarkan biaya banyak dalam sebuah promosi atau produksi pasti produk yang akan

dihasilkan akan bagus dan berkualitas, sehingga nasabah lebih loyal terhadap produk tersebut.¹⁶

C. Tahap- Tahap Pertumbuhan Loyalitas Nasabah

Menurut Griffin ada tujuh pertumbuhan seseorang menjadi nasabah yang loyal yaitu:

1. Seseorang yang mempunyai kemungkinan pembeli (*suspect*). Seseorang yang ingin membeli tapi belum memiliki informasi tentang barang dan jasa perusahaan
2. Seseorang mempunyai potensi menjadi nasabah (*prospect*). Seseorang yang membutuhkan produk barang dan jasa serta kemampuan untuk membeli tetapi mereka belum mau membeli.
3. Seseorang yang mempunyai potensi yang tidak jadi menjadi nasabah (*disqualifed Prospect*). Seseorang yang sudah mengetahui perusahaan yang menjual produk tapi saat ini masih belum membutuhkan / tidak mempunyai kemampuan untuk membeli produk.
4. Nasabah baru (*first time customer*). Pelayanan pertama yang kurang memuaskan akan berakibat membahayakan hubungan selanjutnya oleh karena itu harus memberikan perhatian terhadap layanan produk yang dijual.
5. Nasabah yang melakukan pembelian berulang (*repeat customer*) nasabah yang sudah membeli berulang kali tidak boleh lagi dengan iklan masal sudah harus ersifat dialog pribadi.
6. Mitra (*Clie*n).Seorang klien yang sudah teratur membeli barang dan jasa ini berlangsung lama dan mereka telah memiliki penyimpanan.
7. Nasabah yang menguatkan (*Advocate*). secara aktif mendukung perusahaan dengan merekomendasikan kepada orang lain agar membeli barang/jasa perusahaan

¹⁶ Basu Swastha dan Hani Handoko, *Perilaku Konsumen*, BPFE, Yogyakarta, 2004, hlm.83,

D. Pengertian Tabungan

Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu. Pengertian yang hampir sama dijumpai dalam Pasal 1 angka 21 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah yang menyebutkan bahwa Tabungan adalah Simpanan berdasarkan Akad wadiah atau investasi dana berdasarkan Akad mudharabah atau Akad lain yang tidak bertentangan dengan Prinsip Syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat dan ketentuan tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan/atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.¹⁷

Tabungan menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan/atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu. Sama halnya dengan giro, mekanisme tabungan yang dibenarkan oleh DSN bagi Bank Syariah adalah tabungan yang berdasarkan prinsip mudharabah dan wadiah. Tabungan mudharabah harus mengikuti ketentuan mudharabah yang ditetapkan DSN, sedangkan tabungan wadiah harus mengikuti ketentuan wadiah yang difatwakan DSN. Dalam praktik perbankan syariah di Indonesia, sebagian besar bank syariah menggunakan skema tabungan mudharabah.¹⁸

E. Pengertian SIRELA

Sirela (Simpanan Sukarela Lancar) merupakan simpanan dengan akad mudharabah yang penarikan dan penyetorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam kerja. Bagi hasil keuntungan diberikan setiap bulan atas saldo rata-rata harian dan langsung menambah simpanan tersebut. Setiap perubahan

¹⁷ Abdul Ghofur Anshori, *Perbankan Syariah Di Indonesia*, (Yogyakarta : Gadjah Mada University Press, 2009) Hal.92

¹⁸ Rizal Yahya. Dkk, *Akuntansi Perbankan Syariah*, (Jakarta : Salemba Empat, 2017) Hal.100

atas besarnya nisbah bagi hasil, akan diumumkan di KSPPS BINAMA dan semua penyimpanan dianggap mengetahuinya.

Sirela merupakan produk lama, yaitu sejak awal berdirinya KSPPS BINAMA pada tahun 1993.¹⁹ Karena KSPPS Binama bergerak dibidang jasa simpan pinjam, dan produk SIRELA termasuk produk awal untuk simpanan.

Sebagai wujud apresiasi atas loyalitas dan kepercayaan anggota dan calon anggota kepada produk SIRELA ini, mulai tahun 2009, KSPPS Binama mengeluarkan program yang diberi julukan sama dengan nama produknya, yaitu GEBYAR SIRELA KSPPS BINAMA, sesuai dengan gemerlap hadiah yang bisa diperoleh dari penyimpan di produk ini. Pengundian dilakukan dua kali dalam setahun, yaitu setiap bulan januari dan juli. Pada setiap pengundian. Sebanyak lebih dari 120 anggota mendapatkan rejeki hadiah dari program ini, pengundian ini dihadiri dan disaksikan oleh pengurus, manajemen KSPPS Binama, dan perwakilan anggota, undian ini tidak berlaku bagi karyawan KSPPS Binama dan sekeluarga.

Didasarkan atas akad Mudharabah, akad Mudharabah adalah akad antara dua belah pihak dimana satu pihak sebagai shahibul maal(penyedia modal), dan pihak lain sebagai mudharib(pengelola modal). Atas kerjasama ini berlaku bagi hasil dengan nisbah yang telah disepakati. Yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat. Bagi hasil keuntungan diberikan setiap bulan atas saldo rata-rata harian dan langsung menambah simpanan tersebut.

1. Ketentuan dan Syarat Pembukaan Rekening SIRELA:
 - a. Anggota
 - b. Mengisi permohonan pembukaan rekening simpanan
 - c. Menyerahkan fotocopy identitas diri(KTP/SIM)
 - d. Setoran awal inimal Rp. 25.000,-
 - e. Setoran selanjutnya minimal Rp. 10.000,-
2. Keutamaan produk SIRELA:
 - a. Penyetoran dan penarikan dapat dilakukan sewaktu-waktu

¹⁹ Profil KSPPS Binama Semarang

- b. Dapat dijadikan jaminan pembiayaan
- c. Layanan jemput bola, oleh petugas kami ke tempat anda
- d. Bebas biaya administrasi bulanan, bagi saldo yang terjaga diatas Rp. 100.000,-/bulan
- e. Nisbah bagi hasil=25% : 75%²⁰

F. Akad Mudharabah

1. Pengertian Akad Mudharabah

Mudharabah secara bahasa berasal dari kata *dharb* berarti memukul atau berjalan. Pengertian memukul atau berjalan ini lebih tepatnya adalah proses seseorang memukulkan kakinya dalam menjalankan usaha. Secara teknis, mudharabah adalah bentuk kerja sama antara dua pihak atau lebih dimana pihak pertama (shahibul maal), menyediakan seluruh modal, sedangkan pihak lainnya menjadi pengelola.

Ikatan atau akad mudharabah pada hakekatnya adalah ikatan penggabungan atau pencampuran berupa hubungan kerjasama antara pemilik usaha dengan pemilik harta, dimana :

- a. Pemilik harta (Shahibul maal atau rab-al-maal atau Malik) hanya menyediakan dana/modal/harta secara penuh (100%) atau sebagian dalam suatu aset atau kegiatan usaha tertentu dan tidak boleh ikut secara aktif dalam pengelola usaha.
- b. Pemilik usaha sebagai mudharib/amil dimana pemilik usaha memberikan jasa (amal) mengelola harta secara penuh (100%) dan mandiri (discretionary) dalam bentuk aset atau dalam kegiatan usaha tertentu.
- c. Pemilik harta dan pemilik usaha mempunyai kesepakatan dalam cara penentuan hasil usaha dimana secara umum hasil usaha berupa laba akan dibagi menurut nisbah dan waktu bagi hasil sesuai dengan kesepakatan bersama.

²⁰ Brosur KSPPS Binama Semarang

- d. Disepakati bahwa resiko usaha berupa kerugian menjadi tanggung jawab pemilik harta, namun bila ternyata mudharib tidak amanah, maka mudharib dapat diminta tanggung jawab atas kerugian yang timbul. Bila biaya variabel dari kegiatan usaha disepakati merupakan biaya yang sulit diduga, maka mudharib dapat mengadakan akad jaiz untuk menanggung semua biaya tak terduga tersebut atau menentukan batas maksimum biaya variabel yang dapat dibebankan.
 - e. Dalam hal biaya variabel yang sulit diduga tersebut merupakan bagian terbesar dari biaya, maka ketentuan bagi hasil akan mendekati praktek bagi pendapatan.
 - f. Berbeda dengan kondisi pertanyaan modal yang berlaku umum di Indonesia, dalam akad mudharabah pemilik harta berhak sewaktu-waktu menarik hartanya, namun mudharib diberi waktu untuk mencairkan harta dari usahanya.²¹
2. Landasan Syariah tentang Mudharabah

Mudharabah merupakan akad yang diperbolehkan, hal ini berlandaskan atas dalil-dalil yang terdapat dalam al-qur'an, hadist maupun ijma ulama. Diantara dalil (landasan syariah) yang memperbolehkan praktik akad mudharabah adalah sebagai berikut :

a. Al Qur'an

وَأَخْرُونَ يَضْرِبُونَ فِي الْأَرْضِ يَبْتَغُونَ مِنْ فَضْلِ اللَّهِ وَأَخْرُونَ يَفْتَلُونَ فِي سَبِيلِ اللَّهِ

Artinya: *Dia mengetahui bahwa akan ada diantara kamu orang-orang yang sakit dan orang-orang yang berjalan di muka bumi mencari sebagian karunia Allah dan orang-orang yang lain lagi berperang di jalan Allah.* (Qs. Al-Muzammil: 20)²²

b. Al-Hadits

²¹ Dimyauddin Djuwaini, *Pengantar Fiqih Muamalah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008, hlm. 224

²² Al Qur'an Surat Al- Muzammil ayat 20

Diriwayatkan dari Ibnu Abbas bahwa Sayyidina Abbas bin Abdul Muthalib jika memberikan dana ke mitra usahanya secara mudharabah ia mensyaratkan agar dananya tidak di bawa mengarungi lutan, menuruni lembah yang berbahaya, atau membeli ternak. Jika menyalahi peraturan tersebut, yang bersangkutan bertanggung jawab atas dana tersebut. Disampaikanlah syarat-syarat tersebut kepada Rasulullah SAW. Dan Rasulullah pun membolehkannya. (HR Thabrani) Dari Shalih bin Shuhaib r.a bahwa Rasulullah SAW. Bersabda.

عَنْ صَالِحِ بْنِ صَهَيْبٍ عَنْ أَبِيهِ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فِيهِنَّ الْبَرَكَاتُ
الْبَيْعُ الْيَاجِلَ وَأَخْلَاطُ الْبُرِّ بِالشَّعِيرِ لِلنَّيْتِ لَا لِلْبَيْعِ

Artinya : *Dari Nabi bersabda, “ tiga hal yang mengandung berkah jual beli tidak secara tunai (mudharabah) dan mencampur gandum dengan jewawut untuk keperluan rumah tangga, bukan untuk dijual. “* (H.R. Ibnu Majah dari Shuhaib).²³

c. Fatwa DSN MUI tentang Simpanan Mudharabah

Landasan hukum pembiayaan mudharabah terdapat dalam Fatwa DSN MUI No. 07/DSN-MUI/IV/2000 tentang simpanan / tabungan mudharabah. Dalam pembiayaan ini, lembaga keuangan syariah sebagai shahibul maal (pemilik dana) membiayai 100% kebutuhan suatu proyek (usaha), sedangkan pengusaha (nasabah) bertindak sebagai mudharib atau pengelola usaha.

d. Rukun- Rukun Akad Mudharabah

Dasar transaksi dengan prinsip mudharabah harus dipenuhi rukun mudharabah meliputi, yaitu:

1. Shahibul maal (pemilik dana/nasabah/anggota)

²³ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani Press, 2007, hlm.95

2. Mudharib (pengelola dana/bank/non bank/pengusaha)
3. Objek Mudharabah (pokok atau modal)
4. Amal (usaha/pekerjaan)
5. Ijab Qabul.²⁴

²⁴ Nurul huda, *Baitul Mal wa Tamwil*, Jakarta: amzah, 2016, hlm. 117

BAB III

GAMBARAN UMUM KSPPS BINAMA TLOGOSARI SEMARANG

A. Sejarah KSPPS Binama

Pada awal decade 1990, dunia usaha, khususnya usaha kecil dan mikro, banyak dihadapkan kendala dalam pengembangan usaha, terutama pada aspek permodalan. Pengusaha kecil dan mikro sulit mengakses modal ke bank umum, dan bank umum pun tidak menjangkau usaha kecil mikro. Sementara itu lembaga keuangan mikro seperti Bank Pengkreditan Rakyat (BPR) dan Koperasi Simpan Pinjam (KSP) masih sangat terbatas untuk melayani kebutuhan permodalan usaha kecil dan mikro. Dalam kondisi seperti itu, tumbuh subur rentenir.²⁵

KSPPS BINAMA (Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah BINA NIAGA UTAMA) adalah lembaga keuangan berbadan hukum koperasi yang bergerak di bidang simpan pinjam dan pembiayaan syariah, yaitu melayani anggota akan kebutuhan produk pendanaan dan pembiayaan syariah dengan mengacu pada proses pembangunan ekonomi kerakyatan. KSPPS BINAMA didirikan pada tanggal 18 Agustus 1993 oleh para mantan aktifis kampus dan tokoh masyarakat. Pendirian KSPPS BINAMA dilandasi semangat untuk menjadi lembaga *intermediasi* – yang akan menjadi daananya, untuk melalui BINAMA kepada anggota pemilik usaha dan mikro yang membutuhkan modal usaha.²⁶

Fungsi intermediasi ini dilandasi dari QS. Al Hasyr :7 yang artinya : “(*Diatur sederhana rupa,*) agar supaya harta kekayaan itu jangan hanya beredar diantara orang –orang yang kaya saja diantara kamu”.

²⁵ Compani Profil BMT Binama

²⁶ Wawancara Pak Danang selaku Kepala Cabang KSPPS Binama Cabang Tlogosari

Dalam operasionalnya legalitas KSPPS Binama beradan Hukum No: 1210 A/BH/PAD/KWK. 11/X/96 tanggal 31 Oktober 1996 dan telah melakukan perubahan Anggaran Dasar dengan surat Keputusan Menteri Negara Koperasi dan Pengusaha Kecil Menengah Republik Indonesia dengan Nomor: 18/PAD/KWK.II/XII/2004 tanggal 3 Desember 2004. Pendirian : 18 Agustus 1993

B. Visi dan Misi Kspps Binama

1. Visi

Menjadi Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah terbaik di Jawa Tengah.

2. Misi

Mewujudkan KSPPS BINAMA yang :

- a. Berkinerja unggul dan berkesinambungan, yaitu senaantiasa tumbuh, berkembang dan berpredikat sehat dari tahun ke tahun.
- b. Memiliki Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas dan berdedikasi tinggi.
- c. Memiliki Anggota yang Loyal
- d. Memberi kontribusi yang optimal dalam pengembangan ekonomi dan kesejahteraan bagi anggota.

C. Wilayah Kerja Kspps Binama Semarang

1. Kantor Pusat Semarang Tlogosari

Terletak di Ruko ANDA Kav. 4-5, JL. Tlogosari Raya 1 – Semarang kode pos 50196 .Email :binama.cabsmg@gmail.com
[Wa@089510890084](tel:089510890084)

2. Kantor Cabang

1. Semarang Tlogosari

- Terletak Ruko ANDA Kav.4-5, Jl. Tlogosari Raya 1 Semarang kode pos 50196 Semarang Jawa Tengah. Email binama.cabsmg@gmail.com [Wa@089510890084](tel:089510890084)
2. Semarang Ngaliyan
Terletak di Ruko Segitiga Emas Blok B5, Jl. Prof. Dr.Hamka
Telp: 024- 76670622 Email: binama.ngaliyan@gmail.com[Wa@089637158672](tel:089637158672)
 3. Mranggen
Terletak Jl, Bandungrejo No.121 Mranggen, Demak Telp: 024-76415601 Email: binama.mranggen@gmail.com.
[wa@081227241590](tel:081227241590)
 4. Kaliwungu
Terletak Jl. Soekarno –Hatta Karangtengah Kaliwungu Telp: 0294-3691463 Email: binama.cabklw@gmail.com .
[Wa@087745439100](tel:087745439100)
 5. Weleri
Terletak Ruko Weleri Square No.2, Jl. Raya Barat Telp: 0294-643440 Email: binama.cabwlr@gmail.com.
[Wa@087745439100](tel:087745439100)
 6. Batang
Terletak Ruko Yos Sudarso NO.1G, JL.Yos Sudarso Telp: 0285-392074 Email: binma.batang@gmail.com.
[Wa@085314253598](tel:085314253598)
 7. Ungaran
Terletak Ruko Ungaran Center Kav. 8, Jl.Letjend Suprpto Telp: 024- 76902517 Email: binama.ungaran@gmail.com.
[Wa@081542162622](tel:081542162622)
 8. Magelang Terletak Ruko Metro Square No. D8, Jl.Bambang Sugeng Mertoyudan Telp: 0293-327299, Email: binama.magelang@gmail.com [Wa@08587330307](tel:08587330307)

D. Susunan Manajemen KSPPS Binama

Dewan Pengawas Syariah

DPS : Drs. H. Wahab Zaenuri, MM

Pengawas

Koordinator : Dr. Hj.Sri Nawatmi, SE. Msi

Anggota 1 : Yani Kartika Sari, SH

Anggota 2 : nurlaila Suryadewi Choirunnisa, SE

Pengurus

Ketua : Agus Mubarok

Sekretaris : Moh. Efendi Yulistantyo, SE

Bendahara : Kartiko Adi Wibowo, SE. MM

Pengelola

Manajer : Diah Fajar Astuti, SE

Kepala Cabang :

1. Tlogosari : Danang Widjanarko, SE

2. Ngaliyan : Mugiyono, SE

3. Mranggen : Umbara Ranuaji, SE

4. Kaliwungu : Waskitho Budi Hayu, SE

5. Weleri : Retno Indriarti, SE

6. Batang : M. Mudrik Tanthowi, SE

7. Ungaran : Nindyo Wahyono, SE

8. Magelang : Widya Alinawati

Marketing : Maryanto Rachman

1. Dewan Syariah Tugas:

- a. Mereview peraturan Corporate yang berlaku
- b. Mereview semua produk dan jasa BMT Binama Tlogosari masalah perilaku manajemen atau karyawan yang menyangkut kepentingan BMT Binama .
- c. Meneliti laporan keuangan

Wewenang :

Tugas :

- a. Memberikan solusi dan diajukan kepada pengurus sebagai sarana dan
- b. Merekomendasikan akuntan publik pada pengurus
- c. Terlindunginya kepentingan pemegang saham dari praktek rekayasa dan transaksi yang bertentangan dengan ketentuan yang berlaku.

2. Pengawas

Tugas :

- a. Memeriksa system pengendalian internal
- b. Memeriksa kelemahan system dan kesehatan cabang

3. Manajer

Tugas :

- a. Menyusun rencana setrategis yang mencakup pandangan pihak eksekusif, predikdi tentang kondisi lingkungan, perkiraan posisi perusahaan dalam persaingan .
- b. Mengusulkan rancangan anggaran dan rencana kerja dari Baitul Tamwil, Bitul Maal, quantum quality, dan SBU lainnya kepada pengurusnya yang disahkan pada RAT.

Wewenang :

- a. Mendelegasikan kepada manajer operasional yang ditunjuk untuk mendatangi dokumen-dokumen

- b. Mengusulkan tentang pengangkatan mutasi, demosi dan memberhentikan karyawan BMT Tlogosari kepada pengurus dengan masukkan dari Manajemen Operasional.

4. Customer Service

Tugas :

- a. Melayani terhadap pembukuan dan penutupan rekening tabungan dan deposito serta mutasi.
- b. Pengarsipan tabungan dan deposito.
- c. Perhitungan bagi hasil dan pembukuannya.

5. Admin

Tugas :

- a. Melaporkan jurnal setiap akhir bulannya
- b. Membuat neraca laba rugi
- c. Pelaporan keuangan

6. Teller

Tugas :

- a. Memberikan pelayanan kepada anggota baik penarikan serta dokumen aslinya.
- b. Menghitung keadaan keuangan transaksi setiap hari
- c. Mengatur dan menyiapkan pengeluaran uang tunai yang telah disetujui oleh manajer cabang
- d. Menandatangani formulir serta slip dari anggota serta dokumen aslinya

7. Marketing

Tugas :

- a. Menjalankan tugas lapangan yaitu menawarkan produk KJKS Binama Tlogosari Semarang.
- b. Membuat daftar kunjungan kerja harian dalam sepekan mendatang pada waktu akhir pekan berjalan.

- c. Membuat laporan harian pemasaran individual untuk funding, lending dan konfirmasi manajer cabang.²⁷

E. Produk – produk yang ada di KSPPS BINAMA

Adapun produk-produk yang ditawarkan oleh KSPPS BINAMA adalah Sabagai berikut:

1. Produk Simpanan (Funding)²⁸

- a. Simpanan Pokok & Simpanan Wajib

Simpanan pokok adalah Simpanan yang harus dibayarkana anggota koperasi saat pertama kali menjadi anggota. Simpanan pokok hanya dilakukan sekali selama menjadi anggota dan jumlahnya ditentukan oleh koperasi.

Simpanan wajib adalah Simpanan yang dimiliki oleh anggota, besarnya ditetapkan / disepakati oleh seluruh anggota koperasi. Simpanan pokok dan simpanan wajib tidak bisa diambil oleh anggota kecuali anggota tersebut keluar dari koperasi.

Ketentuan dan Syarat menjadi ANGGOTA KOPERASI:

1. Warga Negara Indonesia
2. Anggota perorangan
3. Mengisi permohonan keanggotaan
4. Bersedia membayar simpanan pokok Rp. 10.000,- dan simpanan wajib yang besarnya ditentukan dalam Anggaran Rumah Tangga atau keputusan Rapat Anggota Tahunan
5. Menyetujui isi Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga dan ketentuan yang berlaku dalam koperasi
6. Bertempat tinggal kedudukan dan berdomisili di dalam wilayah Provinsi Jawa Tengah

²⁷ Wawancara dengan Mbak Moudy, selaku CS di KSPPS Binama Semarang Cabang Tlogosari, diakses pada 9 Mei 2019

²⁸ Brosur KSPPS Binama

b. (SIRELA) Simpanan Sukarela Lancar

Simpanan ini dirancang sebagai sarana investasi maupun transaksi sehari-hari anggota secara fleksibel, karena setoran dan penarikan dapat dilakukan sewaktu-waktu, serta perolehan bagi hasil yang kompetitif disamping peluang mendapatkan hadiah tiap semesternya.

Keutamaan SIRELA

1. Penyetoran dan penarikan dapat dilakukan sewaktu-waktu
2. Dapat dijadikan jaminan pembiayaan
3. Layanan jemput bola, oleh petugas kami ke tempat tujuan anda
4. Bebas biaya administrasi bulanan, bagi saldo yang terjaga diatas Rp. 100.000,-/bulan
5. Nisbah bagi hasil=25%:75%
6. Berhadiah!!(2x dalam setahun)
7. Bagi anggota yang saldo rata-rata perbulan mencapai 1 juta maka akan memperoleh 1 poin undian dan berlaku kelipatan
8. HADIAH UTAMA SEPEDA MOTOR
9. RATUSAN HADIAH HIBURAN (Akad yang digunakan Akad Mudharabah)

F. (TASAQUR) Tabungan Persiapan Qurban

Simpanan ini dirancang sebagai sarana persiapan ibadah qurban bagi anggota, dengan setoran yang fleksibel sehingga memudahkan anggota dalam perencanaan ibadah qurban nya serta perolehan bagi hasil yang kompetitif di samping peluang mendapatkan hadiah kambing setiap tahunnya.

Keutamaan TASAQUR

1. Penyetoran dapat dilakukan sewaktu-waktu
2. Penarikan simpanan dilakukan secara periodic satu tahun sekali, yaitu pada bulan dzulhijjah

3. Dilengkapi layanan jemput bola, untuk kemudahan transaksi baik setoran maupun penarikan diantar langsung oleh petugas kami ke tempat tujuan anda.
4. Nisbah bagi hasil =25%:75%
5. BERHADIAH KAMBING SETIAP TAHUN , berlaku bagi anggota dengan saldo rata-rata perbulan mencapai 250 ribu dan berlaku kelipatan. (Akad yang digunakan Akad Mudharabah)

G. (THAWAF) Tabungan Persiapan Haji dan Umroh

Simpanan ini dirancang sebagai sarana persiapan ibadah haji dan umroh bagi anggota , dengan setoran yang fleksibel sehingga memudahkan anggota dalam perencanaan ibadah haji dan umroh nya serta perolehan bagi hasil yang kompetitif setara dengan simpanan Berjangka 3 bulan.

Keutamaan Tabungan Thawaf

1. Penyetorannya dapat dilakukan sewaktu-waktu
2. Peruntukannya khusus sebagai dana untuk melaksanakan ibadah haji atau umroh
3. Dilengkapi dengan layanan jemput bola, untuk kemudahan transaksi setoran yang akan langsung diambil oleh petugas kami ke tempat anda
4. Nisbah bagi hasil= 45% : 55%
5. Tidak dapat dicairkan kecuali untuk melunasi biaya penyelenggaraan ibadah haji/umroh (BPIH)
6. Saldo minimal untuk didaftarkan ke SISKOHAT Rp. 25.000.000 atau sesuai ketentuan dari DEPAG. (Akad yang digunakan Akad Mudharabah)

H. (TARBIAH) Tabungan Arisan Berhadiah

Simpanan ini dirancang sebagai tabungan jangka panjang anggota yang mudah transaksinya, karena setoran yang sama setiap bulan dengan jangka waktu sesuai periodenya, sehingga anggota akan memperoleh saldo tabungan saat jatuh tempo selain kesempatan memperoleh hadiah setiap bulannya.

Keutamaan Tarbiah

1. Setiap Rekening yang keluar pada saat pembukaan arisan berhak mendapatkan hadiah-hadiah berupa uang maupun barang.
2. Bila nomor rekening anda keluar saat pembukaan arisan dan berhak atas Dana arisan, anda tidak perlu membayar setoran lagi, karena kelebihan uang dari saldo Tarbiah Anda adalah hadiah dari kami. Dan Anda masih berkesempatan memperoleh hadiah istimewa dan hadiah hiburan.
3. Dilengkapi dengan layanan jemput bola, untuk kemudahan transaksi baik setoran maupun penarikan diantar langsung oleh petugas kami ke tempat tujuan anda.
4. Dapatkan souvenir cantik untuk setiap pembukaan rekening.
(Akad yang digunakan Akad Wadiah Yadhamanah)

I. (SISUKA) Simpanan Sukarela Berjangka

Simpanan ini dirancang sebagai sarana investasi jangka panjang yang fleksibel bagi anggotadengan 3 pilihan jangka waktu 3,6,12 bulan, serta bagi hasil yang kompetitif dan hadiah menarik disetiap pembukaan rekening.

Keutamaan SISUKA

1. Sebagai Sarana nvestasi jangka panjang
2. Dapat dijadikan jaminan pembiayaan di KSPPS BINAMA
3. Dilengkapi layanan jemput bola, untuk kemudahan transaksi baik setoran

maupun penarikan diantar langsung oleh petugas kami ke tempat tujuan

4. Jangka waktu beragam dan bagi hasil kompetitif serta menguntungkan:
 - a. 3 Bulan = 45% :55%
 - b. 6 Bulan = 50% : 50%
 - c. 12 Bulan = 55% : 45%
5. Dapatkan souvenir cantik untuk setiap pembukaan rekening
Syarat dengan ketentuan berlaku. (Akad yang digunakan Akad Mudharabah)

2. Produk Pembiayaan (Lending)²⁹

a. Simpanan Pembiayaan (SIMAPAN)

Simpanan ini dirancang sebagai rekening tabungan droping dan pembayaran angsuran bulanan. Simpanan Pembiayaan bisa digunakan sebagai sarana investasi maupun transaksi sehari-hari bagi anggota yang tidak menghendaki perolehan bagi hasil pada tiap bulannya. Setoran dan penarikan simpanan pembiayaan bisa dilakukan sewaktu-waktu dan akan dilakukan pendebitan secara otomatis melalui system bagi anggota simpanan pembiayaan yang mempunyai kewajiban membayar angsuran pembiayaan.

Ketentuan dan Syarat Pembukaan Rekening SIMAPAN
PEMBIAYAAN

1. Anggota
2. Mengisi permohonan pembukaan rekening simpanan
3. Menyerahkan fotocopy identitas diri (KTP/SIM)
4. Setoran awal minimal Rp. 10.000,-
5. Setoran selanjutnya minimal Rp. 10.000,-
6. Menjadi syarat pencairan pembiayaan

²⁹ Brosur KSPPS Binama

Keutamaan Simpanan Pembiayaan

1. Penyetoran dan penarikan dapat dilakukan sewaktu-waktu
2. Dapat dijadikan jaminan pembiayaan
3. Layanan jembat bola oleh petugas kami ke tempat anda
4. Bebas biaya administrasi
5. Autodebet pembayaran angsuran, sehingga mempermudah anggota pembiayaan dalam melakukan pembayaran angsuran sesuai tanggal jatuh tempo angsuran.

b. Serba Serbi

Pembiayaan yang diberikan kepada anggota untuk memenuhi kebutuhan serbaguna yang bersifat konsumtif dan produktif.

Keunggulan Pembiayaan Serba Serbi

1. Proses cepat dengan persyaratan mudah
2. Jumlah angsuran tidak akan berubah selama masa perjanjian
3. Plafon pembiayaan sampai dengan 80% dari harga jaminan
4. Bebas biaya pinalti untuk pelunasan sebelum jatuh tempo
5. Sebagai jaminan adalah *fixed asset* ataupun kendaraan bermotor. (Akad pembiayaan yang digunakan Akad Murohahah)

c. Barang Modal Kerja

Pembiayaan untuk memenuhi modal kerja atau modal investasi yaitu:

- a. Barang dagangan
- b. Bahan baku produksi
- c. Alat-alat kerja

Keunggulan Pembiayaan Barang Modal Kerja

1. Proses cepat dengan persyaratan mudah
2. Jumlah angsuran tidak akan berubah selama masa perjanjian
3. Plafon pembiayaan sampai dengan 80% dari harga jaaminan
4. Bebas biayaa pinalti untuk pelunasan sebelum jatuh tempo

5. Sebagai jaminan adalah fixed sset ataupun kendaraan bermotor Akad yang digunakan Akad Murobahah)

d. Kepemilikan Kendaraan Bermotor

Adalah pembiayaan anggota untuk pembelian mobil atau motor baik baru maupun second.

Keunggulan Pembiayaan Kepemilikan Kendaraan Bermotor

1. Proses cepat dengan persyaratan mudah
2. Jumlah angsuran tidak akan berubah selama masa perjanjian
3. Uang muka ringan, minimal 20% dari harga kendaraan
4. Bebas biaya pinalti untuk pelunasan sebelum jatuh tempo
5. Sebagai jaminan adalah BPKB Mobil atau motor yang dibeli.

Akad pembiayaan yang digunakan Akad Murobahah (jual beli)

e. Kepemilikan Tanah (KpT)

Pembiayaan kepada anggota untuk kepemilikan tanah yang peruntukannya untuk investasi atau komsumtif.

Keunggulan Pembiayaan Kepemilikan Tanah

1. Membantu memenuhi kebutuhan investasi
2. Proses cepat dengan persyaratan mudah
3. Jumlah angsuran tidak akan berubah selama masa perjanjian
4. Uang muka ringan, minimal 20% dari harga tanah
5. Bebas biaya pinalti untuk pelunasan sebelum jatuh tempo Akad pembiayaan yang digunakan Akad Murabaha (jual beli)

f. Talangan Haji Dan Umrah

Pembiayaan yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan pendaftaran porsi haji dan umroh.

Keunggulan pembiayaan Talangan Haji Dan Umrah

1. Proses cepat dengan persyaratan mudah

2. Jumlah angsuran tidak akan berubah selama masa perjanjian
3. Plafon pembiayaan sampai 80% dari harga jaminan
4. Bebas biaya pinalti untuk pelunasan sebelum jatuh tempo
5. Sebagai jaminan adalah fixed asset ataupun kendaraan bermotor. (Akad yang digunakan Akad Ijarah multijasa).

g. Multijasa

Pembiayaan kepada anggota dalam rangka memperoleh manfaat atas suatu jasa (contoh : Biaya kesehatan, Biaya Pendidikan, Biaya Pernikahan).

Keunggulan Pembiayaan Multijasa

1. Proses cepat dengan persyaratan mudah
2. Jumlah angsuran tidak akan berubah selama masa perjanjian
3. Plafon pembiayaan sampai dengan 80% dari harga jaminan
4. Bebas biaya beli pinalti untuk pelunasan sebelum jatuh tempo
5. Sebagai jaminan adalah fixed asset ataupun kendaraan bermotor Akad pembiayaan yang digunakan Akad Ijarah Multijasa

h. Griya Idaman

Adalah produk pembiayaan kepada anggota untuk kepemilikan rumah baik rumah baru maupun second berupa tempat tinggal/apartemen/ruko.

Keunggulan Pembiayaan Griya Idaman

1. Membantu memenuhi kebutuhan investasi
2. Proses cepat dengan persyaratan mudah
3. Jumlah angsuran tidak akan berubah selama masa perjanjian
4. Uang muka ringan, minimal 20% dari harga murah
5. Bebas biaya pinalti untuk pelunasan sebelum jatuh tempo.³⁰

³⁰ Profil KSPPS Binama Semarang

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pelayanan pembukaan tabungan Sirela di KSPPS Binama Semarang

Tabungan adalah Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu. Pengertian yang hampir sama dijumpai dalam Pasal 1 angka 21 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah yang menyebutkan bahwa Tabungan adalah Simpanan berdasarkan Akad wadiah atau investasi dana berdasarkan Akad mudharabah atau Akad lain yang tidak bertentangan dengan Prinsip Syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat dan ketentuan tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan/atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.³¹ Tugas Customer Service dalam melayani pembukaan tabungan anggota dan calon anggota diantaranya yaitu :

1. Mengucapkan salam ketika anggota masuk ke Binama Semarang.
2. Menyebutkan nama apabila anggota tersebut sudah pernah atau bahkan sering melakukan transaksi di Binama Semarang.
3. Bersikap ramah dan sopan santun kepada anggota maupun calon anggota yang datang ke Binama Semarang. Sikap keramah tamahan tersebut merupakan sikap yang harus diterapkan agar nasabah atau calon nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan *Customer Service*.
4. Memberikan brosur mengenai produk yang ada di Binama Semarang.
5. Memberikan segala informasi yang dibutuhkan oleh calon anggota / anggota.

³¹ Abdul Ghofur Anshori, *Perbankan Syariah Di Indonesia*, (Yogyakarta : Gajah Mada University Press, 2009) Hal.92

6. Menerangkan apa saja persyaratan , keuntungan serta keunggulan dari produk yang ada di Binama Semarang baik produk simpanan maupun pembiayaan .
7. Bila anggota tertarik untuk membuka tabungan rekening , maka Customer Service mempersilahkan anggota anggota untuk mengisi formulir aplikasi yang telah disediakan sebelumnya.
8. Meminta nasabah untuk mengisi dan menandatangani spesimen yang telah di sediakan.
9. Memeriksa kelengkapan data diri pada aplikasi yang sudah di isi oleh anggota .
10. Fotocopy identitas nasabah seperti KTP/SIM
11. Ambil dan isi slip setoran untuk pembukaan rekening baru.
12. Input data anggota ke master khusus pembukaan tabunga maupun deposito mudharabah yang sudah tersedia di komputer.
13. Mempersilahkan anggota untuk melakukan pembayaran atau mengisi setoran awal di teller.
14. Kemudian mencetak buku tabungan.³²

Seorang Customer Service dituntut untuk melayani anggota dan calon anggota dengan baik dan sopan selain sikap dan yang harus dijaga oleh Customer Service cara berkomunikasi yang baik juga menjadi penilaian penting, jika nasabah merasakan rasa puas dengan Service Excellence yang diberikan oleh pihak Binama ,maka secara otomatis citra Binama akan bertambah baik di mata anggota maupun masyarakat . Apabila citra koperasi sudah baik di mata anggota maka akan tersebar dengan sendirinya.

B. Faktor-faktor yang mempengaruhi anggota agar tetap loyal dengan produk sirela

1. Adanya Pelayanan prima

³² Wawancara dengan Mbak Dona Selaku Customer Service KSPPS Binama Semarang pada tanggal 18 Februari 2019

kepada anggota Binama Yaitu Pada saat anggota melakukan penyetoran dilayani dengan baik dan ramah, selalu berkomunikasi dengan sopan dan baik.

2. Mengadakan program Gebyar Hadiah yang di undi 2x dalam setahun

Hadiah yang di undi setiap 2x setahun yaitu Mekanisme saldo tabungan sirela anggota minimal harus mencapai 2.5 juta dan itu akan mendapat 1 kupon berhadiah, 5 juta untuk 2 kupon berhadiah, 7,5 juta untuk 3 kupon hadiah dan seterusnya, semakin banyak saldo tabungan sirela maka akan semakin besar kesempatan anggota untuk mendapat hadiah. Hal ini sangat efektif untuk menarik minat anggota untuk menambah saldo tabungannya, untuk waktu pengundian tidak hanya dilakukan satu kali dalam setahun, melainkan diadakan 1 tahun 2 kali atau 6 bulan sekali yaitu dibulan januari dan Juli. Dengan Hadiah utama yaitu Motor Vario Techno , Kulkas,Tv,Mesin Cuci ,dll.

3. Tabungan sirela juga dapat dijadikan sebagai jaminan pembiayaan

yaitu Selain sebagai tabungan dan angsuran, sirela juga dapat dijadikan sebagai jaminan dalam pengajuan pembiayaan, dengan syarat nominal saldo simpanan harus lebih tinggi dari pada nominal pembiayaan yang diajukan atau sesuai akad pembiayaan apabila rekening sirela sudah di blokir, maka anggota hanya bisa melakukan penyetoran dan tidak bisa melakukan penarikan atas jumlah saldo rekening yang di blokir. Dengan ketentuan nominal saldo lebih besar dari nominal saldo lebih besar dari nominal pembiayaan dan saldo tabungan sirela tidak boleh diambil selama pembiayaan belum lunas.³³

4. Adanya sistem jemput bola

Pelayanan jemput bola dalam meningkatkan loyalitas anggota pastinya dapat meningkatkan pendapatan pada KSPPS Binama merupakan suatu bentuk layanan khusus yang diberikan oleh KSPPS Binama dalam melayani anggota dengan aktif menjemput anggota/ calon anggota, untuk anggota tidak perlu datang ke kantor tidak masalah, namun bisa dilayani

³³ Wawancara pada Karyawan KSPPS Binama Semarang

pihak KSPPS Binama dengan langsung didatangi ke tempat anggota tersebut. sistem ini merupakan sistem yang efektif untuk pemasaran , petugas marketing sebagai kolektor menghampiri satu persatu anggota atau calon anggota secara langsung, maka timbul informasi dari mulut ke mulut.

5. Dengan mengatur waktu anggota melalui kegiatan kolekting oleh petugas Binama

Strategi ini mempunyai hubungan penting dengan loyalitas anggota karena bertujuan untuk mempertahankan loyalitas anggota , mempertahankan mereka berarti untuk meningkatkan kinerja.

6. Selalu melibatkan dalam kegiatan-kegiatan Binama, seperti peringatan Milad, Binama, pengundian hadiah sirela dan lain sebagainya.
7. Brosur

Yaitu biasanya ada waktu tertentu dan jam tertentu dimana staf marketing membagikan brosur kepada masyarakat atau menyebarkan brosur ke sepanjang jalan yang banyak dilalui orang agar masyarakat lebih tahu apa itu produk tabungan sirela yang ada di Binama, brosur tersebut juga sudah berisi tentang tata cara atau prosedur tabungan sirela dan juga sudah dicantumkan bagi hasilnya juga hadiah yang ada produk tabungan sirela.

8. Spanduk

Strategi yang dilakukan juga menggunakan spanduk yaitu memasang spanduk di tempat yang strategi yang mudah dilihat oleh orang banyak, jadi masyarakat lebih mudah membaca apa itu Tabungan Sirela dan juga memasangnya ditempat yang ramai agar lebih banyak orang yang membacanya.

9. Dengan mengadakan bazar produk anggota Binama

Mengadakan promosi pada calon anggota untuk mengetahui produk produk KSPPS Binama dan mampu menarik minat calon anggota untuk menyimpan dananya di Binama.³⁴

³⁴ Wawancara pada karyawan KSPPS Binama Semarang

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pelayanan Pembukaan Tabungan Sirela di KSPPS Binama Semarang meliputi :
 - a. Customer Service memberikan salam kepada anggota yang mau ke Binama
 - b. Memperkenalkan nama kepada Anggota
 - c. Menerapkan sikap yang ramah dan murah senyum agar tidak mengesankan kurang baik
 - d. Memberikan informasi tentang produk-produk yang ada di Binama
 - e. Selalu mendengarkan apa yang dibutuhkan Anggota
 - f. Menjelaskan apa saja persyaratan ,keuntungan serta keunggulan dari produk yang ada di Binama
2. Loyalitas dalam nasabah sangat penting karena selain memperbanyak nasabah juga dapat meningkatkan kepuasan nasabah yaitu faktor yang dapat memengaruhi peningkatan produk sirela.berikut Factor- factor yang memengaruhi anggota agar tetap loyal pada produk sirela di Binama antara lain :
 - a. Melayani anggota dengan pelayanan prima (Service Excelent) pada saat menyetor , menabung dan membuka tabunngan
 - b. Mengadakan undian hadiah 2x dalam setahun, yang berhadiah utama motor Vario Techno 123, mesin cuci ,kulkas dan banyak lainnya
 - c. Dapat digunakan sebagai jaminan pembiayaan, menggunakan system jemput bola
 - d. Meintence anggota melalui kolektng dengan petugas kolektor dan
 - e. Selalu mengikutsertakan atau melibatkan anggota dalam kegiatan Binama.

Dengan menjalankan upaya yang mempengaruhi loyalitas anggota pada produk sirela ternyata sangat efektif dan berjalan dengan sesuai yang diharapkan Binama. Dan sekarang telah terbukti bahwa minat mesyarakat sangat banyak untuk menabung di Binama pada produk Sirela. Tabungan Sirela saat ini semakin Meningkat dan *Outstanding*. Upaya peningkatan loyalitas anggota pada produk sirela di KSPPS Binama Semarang yaitu melalui staf marketing, Customer servive, Brosur, Spanduk, dengan mengadakan bazar produk produk anggota Binama.

Dengan upaya itu ternyata sangat efektif dan terbukti sekarang minat masyarakat sangat banyak dalam Produk Tabungan Sirela semakin meningkat dan outstanding.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan maka selanjutnya peneliti menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait atas hasil penelitian ini. Adapun saran-saran yang disampaikan adalah sebagai baerikut:

1. Pihak manager sebaiknya selalu memberikan pengertian kepada semua karyawan Binama arti pentingnya sebuah pelayanan prima.
2. Memberikan apresiasi berupa peningkatan pelayanan semakin bagus, dan menawarkan Produk-produk yang menarik di KSPPS Binama Semarang.
3. Untuk pihak Binama, diharapkan meningkatkan penawaran produk pada calon anggota yang belum tersentuh oleh KSPPS Binmaa lain sehingga mampu meningkatkan peluang pasar lebih memempatkan waktu yang tepat pada anggota-anggota tertentu.
4. Untuk menjaga dan meningkatkan loyalitas kepada nasabah dari pihak KSPPS Binama sebaiknya selalu menjaga hubungan baik dengan nasabah, selalu ramah dengan nasabah, selalu manjaga kerahasian nasabah, serta memahami karakter dari nasabah.

C. Penutup

Dengan rasa kerendahan hati dan penuh rasa syukur Alhamdulillah , puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik sebagai salah satu syarat dan menyelesaikan pendidikan di program Diploma Tiga Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang. Shawalat serta salam penulis curahkan kepangkuan Nabi Muhammad SAW. Semoga kita semua pihak yang membantu penulis Tugas Akhir ini dari tahap awal sampai selesai, dimana banyak pemikiran yang penulis terima, baik dalam bentuk diskusi, informasi, buku maupun dalam bentuk lain.

Demikian penulis mengakui bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan kemampuan kami. Namun hal ini menjadikan pengalaman dan sebuah motivasi bagi penulis dalam menempuh kegiatan-kegiatan akademik lainnya. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi masyarakat pada umumnya sebagai masukan dan bahan kritikan yang bersifat membangun dimasa yang akan datang. Amiiiiiin.

DAFTAR PUSTAKA

- Heny Yuningrum, *Mengukur Kinerja Operasional BMT*, 2010, hlm. 1
- Dadan Muttaqin, *Aspek Legal Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: Safiria Insani Press, 2008, hlm.60
- Makhalul Ilmi, *Teori dan Praktek Lembaga Mikro Keuangan Syariah*, Yogyakarta, UII Press, 2002, hlm.65-67
- Profil BMT Binama Semarang
- Lexy J. Moleong, *Metode penelitian Kualitatif*, Bandung:PT. Remaja Rosda Karya,2012,.hlm. 67
- Nyoman Kutha Ratna, *Metodologi Penelitian Kajian Budaya dan Ilmu-ilmu Sosial Humaniora Pada Umumnya*, (Yogyakarta : Pustaka Belajar, 2010) Hal. 222
- Sutrisno Hadi, *Metodologi Riset*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2015) Hal.295
- Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: Rajawali Pres, 2017, hlm.116
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksaana, 2015, hlm.7
- Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013, hlm. 5
- Ibid. Hlm. 16
- Utomo, Priyanto Doyo, “ *Analisis Terhadap Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Pada Operator Telepon Seluler*”. Tesis, Universitas Gadjah Mada,Yogyakarta, 2006, hlm.27.
- Akbar, Muhammad Muzahid dan Noorjahan Parvez, “ *Impact of sevice, qualiti, trst andcustomer satisfaction pn customer loyalty*. ABAC Vol.. 29, No 1, 2009,hlm. 27.

- ¹ Hermawan Kartajaya, *Bososting Loyalty Marketing Performance*, Markplus Inc, Jakarta & Mizan Pustaka, Bandung, hlm.106-117.
- Basu Swastha dan Hani Handoko, *Perilaku Konsumen*, BPF, Yogyakarta, 2004, hlm.83
- Griffin Jill, *Customer Loyalty terjemahan Dwi Kartini Yahya*, Erlangga, Jakarta, 2002, hlm. 35
- Abdul Ghofur Anshori, *Perbankan Syariah Di Indonesia*, (Yogyakarta : Gadjah Mada University Press, 2009) Hal.92
- Rizal Yahya. Dkk, *Akuntansi Perbankan Syariah*, (Jakarta : Salemba Empat, 2017) Hal.100
- Wawancara dengan Mbak Dona Selaku Customer Service KSPPS Binama Semarang pada tanggal 18 Februari 2019
- Profil KSPPS Binama Semarang
- Dimyauddin Djuwaini, *Pengantar Fiqih Muamalah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008, hlm. 224
- Al Qur'an Surat Al- Muzammil ayat 20
- Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani Press, 2007, hlm.95
- H. Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008, hlm. 251
- Nurul Huda, *Baitul Mal wa Tamwil*, Jakarta: amzah, 2016, hlm. 117
- Ibid. Hlm.98
- Profil BMT Binama
- Wawancara dengan Mbak Moudy, selaku CS di KSPPS Binama Semarang Cabang Tlogosari, diakses pada 9 Mei 2019

LAMPIRAN



Kepada Yth,
Pengurus Koperasi Syariah BINAMA

PERMOHONAN KEANGGOTAAN KOPERASI dan PEMBUKAAN SIMPANAN

Bismillahir rahmaanir rahim

Bersama ini saya mengajukan permohonan untuk dicatat sebagai anggota Koperasi Syariah BINAMA dan sekaligus sebagai penyirnan,

Nama Lengkap dan gelar				Laki-laki	
Tempat / Tanggal Lahir				Perempuan	
Alamat sesuai KTP / SIM		Kecamatan		RT/RW	
		Kota/Kab		Kode Pos	
Alamat Domisili		Kecamatan		RT/RW	
		Kota/Kab		Kode Pos	
Alamat Kantor					
No Telepon	Rumah :	Kantor :	HP :		
Nomor Identitas Diri	KTP :			SIM :	
Nama Ibu Kandung					
NPWP	Ada, nomor :				Tidak Ada

KHUSUS CALON ANGGOTA PERORANGAN

Pekerjaan	Karyawan	Peg. Negeri	TNI/POLRI	Pedagang/Wirausaha	
	Manajer	Profesional	Pelajar / Mahasiswa	Lainnya	
Status Marital	Lajang	Menikah	Janda	Duda	
Pendidikan	SD/SMP	SMA	Akademi/D-3/S1	S2 / S3	
Agama	Islam	Kristen / Katholik	Hindu	Budha	
Penghasilan per Bulan	< Rp. 1.000.000,-	Rp. 1 - 2 Juta	Rp. 2-3 Juta	Rp. 3-5 Juta	
	Rp. 5 - 8 Juta	Rp. 8 - 10 Juta	Rp. 10-15 Juta	> Rp. 15.000.000,-	
Rekening yang Dibuka (Pilih yang Sesuai)	Simpanan Pokok	SIRELA	SISUKA	Tabungan Thawaf	
	Simpanan Harian	TASAQUR	TARBAH	Simpanan Pembiayaan	
Setoran Awal	Rp.	Terbilang :			

KHUSUS PERMOHONAN PEMBUKAAN SISUKA

Nominal Setoran	Rp.	Terbilang :			
Jangka Waktu	3 bulan	6 bulan	12 bulan		
Ketentuan Jatuh Tempo	ARO	Diambil Tunai	Dipindahbukukan ke		
Pembayaran Bagi Hasil	Disetorkan pada rekening SIRELA nomor :, atas nama :				
	Disetorkan pada rekening tabungan di bank, Cabang				
	Nomor rekening :		Atas nama :		

Selanjutnya saya bersedia menaati Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga serta ketentuan-ketentuan lain yang berlaku di Koperasi Syariah BINAMA yang tertera dibalik permohonan ini

DIISI OLEH PETUGAS

No Rekening :		No. Anggota :	
Jenis Simpanan :		Setoran Awal : Rp	
Khusus Simpanan SISUKA	Jangka Waktu : bln, dari s/d.....		
	Nisbah Bagi Hasil : % : %		
VALIDASI PETUGAS	Tgl	Diterima	Disetujui
			Approval

AHLI WARIS

No	Nama Lengkap	Alamat
1		
	Hubungan :	
2		
	Hubungan :	

..... tanggal

Pemohon :

Tanda
Tangan
Cocok

(tanda tangan dan nama terang)

BNM/F/SIMP/18



SIRELA **(Simpanan Sukarela Lancar)**

**TABUNGAN
TANPA
BIAYA ADMIN**

Setoran Awal
RP 25.000,-

Keuntungan SIRELA :

- * Bebas biaya admin apabila saldo > Rp 100.000,-
- * Undian berhadiah (2x dalam setahun)
- * Bagi hasil menarik
- * Dapat dijadikan jaminan pembiayaan
- * Layanan jemput bola
- * Penyetoran dan penarikan sewaktu - waktu

binamā
koperasi syariah



Gebyar Milad **binama** *Ke - 25*
Korporasi Syariah

**IKUTI DAN MERIAHKAN
JALAN SEHAT**



GRATIS



MINGGU, 2 SEPTEMBER 2018

Mulai jam 06.00 WIB

Start/Finish : Halaman Kantor BINAMA

Ruko ANDA Tlogosari Semarang

BANJIR DOORPRIZE :
KULKAS | SEPEDA
BLENDER | KIPAS ANGIN
KOMPOR GAS | DISPENSER
DAN DOORPRIZE MENARIK LAIN



Pendaftaran :

16 - 27 Agustus 2018

BINAMA Cabang Tlogosari

Ruko ANDA Kav. 5, Jl. Tlogosari Raya 1

Semarang

(024) 6702790

KONTAK :

NURHADI : 088215312384

TUTIK : 085640533250

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Uswatun Hasanah
NIM : 1605015042
Tempat & tgl Lahir : Demak, 01 Oktober 1998
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Ds. Pilangrejo Rt.02 Rw.03, Wonosalam, Demak

Riwayat Pendidikan:

10. SD N Pilangrejo 2 Tamat tahun 2010
11. SMP N 1 Wonosalam Tamat tahun 2013
12. MA N 1 Demak Tamat tahun 2016
13. UIN Walisongo Semarang Tamat tahun 2019

Pengalaman Magang:

1. 21 Januari – 21 Februari 2019 di KSPPS Binama Kantor Cabang Tlogosari