

**STRATEGI KSPPS BMT EL AMANAH KENDAL DALAM
MENJAGA LOYALITAS ANGGOTA PADA PRODUK
SIMPANAN**



TUGAS AKHIR

Disusun untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat Guna
Memperoleh Gelar Ahli Madya (D3) Dalam Ilmu Perbankan Syariah

Disusun Oleh:

SUCI WAHYUNI ARTI

NIM. 1405015193

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

2017

Dr. H. Ahmad Furqon, Lc., MA
Perum BPI Blok N. 11
Rt 06 / Rw X Purwoyoso Ngaliyan Semarang

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (empat) eks

Hal : Naskah Tugas Akhir

An. Sdr. Suci Wahyuni Arti

Kepada Yth,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di tempat

Assalamu'alaikum *Wr. Wb.*

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

Nama : Suci Wahyuni Arti

Nim : 1405015193

Judul : Strategi KSPPS BMT El Amanah Kendal Dalam Menjaga Loyalitas Anggota Pada Produk Simpanan .

Dengan ini saya mohon kiranya Tugas Akhir Saudara tersebut dapat segera diujikan. Demikian harap menjadi maklum.

Wassalamu'alaikum *Wr. Wb.*

Semarang, 17 Mei 2017

Pembimbing



Dr. H. Ahmad Furqon, Lc., MA
NIP. 19751218 200501 1 002



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

Prof. Dr. Hamka Km. 02 Ngaliyan Telp./Fax. (024) 7608454 Semarang

PENGESAHAN

Atas Nama : Suci Wahyuni Arti
NIM : 1405015193
Judul : STRATEGI KSPPS BMT EL AMANAH KENDAL DALAM MENJAGA
LOYALITAS ANGGOTA PADA PRODUK SIMPANAN

Telah dimunaqasahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang pada tanggal :

02 Juni 2017

Dan dapat diterima sebagai kelengkapan ujian akhir dalam rangka menyelesaikan studi program diploma (D3) Perbankan Syariah Tahun Akademik 2014/2015 guna memperoleh gelar Ahli Madya Perbankan Syariah.

Semarang, 02 Juni 2017

Ketua Sidang

Prof. Dr. H. Mujiyono, M.A.

NIP. 19590215 198507 1 005

Sekretaris Sidang

Dr. H. Ahmad Furqon, Lc., MA.

NIP. 19751218 200501 1 002

Penguji I

Dr. H. Musahadi, M.Ag.

NIP. 19690709 199403 1 003

Penguji II

Mohammad. Nadzir, M.Si.

NIP. 19730923 200312 1 002



Pembimbing

Dr. H. Ahmad Furqon, Lc., MA.

NIP. 19751218 200501 1 002

MOTTO

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ الَّذِينَ آمَنُوا بِاللَّهِ وَرَسُولِهِ ثُمَّ لَمْ يَرْتَابُوا وَجَاهَدُوا بِأَمْوَالِهِمْ وَأَنْفُسِهِمْ فِي سَبِيلِ اللَّهِ
أُولَئِكَ هُمُ الصَّادِقُونَ (١٥)

Sesungguhnya orang-orang yang beriman itu hanyalah orang-orang yang percaya (beriman) kepada Allah dan Rasul-Nya, kemudian mereka tidak ragu-ragu dan mereka berjuang (berjihad) dengan harta dan jiwa mereka pada jalan Allah. Mereka itulah orang-orang yang benar. (Q.S Al-Hujurat :15)

Kepuasan terletak pada usaha, bukan pada hasil. Berusaha dengan keras adalah kemenangan yang hakiki.

(Mahatma Gandhi)

PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini penulis persembahkan kepada :

1. Ayah dan Ibu tercinta (Wirso dan Sopiya) yang mendukung penulis dalam setiap keadaan serta doa yang senantiasa tercurahkan untuk kesuksesan ananda. Semoga Allah senantiasa melindungi serta menyayangi Ayah dan Ibu.
2. Adik saya M. Adam Hasyim untuk segenap doa dan memberikan semangat.

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa Tugas Akhir ini tidak berisi materi yang pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga Tugas Akhir ini tidak berisi satupun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 16 Mei 2017

Deklarator




Suci Wahyuni Arti

NIM. 1405015193

ABSTRAK

Dengan semakin banyaknya Lembaga Keuangan Syariah baik bank maupun non bank terutama pada lembaga keuangan mikro seperti BMT. Dari pertumbuhan yang semakin baik maka harus diimbangi dengan sistem pelayanan yang baik pula. Dengan mengoptimalkan pelayanan dari setiap produk-produknya, dan menuntut kinerja karyawan yang baik. Dengan begitu KSPPS BMT El Amanah mampu menarik kepercayaan dari para anggotanya. Dan dari kepercayaan itulah akan muncul loyalitas dari anggota untuk bertransaksi dengan lembaga keuangan tersebut. Banyak BMT yang tidak bisa mempertahankan eksistensinya lantaran karena kurangnya profesional kerja pada karyawan sehingga pelayanan yang diterima anggota kurang memuaskan sehingga banyak anggota yang beralih ke lembaga keuangan lain. Untuk menghasilkan loyalitas anggota, KSPPS BMT El Amanah menciptakan budaya kerja yang baik kepada para karyawannya. Penilaian anggota atas kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kepercayaan yang tinggi di hati anggota, sehingga mampu meningkatkan loyalitas anggota pada KSPPS BMT El Amanah. Dari latar belakang masalah tersebut mendorong penulis untuk melakukan penelitian dengan judul “Strategi KSPPS BMT El Amanah dalam menjaga loyalitas anggota pada produk simpanan”.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : Bagaimana strategi KSPPS BMT El Amanah Kendal dalam menjaga loyalitas anggota. Penelitian dilakukan di KSPPS BMT El Amanah Kendal pasar kota Kendal. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode pengumpulan data dari penelitian yaitu wawancara dan dokumentasi.

Dari hasil pengamatan yang telah dilakukan, strategi KSPPS BMT El Amanah menggunakan strategi intensif dengan penawaran atas produk simpanan maupun pinjaman. Dilakukan melalui strategi penetrasi pasar dengan mempromosikan dan menyebar brosur-brosur. Kemudian strategi pengembangan pasar dengan mengenalkan produk-

produk ke daerah yang jauh dari lokasi kantor dan strategi pengembangan produk dengan menciptakan produk pilihan dan menarik sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Kata kunci : Strategi Dan Loyalitas

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikumWr.Wb.

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT, penguasa alam semesta dan raja manusia atas segala rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya. Tidak lupa kita panjatkan shalawat dan salam kepada Nabi Besar Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir yang berjudul **“STRATEGI KSPPS BMT EL AMANAH KENDAL DALAM MENJAGA LOYALITAS ANGGOTA PADA PRODUK SIMPANAN”**.

Tugas Akhir ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya serta menyelesaikan pendidikan Prodi Perbankan Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa proses penyusunan Tugas Akhir ini dapat selesai berkat bantuan dari berbagai pihak, bimbingan dan dorongan serta perhatiannya. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. DR. H. Muhibbin, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

2. Bapak DR. H. Imam Yahya, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
3. Bapak Johan Arifin, S. Ag., MM selaku Ketua Jurusan D3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
4. Bapak Dr. H. Ahmad Furqon, LC., MA atas kesediannya memberikan waktu, perhatian dan saran kepada penulis untuk membimbing dan mengarahkan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Seluruh Dosen Pengajar Program D3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang, yang telah mendidik penulis selama menjadi mahasiswi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
6. Bapak Kunaefi Abdillah, S.HI selaku Manager KSPPS BMT El Amanah Kendal. Beserta seluruh pegawai yang telah membimbing selama peneliti melakukan kegiatan magang dan penulisan Tugas Akhir.
7. Bapak dan Ibu tercinta (Wirso dan Sopiayah), terima kasih tak terhingga atas doa, semangat kasih sayang, pengorbanan, dan ketulusannya dalam mendampingi penulis. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan ridha-Nya kepada keduanya. Serta kepada adik saya M. Adam Hasyim.

8. Keluarga besar yang selalu mendukung dan memotivasi untuk menyelesaikan pendidikan.
9. Sahabatku, khususnya Abdul Ghoful yang selalu memberikan semangat kepada penulis dan banyak membantu dalam penyusunan tugas akhir ini.
10. Teman – teman seperjuangan PBSF 2014, terima kasih untuk kebersamaannya selama ini dalam perjuangan kita menggapai impian. Apa yang terjadi selama 3 tahun perkuliahan akan selalu menjadi pengalaman yang dikenang.
11. Dan kepada pihak-pihak lain yang telah begitu banyak membantu namun tidak dapat disebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan berkah dan rahmat-Nya bagi kita semua, terima kasih untuk bantuannya selama ini, semoga juga dapat menjadi amal ibadah di hadapan-Nya. Aamiin...

Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kesalahan dalam penyusunan Tugas Akhir ini, oleh sebab itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan guna perbaikan dikemudian hari.

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

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Semarang, 16 Mei 2017

Penulis

Suci Wahyuni Arti
NIM. 1405015193

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
DEKLARASI.....	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
D. Tinjauan Pustaka	8
E. Metodologi Penelitian	10
F. Sistematika Penulisan	13

BAB II LANDASAN TEORI

A. Strategi	16
1. Pengertian Strategi	16
2. Unsur dan Fungsi Strategi	17
3. Tingkatan Strategi	21
4. Tipe Strategi..	26
5. Mengimplementasikan Strategi	30
6. Proses Mengimplementasikan Strategi ...	31
B. Loyalitas	36
1. Pengertian Loyalitas	36
2. Karakteristik Loyalitas Pelanggan	39
3. Membangun Loyalitas Pelanggan	39
4. Solusi 9 Poin Membentuk Loyalitas Pelanggan	42
5. Mengukur Loyalitas	46
6. Faktor-Faktor Mempengaruhi Loyalitas	48

BAB III GAMBARAN UMUM KSPPS BMT EL AMANAH

A. Profil KSPPS BMT El Amanah	52
1. Berdirinya KSPPS BMT El Amanah.	52
2. Landasan Usaha	54
3. Legalitas Usaha	54
4. Pendiri	55

5. Susunan Pengurus	57
6. Filosofi	58
7. Visi dan Misi	59
8. Jam Operasional	59
9. Kegiatan Usaha.	60
10. Alamat Kantor	60
11. Produk-Produk... ..	61
B. Pembahasan Riset Penelitian	73

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Strategi KSPPS BMT El Amanah Dalam Menjaga Loyalitas Anggota	81
--	----

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	86
B. Saran	88
C. Penutup	89

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP