

**STRATEGI PELAYANAN PRODUK SISUKA (SIMPANAN  
SUKARELA BERJANGKA) DALAM MENINGKATKAN  
LOYALITAS ANGGOTA DI KSPPS BMT AL HIKMAH  
UNGARAN**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya (D3)  
Dalam Ilmu Perbankan Syari'ah**



**Disusun Oleh:**

**MAULIDA ARDHIYANTI**

**1505015056**

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

**2018**



Heny Yuningrum, SE, Msi.

Tanjung Sari Utara Rt: 07 Rw: 05

Ngaliyan, Semarang

---

### PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (Empat) eksemplar

Hal : Naskah Tugas Akhir

An. Sdr. Maulida Ardhiyanti

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 : Maulida Ardhiyanti

Nim : 1505015056

Judul : Strategi Pelayanan Produk SISUKA (Simpanan Sukarela Berjangka) Dalam Meningkatkan Loyalitas Anggota Di KSPPS BMT Al Hikmah Ungaran

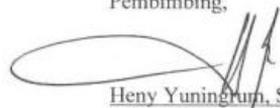
Mohon kiranya Tugas Akhir saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan.

Demikian harap menjadi maklum.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Semarang, 05 Juni 2018

Pembimbing,



Heny Yuningrum, SE., M.Si.

19810609 200710 2005





**PENGESAHAN**

Nama : Maulida Ardhiyanti  
NIM : 1505015056  
Judul : STRATEGI PELAYANAN PRODUK SISUKA (SIMPANAN SUKARELA  
BERJANGKA) DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS ANGGOTA DI  
KSPPS BMT AL HIKMAH UNGARAN

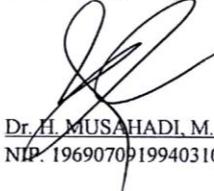
Telah diujikan oleh Dewan Penguji Program D3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam Universitas Negeri Islam Walisongo Semarang dan dinyatakan lulus dengan  
predikat Cumlaude/Baik/Cukup, pada tanggal :

17 Juli 2018

Dapat diterima, sebagai syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya Tahun Akademik 2018.

Semarang, 23 Juli 2018

Ketua Sidang / Penguji

  
Dr. H. MUSAHADI, M. Ag.  
NIP. 196907091994031003



Sekretaris Sidang / Penguji

  
HENY YUNINGRUM, SE., M.Si  
NIP. 198106092007102005

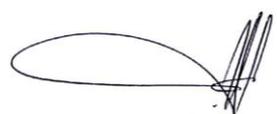
Penguji I,

  
Prof. Dr. Hj. SITI MUJIYATUN, M. Ag  
NIP. 195904131987032001

Penguji II,

  
Drs. H. HASYIM SYARBANI, M.M  
NIP. 195709131982031002

Pembimbing

  
HENY YUNINGRUM, SE., M.Si  
NIP. 198106092007102005



## MOTTO

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ مَنْ دَعَا إِلَى هُدًى كَانَ لَهُ مِنَ الْأَجْرِ مِثْلُ أُجُورٍ مَنْ تَبِعَهُ لَا يَنْقُصُ ذَلِكَ مِنْ أُجُورِهِمْ شَيْئًا وَمَنْ دَعَا إِلَى ضَلَالَةٍ كَانَ عَلَيْهِ مِنَ الْإِثْمِ مِثْلُ آثَامِ مَنْ تَبِعَهُ لَا يَنْقُصُ ذَلِكَ مِنْ آثَامِهِمْ شَيْئًا. رواه المسلم

“Dari Abu Hurairah Ra Berkata: Rasulullah Saw bersabda: “barang siapa mengajak pada kebaikan dia akan memperoleh pahala atas perbuatan baiknya itu serta pahala orang yang mengikutinya dan melaksanakan kebaikan dengan tanpa dikurangi sedikitpun. Sebaliknya, siapa yang mengajak pada kesesatan atau kemungkarannya, dia akan mendapat dosa sebagai balasan atas perbuatannya sendiri (ditambah) dosa sebanyak orang yang mengikutinya tanpa dikurangi sedikitpun. (H.R. Abu Daud dan Attirmidzi).



## PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur dan terimakasih, Tugas Akhir ini saya persembahkan kepada :

1. Ayahanda Agus Rupi'i dan Ibunda Kurdiyaton yang telah memberikan *Support* secara moril maupun materil, cinta, dan kasih sayangnya serta do'a yang terus mengalir menyertai saya sehingga membuat saya menjadi orang yang bersyukur.
2. Adik saya M. Rama Ardiyanto yang telah memberikan dorongan dan semangat serta do'a yang tulus hati dan senantiasa memberikan motivasi untuk selalu belajar dari apapun yang ada, kapanpun dan dimanapun.
3. Teman-teman seperjuangan di Program D3 Perbankan Syari'ah angkatan 2015 UIN Walisongo Semarang.
4. Semua pihak yang telah membantu dalam proses pembuatan Tugas Akhir ini.



## DEKLARASI

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

Semarang, 5 Juni 2018

Deklarator,



**Maulida Ardhiyanti**

**NIM. 1505015056**



## ABSTRAK

KSPPS BMT AL HIKMAH Ungaran merupakan salah satu Lembaga Keuangan Non Bank yang mempunyai peranan penting dalam menyimpan dan penyaluran dana kepada masyarakat sekitar yang membutuhkan. Di KSPPS BMT Al Hikmah terdapat beberapa produk penghimpunan dana salah satunya SISUKA (Simpanan Sukarela Berjangka) dalam SISUKA ini akad yang digunakan menggunakan akad *Mudharabah Mutlaqah*. Oleh karena itu penulis memandang penting untuk melakukan penelitian yang berjudul “Strategi Pelayanan SISUKA (Simpanan Sukarela Berjangka) Dalam Meningkatkan Loyalitas Anggota Di KSPPS BMT Al Hikmah Ungaran”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui minat anggota dalam penggunaan produk SISUKA (Simpanan Sukarela Berjangka), untuk mengetahui berapa besar tingkat loyalitas anggota yang sudah menggunakan produk SISUKA (Simpanan Sukarela Berjangka), jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan mengambil lokasi di BMT Al Hikmah Ungaran. Data-data dalam penelitian ini berupa data kualitatif yang terdiri dari data primer dan data sekunder. Data-data diperoleh melalui metode dokumentasi, observasi, dan wawancara. Data-data yang terkumpul kemudian dianalisis dengan metode deskriptif.

Hasil yang diperoleh dari penelitian dengan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh KSPPS BMT Al Hikmah Ungaran sudah memenuhi 5 kriteria pokok untuk mengukur seberapa kualitas pelayanan yang diberikan yakni meliputi *Tangibles* (Bentuk Fisik), *Reability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Kepastian), *Empathy* (Empati). Selama ini BMT Al Hikmah telah memberikan pelayanan yang lebih dari apa yang diharapkan dan diinginkan oleh anggota. Pelayanan yang diberikan oleh BMT Al Hikmah yaitu dengan memberikan *service excellent* kepada anggotanya yaitu dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan dalam memenuhi kebutuhan anggotanya, selain *service excellent* BMT Al Hikmah juga memberikan pelayanan dengan sistem jemput bola.



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji milik Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang yang selalu melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulisan Tugas Akhir ini yang berjudul Strategi Pelayanan SISUKA (Simpanan Sukarela Berjangka) Dalam Meningkatkan Loyalitas Anggota Di KSPPS BMT Al Hikmah Ungaran dapat diselesaikan dengan baik.

Penyusunan Tugas Akhir ini tak lepas dari dukungan berbagi pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Muhibin 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 D3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonmi dan Bisnis Islam Uin Walisongo Semarang.
4. Ibu Heny Yuningrum, S.E, M.Si, Selaku Dosen Pembimbing dengan kesediaanya meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga untuk memberikan bimbingan, perahan, dan saran dalam penulisan laporan ini.
5. Seluruh Dosen dan staf Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Uin Walisongo Semarang.
6. Bapak Muhari selaku ketua BMT Al Hikmah Ungaran serta segenap karyawan BMT Al Hikmah Ungaran yang telah bersedia memberikan informasi sesuai kebutuhan penulis sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik oleh penulis.

7. Dan seluruh pihak yang telah membantu kelancaran dalam penulisan Tugas Akhir ini, tidak ada yang penulis sampaikan kecuali ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya atas segala bimbingan dan arahan yang telah diberikan.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, sehingga penulis mengucapkan terima kasih atas kritik dan saran yang bersifat membangun guna penyempurnaan Tugas Akhir ini.

Demikian Penyusunan Tugas Akhir ini, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat dan menambah khazanah keilmuan, khususnya bagi penulis dan bagi pembaca umumnya.

Semarang, 05 Juni 2018

Penulis

Maulida Ardhiyanti

1505015056

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHASAN</b> .....	v
<b>HALAMAN DEKLARASI</b> .....	vi
<b>HALAMAN ABSTRAK</b> .....	vii
<b>HALAMAN KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>HALAMAN DAFTAR ISI</b> .....	x

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	12
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian .....	13
D. Tinjauan Pustaka .....	14
E. Metode Penelitian .....	16
F. Sistematika Penulisan .....	21

### **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Pelayanan.....	23
B. Kualitas Pelayanan .....	29
C. Loyalitas .....	35
D. Kepuasan Anggota .....	40
E. Pengertian Deposito .....	46

### **BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

A. Sejarah Berdiri Bmt Al Hikmah .....	62
B. Gambaran Umum Bmt Al Hikmah .....	64
C. Tujuan Dan Sasaran .....	66
D. Visi Dan Misi .....	66
E. Struktur Organisasi .....	68
F. Ruang Lingkup Usaha .....	86

### **BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

A. Strategi Mempengaruhi Minat Anggota Dalam Menggunkana Produk SISUKA .....	99
B. Upaya Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di KSPPS BMT Al Hikmah Ungaran .....	102
C. Analisis .....	109

### **BAB V PENUTUPAN**

A. Kesimpulan .....	113
B. Saran .....	114
C. Penutup .....	116

### **DAFTAR PUTAKA**

### **LAMPIRAN**

### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan dananya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat. Dana masyarakat yang dihimpun dalam bentuk rekening giro, deposito, atau tabungan kemudian dihimpun dan dikelola oleh bank. Simpanan yang di percayakan oleh masyarakat kepada bank tersebut kemudian disalurkan oleh bank dalam bentuk pembiayaan kepada masyarakat yang membutuhkan dananya.

Berdasarkan ketentuan Pasal 3 Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah (selanjutnya disebut dengan UU Perbankan Syariah), tujuan penyaluran dana oleh perbankan syariah adalah menjunjung pelaksanaan pembangunan, meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat. Bank syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.

Dari segi kegiatan usaha, baik Bank Umum Syariah (BUS) maupun Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) pada dasarnya sama dengan kegiatan usaha bank konvensional, yaitu meliputi tiga kegiatan utama: pertama, dalam bidang pengumpulan dana masyarakat dalam bentuk simpanan/investasi (*liability product*), kedua, dalam bidang penyaluran dana kepada masyarakat (*assets product*), dan kegiatan ketiga berupa pemberian jasa-jasa bank (*service product*). Karena itu dari segi kelembagaan dan kegiatan usaha, antara bank konvensional dan bank syariah tidak banyak bedanya, yang membedakan antara bank konvensional dan bank syariah adalah cara dan proses melakukan usahanya, yaitu bank konvensional melakukan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip hukum secara konvensional yang pendapatannya berdasarkan sistem bunga (*interest*), sedangkan bank syariah melakukan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah tidak mengenal bunga yang pada dasarnya berdasarkan sistem bagi hasil (*Profit and loss sharing*).<sup>1</sup>

Di Indonesia, bank syariah yang pertama didirikan pada tahun 1992 adalah Bank Muamalat Indonesia (BMI). Walaupun perkembangannya agak

---

<sup>1</sup> Wangsawidjaja, *Pembiayaan Bank Syariah*, Jakarta: Pt. Gramedia Pustaka Utama, 2012, h. 2.

terlambat bila dibandingkan dengan negara-negara muslim lainnya, perbankan Syariah di Indonesia akan terus berkembang.<sup>2</sup>

Berdasarkan data Bank Indonesia, prospek perbankan syariah pada tahun 2005 diperkirakan cukup baik. Industri perbankan syariah diprediksi masih akan berkembang dengan tingkat pertumbuhan yang cukup tinggi. Jika pada posisi November 2004, volume usaha perbankan syariah telah mencapai 14,0 triliun rupiah, dengan tingkat pertumbuhan yang terjadi pada tahun 2004 sebesar 88,6%, volume usaha perbankan syariah diakhir tahun 2005 diperkirakan akan mencapai sekitar 24 triliun rupiah. Dengan volume tersebut, perkiraan industri perbankan syariah akan mencapai sebesar 1,8% dari industri perbankan nasional dibandingkan sebesar 1,1% pada akhir tahun 2004. Pertumbuhan volume usaha perbankan syariah tersebut ditopang oleh rencana pembukaan unit usaha syariah yang baru dan pembukan jaringan kantoryang lebih luas. Dana pihak ketiga (DPK) diperkirakan akan mencapai jumlah sekitar 20 triliun

---

<sup>2</sup>Zainul Arifin, *Memahami Bank Syariah Lingkup Peluang Tantangan dan Prospek*, Jakarta: Alvabet, 2000, h. 133.

rupiah dengan jumlah pembiayaan sekitar 21 triliun rupiah di akhir tahun 2005.<sup>3</sup>

Pengaturan kegiatan perbankan syariah pertama kali diatur dalam UU No. 7 Th. 1992 tentang perbankan, dengan menyebut istilah “bank berdasarkan prinsip bagi hasil”, tanpa memberikan definisi prinsip bagi hasil tersebut. Definisi prinsip bagi hasil tersebut dalam PP No. 72 Th. 1992 tentang bank berdasarkan prinsip bagi hasil Pasal 2 yaitu prinsip bagi hasil berdasarkan syariat yang digunakan oleh bank berdasarkan prinsip bagi hasil dalam (a) menetapkan imbalan yang akan diberikan kepada masyarakat sehubungan dengan penggunaan/pemanfaatan dana masyarakat yang dipercayakan kepadanya, (b) menetapkan imbalan yang akan diterima sehubungan dengan penyediaan dana kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan baik untuk keperluan investasi maupun modal kerja termasuk kegiatan usaha jual beli, (c) menetapkan imbalan sehubungan dengan kegiatan usaha lainnya yang lazim dilakukan oleh bank dengan prinsip bagi hasil.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup>Adiwarman A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih Dan Keuangan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011, h.25.

<sup>4</sup>Slamet Efendi Yusuf, *Fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI)*, Jakarta: Puslitbang Kehidupan Kagamaan Badan Litban dan Diklat Kementrian Agama RI, 2011, h. 265.

Munculnya Baitul mal wa tamwil (BMT) terjadi pada tahun 1990 bersamaan dengan usaha pendirian bank syariah. Keberadaan BMT semakin meluas dengan disahkan UU No. 7 Th. 1992 tentang Perbankan dan PP No. 72 Th. 1992 tentang Bank Perkreditan Rakyat Bagi Hasil. Hal ini disebabkan ketentuan dalam UU No, 7 Th. 1992 dan PP No. 72 Th. 1992 telah membuka peluang pelaksanaan perbankan berdasarkan syariah, salah satu bentuk badan hukum kegiatan perbankan ini adalah koperasi. Pengawasan terhadap pelaksanaan kegiatan usahanya dilakukan oleh DPS. Pada bidang koperasi, dikenal pula Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS). Pengawasan terhadap KJKS diatur dalam peraturan menteri Negara Koperasi dan usaha kecil menengah No. 39/Per/M.KUKM/XII/2007 tentang pedoman pengawasan koperasi jasa keuangan syariah dan unit jasa keuangan syariah koperasi.<sup>5</sup>

Baitul Mal wa Tamwil (BMT) ialah balai usaha mandiri terpadu yang isinya mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha kecil-bawah dan kecil dengan mendorong kegiatan menabung dan

---

<sup>5</sup>Slamet Efendi Yusuf, *Fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI)*, Jakarta: Puslitbang Kehidupan Kagamaan Badan Litban dan Diklat Kementerian Agama RI, 2011, , h. 270.

menunjang kegiatan ekonominya, selain itu BMT juga bisa menerima titipan zakat, infak, dan sedekah, lalu menyalurkannya sesuai peraturan dan amanat.

lembaga ini didirikan oleh Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) yang berbeda dengan lembaga keuangan perbankan dan lembaga keuangan formal lainnya. Selain bisa dianggap sebagai media penyalur pendayagunaan harta ibadah, seperti zakat, infaq dan sedekah juga bisa dianggap sebagai institusi yang bergerak dibidang investasi yang bersifat produktif seperti layaknya bank.

Selain berfungsi sebagai lembaga keuangan, BMT juga bisa berfungsi sebagai lembaga ekonomi. Sebagai lembaga keuangan ia bertugas menghimpun dana dari masyarakat (anggota BMT) dan menyalurkannya kepada masyarakat (anggota BMT). Sebagai lembaga ekonomi ia juga berhak melakukan kegiatan ekonomi seperti perdagangan, industri, dan pertanian.

Lembaga keuangan semacam BMT sangat diperlukan untuk menjangkau dan mendukung para pengusaha mikro kecil diseluruh pelosok indonesia yang belum dilayani oleh perbankan yang ada pada saat ini. sebagai gambaran, usaha mikro kecil (BMT) yang terdiri atas sektor formal dan informal, Peluang pengembangan BMT di Indonesia sesungguhnya sangat besar, mengingat

usaha mikro dengan skala pinjaman dibawah Rp. 5.000.000,00 adalah segmen pasar yang dapat dilayani dengan efektif oleh lembaga ini. disisi lain, keberadaan perbankan yang mampu melyani segmen ini sangat terbatas jumlahnya.

Secara legal formal BMT sebagai lembaga keuangan mikro berbentuk badan hukum koperasi. Sistem operasional BMT mengadaptasi sistem perbankan syariah yang menganut sistem bagi hasil. Sementara itu baitul mal dalam bahasa indonesia artinya rumah harta. Sebagai rumah harta, lembaga ini dapat mengelola dana yang berasal dari zakat, infaq, dan sedekah (ZIS).

Disinilah sebenarnya letak keunggulan dari BMT dalam hubungannya dengan memberikan pinjaman kepada pihak yang tdak memiliki persyaratan/jaminan yang cukup. BMT memiliki konsep pinjaman kebajikan (*qardh al-hasan*). Yang diambil dari dana ZIS atau dana sosial. Dengan adanya modal pinjaman ini BMT tidak memiliki resiko kerugian dan kredit macet yang mungkin saja terjadi. Jadi, sebenarnya BMT memiliki semacam jaminan/proteksi sosial melalui pengelolaan dana baitul mal berupa dana ZIS ataupun beberapa insentif sosial, yaitu rasa kebersamaan melalui ikatan kelompok simpan pinjam ataupun kelompok yang berorientasi sosial. Proteksi sosial ini menjamin distribusi rasa kesejahteraan

dari masyarakat yang tidak punya kepada masyarakat yang punya. Dengan demikian, terjadi komunikasi antara dua kelas yang berbeda akan memberikan dampak positif kepada kehidupan sosial ekonomi komunitas masyarakat sekitar.<sup>6</sup>

KSPPS *Baitul Maal wat Tamwil* (BMT) Al Hikmah merupakan suatu lembaga ekonomi swadaya masyarakat yang tumbuh dan berkembang di wilayah kecamatan Ungaran. Lembaga keuangan mikro syariah yang bertujuan menghimpun dana masyarakat dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk produk-produk syariah. KSPPS BMT Al Hikmah dalam menghimpun dana mengeluarkan produk Simpanan Sukarela Lancar (SIRELA), Simpanan Pelajar (SIMPEL), Simpanan Anggota Rumah Sehat (SISARAS), Simpanan Ibadah Haji/Simpanan Ibadah Umroh (SIHAJI/SIUMROH), Simpanan Suka Rela Qurban (SISUQUR), Simpanan Wajib Berhadiah (SIWADIAH), dan Simpanan Sukarela Berjangka (SISUKA).

Salah satu produk KSPPS BMT Al Hikmah pada bidang penghimpunan dana adalah SISUKA (Simpanan Sukarela Berjangka) yang bisa dijadikan pilihan dalam berinvestasi. SISUKA (Simpanan Sukarela Berjangka)

---

<sup>6</sup>Nurul Huda, *Baitul Mal Wa tamwil Sebuah Tinjauan Tioritis*, Jakarta: Amzah, 2016, h.35-36.

adalah simpanan anggota yang dirancang sebagai sarana investasi jangka panjang yang aman. Dana dari mitra akan disalurkan pada berbagai macam usaha yang halal dan produktif guna mendukung peningkatan ekonomi umat. Penyetorannya dilakukan sekali dan penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu atau tanggal jatuh tempo menurut perjanjian anata penyimpan dengan BMT. Produk ini didasarkan atas akad *mudharabah* berjangka, dimana anggota dapat menentukan jangka waktu yang dikehendaki dan atas investasi ini anggota berhak atas bagi hasil sesuai nisbah yang disepakati.

*Mudharabah* adalah sebuah perjanjian antara dua pihak, dimana satu pihak (pemilik modal), biasa disebut *shahibul maal* yang menyediakan modal 100%, sedangkan pihak kedua (pengelola dana) bertindak sebagai pengelola biasa disebut *mudharib*, untuk melakukan aktivitas produktif dengan syarat bahwa keuntungan yang dihasilkan akan dibagi diantara mereka menurut kesepakatan yang ditentukan sebelumnya dalam akad.<sup>7</sup>

KSPPS BMT Al Hikmah Ungaran berusaha memberikan pelayanan yang ekstra untuk menarik nasabah dalam deposito dan mempertahankan

---

<sup>7</sup>Trisa Dini P. Usanti, *Transaksi Bank Syariah*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2015, h. 13.

eksistensinya dalam dunia perbankan juga mempertahankan loyalitas anggotanya.

Loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.<sup>8</sup>

Perkembangan BMT dapat dilihat dari jumlah anggotanya. Anggota sebagai komitmen utama jasa pelayanan BMT yang perlu diperhatikan keinginan dan kebutuhannya. Pengenalan suatu produk kepada masyarakat memberikan peluang yang signifikan dalam menarik calon anggota. Jika pelayanan yang dijalankan memenuhi keinginan dan kebutuhannya maka akan berkontribusi pada peningkatan jumlah anggota.

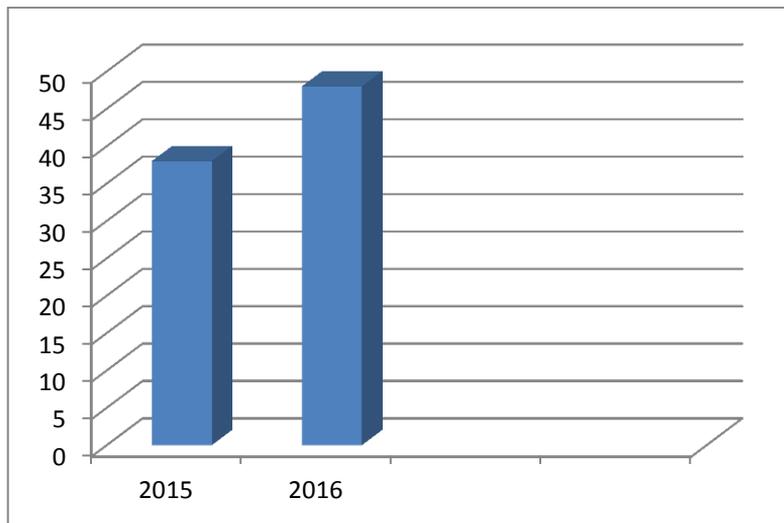
Kurva pertumbuhan minat anggota produk SISUKA (Simpanan Sukarela Berjangka) di BMT Al Hikmah Ungaran.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup>Ratih Nurhayati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung: Alfabeta, 2015, h. 129.

<sup>9</sup>File KSPPS BMT Al Hikmah.

**Tabel 1.1**  
**Pertumbuhan Anggota Sisuka Tahun 2015-2016**



Sumber: Data dari BMT Al Hikmah

Simpanan Sukarela Berjangka merupakan simpanan berjangka dengan prinsip syariah yang memberikan hasil investasi yang optimal bagi anggota BMT Al Hikmah, serta dengan pelayanan jemput bola yaitu pihak anggota bisa melakukan pembukaan rekening dengan menitipkan kepada pihak marketing tanpa datang langsung ke kantor, dan pembukaan rekening SISUKA (Simpanan Sukarela Berjangka) tidak dikenakan biaya administrasi.

Dari kurva diatas disimpulkan bahwa minat anggota menggunakan SISUKA di BMT Al Hikmah

Ungaran mengalami kenaikan. Pada tahun 2016 terdapat 38 anggota yang mendaftar produk SISUKA. Sedangkan pada tahun 2017 mengalami kenaikan yaitu 48 anggota.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis akan membahas lebih dalam mengenai strategi pelayanan simpanan berjangka yang ada di BMT Al Hikmah sebagai objek penulisan tugas akhir dengan judul **“STRATEGI PELAYANAN SISUKA (SIMPANAN SUKARELA BERJANGKA) DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS ANGGOTA DI KSPPS BMT AL HIKMAH UNGARAN”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahannya sebagai berikut:

1. Bagaimana Strategi yang digunakan BMT Al Hikmah untuk mempengaruhi minat anggota dalam menggunakan produk SISUKA (Simpanan Suka Rela) di KSPPS BMT Al Hikmah Ungaran?
2. Bagaimana Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di KSPPS BMT Al Hikmah Ungaran?

### **C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

1. Tujuan penulisan dalam penyusunan tugas akhir ini antara lain adalah:
  - a. Untuk mengetahui minat anggota dalam penggunaan produk SISUKA di KSPPS BMT Al Hikmah Ungaran.
  - b. Untuk mengetahui berapa besar tingkat loyalitas anggota yang sudah menggunakan produk SISUKA di KSPPS BMT Al Hikmah Ungaran.
  - c. Untuk mengetahui upaya optimalisasi di KSPPS BMT Al Hikmah pada produk SISUKA.
2. Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:
  - a. Bagi penulis  
Melatih kemampuan diri untuk lebih mengerti dan memahami lagi mengenai sistem yang digunakan dalam perbankan syariah baik yang ada dalam praktiknya maupun teorinya, serta menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis.
  - b. Bagi BMT  
penelitian ini dapat membantu memberikan informasi dan pengetahuan lebih kepada masyarakat luas mengenai sistem syariah seutuhnya terutama dalam menginvestasikan dananya.

c. Bagi pembaca

Dapat memberikan informasi mengenai produk SISUKA (simpanan sukarela berjangka yang ada di BMT).

#### **D. Tinjauan Pustaka**

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis melakukan kajian-kajian terdahulu yang digunakan sebagai tinjauan penulisan tugas akhir ini diantaranya lain:

1. Tugas Akhir (TA) yang disusun oleh Wahyu Priswanti dengan NIM 1405015053 pada tahun 2017 mahasiswa D3 Perbankan Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang dengan judul “APLIKASI SIMPANAN SUKARELA BERJANGKA (SISUKA) DI KSPPS BMT AL HIKMAH UNGARAN”, menyimpulkan bahwa produk Simpanan Sukarela Berjangka (SISUKA) menggunakan akad mudharabah, transaksi penanaman dana (mudharib) untuk melakukan kegiatan usaha tertentu yang sesuai syariah, dengan bagi hasil usaha antara kedua belah pihak berdasarkan nisbah yang telah disepakati sebelumnya. Sedang bagi hasil simpanan berjangka yang sudah jatuh temponya tidak diambil, maka akan diperpanjang secara otomatis dengan jangka waktu dengan nisbah yang berlaku

pada saat diperpanjang. Sedangkan pada penelitian ini berfokus pada pelayanan produk SISUKA untuk meningkatkan loyalitas anggota.

2. Tugas Akhir (TA) yang disusun oleh Sariul Safitri dengan NIM 1405015074 pada tahun 2017 mahasiswa D3 Perbankan Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang dengan judul "STRATEGI PEMASARAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH ANGGOTA PRODUK SISUKA DI KSPPS BMT AL HIKMAH UNGARAN CABANG BAWEN", menyimpulkan bahwa untuk menguasai pangsa pasar KSPPS BMT Al Hikmah Ungaran cabang Bawen melakukan langkah-langkah *STP*. *Segmenting*, diperuntukkan bagi pedagang, karyawan, pengusaha, pegawai negeri, petani, bagi perorangan maupun non perorangan/lembaga yang ingin menginvestasikan dananya. *Targetting*, menetapkan target dalam setahun sebanyak 30 anggota SISUKA setiap cabang BMT Al Hikmah. *Positioning*, SISUKA diposisikan sebagai produk deposito *mudharabah* yang membantu perencanaan program investasi anggota KSPPS BMT Al Hikmah dengan bagi hasil yang kompetitif. Sedangkan pada penelitian ini berfokus pada

pelayanan produk SISUKA untuk meningkatkan loyalitas anggota.

3. Tugas Akhir (TA) yang disusun oleh Alin Endarti dengan NIM 122503037 pada tahun 2015 mahasiswa D3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang dengan judul “UPAYA BMT BUS UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS ANGGOTA”, menyimpulkan bahwa pemahaman anggota/calon anggota terhadap lembaga keuangan non bank masih kurang, dan cenderung disamakan dengan koperasi umum. Antusiasme masyarakat terhadap adanya prinsip syariah juga kurang. Sedangkan pada penelitian ini analisis produk yang di gunakan menggunakan akad mudharabah objek penelitiannya berbeda tempat yaitu di BMT Al Hikmah Ungaran dan penelitian ini berfokus pada pelayanan produk SISUKA untuk meningkatkan loyalitas anggota.

#### **E. Metode penelitian**

Metode penelitian merupakan cara kerja untuk dapat memahami obyek yang menjadi sasaran atau tujuan penelitian. Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menggunakan berbagai metode penelitian.

## 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan penulis gunakan adalah penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bersifat apa adanya, dari sesuatu yang kita teliti. Penelitian kualitatif dilaksanakan untuk membangun pengetahuan melalui pemahaman dan penemuan.<sup>10</sup> Peneliti menggunakan penelitian kualitatif untuk mengetahui bagaimana strategi mempengaruhi minat anggota dalam menggunakan produk SISUKA (Simpanan Sukarela Berjangka) yang diberikan di KSPPS BMT Al Hikmah Ungaran kepada anggotanya, dan upaya yang dilakukan KSPPS BMT Al Hikmah Ungaran untuk meningkatkan kualitas pelayanan produk SISUKA (Simpanan Sukarela Berjangka) dalam meningkatkan loyalitas anggotanya.

## 2. Lokasi Penelitian

Jl. Jendral Sudirman No.12 Lt.1 Mijen,  
Gedanganak Ungaran Timur 50519 Telp. (024)  
6924415.

---

<sup>10</sup>Husein umar, *Desain Penelitian Manajemen Strategik*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, Cetakan 1, 2010, h.3.

### 3. Sumber Data

Untuk menyelesaikan tugas akhir ini dan menyelesaikan masalah tersebut, penulis memperoleh sumber data antara lain:

#### a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber yang diteliti, dengan melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap masalah yang dihadapi. Dengan data ini penulis mendapatkan gambaran umum tentang BMT Al Hikmah dan data mengenai strategi mempengaruhi minat anggota dalam menggunakan produk SISUKA (Simpanan Sukarela Berjangka) dan upaya yang dilakukan BMT Al Hikmah untuk meningkatkan kualitas pelayanan produk SISUKA (Simpanan Sukarela Berjangka) untuk meningkatkan loyalitas anggota.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh lewat pihak lain, secara tidak langsung, diperoleh oleh peneliti dari subyek penelitian.<sup>11</sup> Dan dengan metode ini penulis mendapatkan data lampiran

---

<sup>11</sup>Saiffudin Anwar, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Peajar, 2012, h. 91.

brosur-brosur, gambaran umum BMT Al Hikmah, slip angsuran, modul panduan tentang produk-produk BMT Al Hikmah.

#### 4. Metode Pengumpulan Data

##### a. Wawancara

Metode wawancara adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan bertatapapan langsung dengan responden. Metode ini paling luas digunakan adalah wawancara terstruktur yaitu penulis telah menentukan format masalah yang akan diwawancarai, yang berdasarkan masalah yang akan diteliti. Penulis melakukan wawancara langsung dengan kepala di KSPPS BMT Al Hikmah Ungaran, *Teller*, dan *Marketing* KSPPS BMT Al Hikmah Ungaran.

##### b. Observasi

Observasi yaitu pengumpulan data yang diperoleh dari pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian. Dalam penelitian ini penulis mengamati secara langsung terhadap objek tertentu yang menjadi fokus penelitian serta melihat langsung *Teller* dan *Staff Marketing* dalam memberikan pelayanan.

##### c. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah mencari data tentang hal-hal yang berkaitan dalam pembahasan penelitian yang berupa arsip-arsip, catatan-catatan, pendapat-pendapat, dan lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini. adapun data-data yang diperoleh dari metode ini yaitu brosur, aplikasi pembiayaan, dan layanan simpanan di KSPPS BMT Al Hikmah Ungaran.

d. Metode Analisis Data

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian secara kualitatif. Penelitian dengan menggunakan kualitatif lebih menekankan analisisnya pada proses penyimpulan deduktif dan induktif serta pada analisis terhadap dinamika hubungan antar fenomena yang diamati, dengan menggunakan logika ilmiah.<sup>12</sup>

Dari data-data yang terkumpul dilapangan dianalisis menggunakan metode deskriptif. Analisis deskriptif ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai subyek penelitian berdasarkan data yang diperoleh dari subyek yang diteliti. Yaitu dengan

---

<sup>12</sup>Astrid Getruida et al, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1997, h.5.

menginterpretasikan data-data yang diperoleh dan menyusunnya kedalam kalimat.

## **F. Sistematika Penulisan**

Dalam sistematika penulisan, penulis menyusun Tugas Akhir sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bagian ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian, dan sistematika penelitian.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini berisi tentang (pengertian pelayanan, kualitas, loyalitas), kepuasan anggota, simpanan berjangka/deposito (pengertian deposito, jenis deposito, ketentuan-ketentuan deposito *mudharabah*).

### **BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

Dalam bab ini dipaparkan tentang gambaran umum BMT Al Hikmah Ungaran, Visi, Misi, Struktur Organisasi, dan Ruang Lingkup Usaha BMT Al Hikmah Ungaran.

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini membahas mengenai permasalahan yaitu upaya yang dilakukan BMT Al Hikmah untuk meningkatkan pelayanan SISUKA dalam meningkatkan loyalitas anggota.

#### **BAB V PENUTUP**

Bab ini terdiri dari kesimpulan, saran, dan penutup.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Pelayanan

##### 1. Pengertian pelayanan.

Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.

Pelayanan sangat penting karena dengan pelayanan yang baik dan benar akan menciptakan simpati, akan menimbulkan kepercayaan sehingga pemasaran produk jasa lembaga keuangan syariah akan lebih lancar. Pelayanan juga merupakan daya penarik bagi (calon) anggota untuk menjadi anggota.<sup>1</sup>

. Adapun karakteristik tentang pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik yaitu:

---

<sup>1</sup>Malayu, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2005, h. 152-153.

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya dalam tindakan sosial.
- c. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.<sup>2</sup>

## 2. Pengertian pelayanan prima.

Pelayanan prima yaitu pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan pelanggan. Instansi pelayanan harus memiliki standar pelayanan yang dapat menjadi ukuran dalam memuaskan pelanggan. Pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, mana kala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan), jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan pelanggan.

---

<sup>2</sup>M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2012, h. 211.

Dalam proses pelayanan prima ada enam hal penting yang harus diperhatikan yaitu:

- a. Memiliki personil yang professional dan bermoral

Para manajer dan petugas bank harus memiliki kemampuan keterampilan tentang aspek-aspek bisnis perbankan. Khususnya petugas yang bertugas melayani nasabah (*customer service*) menguasai manfaat produk, mampu membuat anggota mengerti dan tertarik untuk membelinya. Petugas BMT harus pandai memikat, cepat tanggap, sehingga anggota semakin tertarik, yang tak kalah pentingnya adalah etika pelayanan seperti ramah dan sopan santun yang menyenangkan anggota. Disamping karyawan memiliki profesionalisme tinggi, juga harus bermoral dalam arti beriman dan jujur, serta mengetahui dan mengamalkan mana yang benar dan mana yang salah.

- b. Memiliki sarana dan prasarana yang meyakinkan

Untuk memberikan pelayanan yang prima kepada anggota, disamping faktor manusianya hendaklah harus didukung oleh

sarana fisik tertentu dan segala perlengkapannya.

c. Tanggap (*Responsive*)

Petugas BMT harus mau dan mampu melayani dengan tanggap dan cepat tanpa iming-iming tertentu. Karyawan harus tanggap menghadapi keadaan atau keluhan anggota, mempunyai kepedulian atas kesulitan anggota. Cepat artinya melayani anggota dalam waktu yang singkat, tidak bertele-tele. Misalkan anggota yang kelihatan kesulitan dalam penulisan slip transaksi, maka petugas BMT harus tanggap membantunya.

d. Komunikatif

Dalam memberikan penjelasan dapat dimengerti oleh anggota. Bicaralah yang jelas, lugas mudah dipahami dan menyenangkan anggota. Tanpa diminta petugas BMT harus siap berkomunikasi dengan anggota.

e. Memiliki perilaku dan penampilan simpatik

Perilaku simpatik yang harus ditunjukkan oleh petugas BMT antara lain,

tidak saling menyalahkan anggota, tidak suka berdebat, tidak cepat jengkel atau emosi, dan memperhatikan air mata yang jernih dan tidak suka bicara kasar. Petugas BMT harus mempunyai tutur kata yang santun, sekalipun anggota yang dihadapi adalah anggota yang terlalu banyak permintaan atau terlalu banyak bertanya.

- f. Memiliki penampilan dan bicara yang meyakinkan

Penampilan karyawan dengan sopan santunya berbicara dan dapat dipercaya. Sedikit kepercayaan adalah modal utama dalam menciptakan kepuasan anggota.

Caraberpakaian merupakan salah satu aspek penampilan yang dapat menimbulkan kepercayaan dari anggota.<sup>3</sup>

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan.

---

<sup>3</sup>M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2012, h. 209-2010.

Pelayanan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Penyedia pelayanan, pelanggan atau *stakeholder* dalam kegiatan pelayanan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu, tempat, dan proses pelayanan yang seharusnya. Sikap yang perlu dimiliki oleh pegawai berdasarkan konsep pelayanan prima adalah:

- 1) Rasa memiliki terhadap instansi.
- 2) Rasa kebanggaan terhadap pekerjaan.
- 3) Loyalitas yang tinggi terhadap pekerjaan.
- 4) Ingin menjaga martabat dan nama baik instansi.

Untuk perusahaan atau lembaga keuangan syari'ah *profit* tentu saja pelayanan prima ini merupakan hal terpenting, karena kelangsungan hidup perusahaan atau lembaga keuangan syari'ah tentu saja dipengaruhi oleh pelayanan prima yang diberikan oleh perusahaan atau lembaga keuangan syari'ah tersebut. Jika perusahaan atau lembaga keuangan syari'ah tidak dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan tentu saja pelanggan akan berpaling kepada

perusahaan atau lembaga keuangan syari'ah lain. Oleh karena itu beberapa perusahaan melakukan beberapa hal dalam peningkatan kualitas pelayanan. Salah satunya adalah memberikan *training* kepada karyawannya. Disiplin merupakan salah satu faktor punjung dalam memberikan pelayanan.<sup>4</sup>

## **B. Kualitas pelayanan**

Kualitas pelayanan sebagai kemampuan merencanakan, menciptakan, dan menyerahkan produk yang bermanfaat luar biasa bagi pelanggan. Kualitas karyawan sebagai jaminan atas ketersediaan produk rasa responsivitas biaya yang lebih hemat, ketepatan waktu memberikan pelayanan dan waktu tunggu yang lebih pendek, kesempurnaan pelayanan, serta kemampuan menimbulkan kesenangan dan perasaan nyaman pada konsumen.

Kualitas pelayanan yang dirasakan anggota merupakan penilaian global, berhubungan dengan transaksi spesifik, lebih abstrak, dan eksklusif, karena didasarkan pada persepsi-persepsi kualitas yang berhubungan dengan kepuasan serta komparasi harapan-harapan dengan persepsi-persepsi kinerja produk jasa. Kualitas pelayanan merupakan ciri dan sifat dari pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan

---

<sup>4</sup>Ismanto Setyobudi, *Konsumen Dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media, 2014, h. 108-109.

karyawan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan oleh pelanggan atau yang tersirat dalam diri pelanggan. Kualitas merupakan kunci menciptakan nilai dan kepuasan pelanggan<sup>5</sup>.

Apabila terkait dengan kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani (perusahaan) saja, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memnuhi kepuasannya.

Setidaknya ada lima kriteria pokok kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

a. Bentuk fisik (*Tangibles*)

Yaitu kemampuan lembaga keuangan syari'ah dalam menunjukkan existensinya pada pelanggan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan (bank) dan lingkungan sekitarnya. Bentuk bangunan, tata ruang, dan desain interior gedung merupakan bentuk fisik yang dapat meyakinkan anggota.

- Q.S Al-Ahzab Ayat 59:

---

<sup>5</sup>Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010, h. 90-91.

يَا أَيُّهَا النَّبِيُّ قُلْ لَأَزُوجِكُمْ وَبَنَاتِكُمْ وَنِسَاءَ الْمُؤْمِنِينَ يُدْنِينَ  
 عَلَيْهِنَ مِنْ جَلَابِيبِهِنَّ ۚ ذَلِكَ أَدْنَىٰ أَنْ يُعْرَفْنَ فَلَا يُؤْذَيْنَ ۗ  
 وَكَانَ اللَّهُ غَفُورًا رَحِيمًا

Artinya:

“Hai Nabi, Katakanlah kepada isteri-isterimu, anak-anak perempuanmu dan isteri-isteri orang mukmin: "Hendaklah mereka mengulurkan jilbabnya ke seluruh tubuh mereka". yang demikian itu supaya mereka lebih mudah untuk dikenal, karena itu mereka tidak di ganggu. dan Allah adalah Maha Pengampun lagi Maha Penyayang. (Q.S. Al-Ahzab Ayat 59).

Ayat diatas menerangkan kepada seorang perempuan hendaklah menutup aurat dan memakai jilbab hendaklah menutupi seluruh tubuh mereka supaya tidak di ganggu oleh kaum laki-laki, atau mengundang syahwat. Sebaliknya didalam pelayanan yang diberikan karyawan hendaklah karyawan memakai pakaian yang rapi dan longgar sehingga menutup auratnya.

b. *Kehandalan (Reability)*

Yaitu kemampuan perusahaan (lembaga keuangan syari'ah) untuk

memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.

- Q.S An-Nahl Ayat 91:

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْفُتُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا ۚ إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ

Artinya:

“Dan tepatilah Perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah (mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat. (Q.S. An-Nahl Ayat 91).

Ayat diatas menerangkan apabila seseorang berjanji kepada orang lain hendaklah menepatinya. Sebaliknya pun dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada anggotanya, apabila seseorang karyawan berjanji kepada anggota maka harus menepatinya.

c. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Yaitu kemampuan perusahaan (lembaga keuangan syari'ah) untuk menolong

pelanggan dan ketersediaan untuk melayani anggota dengan baik.

d. Kepastian (*Assurance*)

Yaitu kemampuan pegawai lembaga keuangan syariah untuk menumbuhkan rasa percaya para anggota pada lembaga keuangan syariah.

e. Empaty (*Empathy*)

yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada para nasabah dengan berupa memahami keinginan anggota.<sup>6</sup>

Sedangkan bila kita liat dari perilaku pelanggan dan kepuasan yang diterima maka wujud dari kesetiaan pelanggan mencakup 5 (lima) hal:

a. Pengalaman pelanggan mengalami kepuasan yang utuh dalam bertransaksi dengan perusahaan (lembaga keuangan syariah).

Dengan senyuman dan wajah yang ramah dan penuh antusiasme ketika berhadapan langsung dengan petugas pelayanan.

---

<sup>6</sup>M. Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2012, h. 197-198.

- b. Kesediaan mengembangkan hubungan dengan perusahaan kita.

Wujud kesediaan datang apabila perusahaan (lembaga keuangan syariah) meminta kehadiran pelanggan dalam acara lembaga keuangan syariah yang bersifat promosi maupun khusus untuk pelanggan. Kesediaan memiliki kartu keanggotaan (*member card*), kesediaan dalam mengikuti dan membantu program promosi dan pemasaran di masa yang akan datang.

- c. Kesediaan menjadi pembeli setia perusahaan (lembaga keuangan syariah) membeli lagi atau berlangganan lagi.

Ketersediaan terus memperpanjang penggunaan produk atau jasa perusahaan walaupun tawaran dari produk pesaing sangat gencar.

- d. Penolakan untuk berpaling pada pesaing perusahaan (lembaga keuangan syariah).

Konsistensi penggunaan produk atau jasa pelayanan perusahaan (lembaga keuangan syariah) walaupun terdapat perubahan harga, ataupun pelayanan dari lembaga keuangan syariah.

- e. Kesiediaan merekomendasikan perusahaan kita (lembaga keuangan syari'ah) kepada orang lain, mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan (lembaga keuangan syari'ah) kepada orang lain.

Mereferensikan kepuasannya dan kebaikan produk serta jasa perusahaan (lembaga keuangan syaria'ah) kepada pihak lain untuk segera menggunakan produk dan jasa lembaga keuangan syari'ah.<sup>7</sup>

### **C. Loyalitas**

Loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang.

Pelanggan yang loyal merupakan aset penting bagi perusahaan (lembaga keuangan syari'ah), hal ini dapat dilihat dari karakteristik yang dimilikinya, pelanggan yang loyal memiliki karakteristik sebagai berikut:

---

<sup>7</sup>Nina Rahmanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012, h. 10-11.

- a. Melakukan pembelian secara teratur (*makes regular repeat purchases*).
- b. Membeli diluar lini produk/jasa (*Purchases across product and service lines*).
- c. Merekomendasikan produk lain (*refers other*),
- d. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing (*demonstrates an immunity to the full of the competition*).<sup>8</sup>

Oliver (1999: 35-37) loyalitas konsumen dengan suatu keadaan dimana terdapat komitmen yang kuat dalam pembelian ulang dan penggunaan kembali barang dan jasa perusahaan (lembaga keuangan syariah). Tingkat loyalitas konsumen terdiri dari empat tahap:

1. Loyalitas kognitif

Tahap dimana pengetahuan langsung maupun tidak langsung konsumen akan merek, manfaat dan dilanjutkan pembelian berdasarkan keyakinan akan superioritas yang ditawarkan. Dasar kesetiaan adalah informasi tentang produk atau jasa yang tersedia bagi konsumen.

2. Loyalitas efektif

---

<sup>8</sup>Rattih Nurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung: Alfabeta, 2015, h. 128-130.

Sikap *favorable* konsumen terhadap merek merupakan hasil dari konfirmasi yang berulang dari harapan selama tahap *cognitively loyalty* berlangsung. Dasar kesetiaan konsumen adalah sikap dan komitmen terhadap produk atau jasa, sehingga telah terbentuk suatu hubungan yang lebih mendalam antara konsumen dengan penyedia produk atau jasa dibandingkan pada tahap selanjutnya.

### 3. Loyalty kognitif

Intensi membeli ulang sangat kuat dan memiliki keterlibatan tinggi yang merupakan dorongan motivasi.

### 4. Loyalitas tindakan

Menghubungkan penambahan yang baik untuk tindakan serta keinginan untuk mengatasi kesulitan seperti pada tindakan kesetiaan.

Dalam menempatkan pelanggan pada tengah pusaran aktifitas bisnis, diharapkan perusahaan (lembaga keuangan syaria'ah) selalu memperhatikan dan mengutamakan pelanggan dalam segala aktifitas maupun program yang dilakukan. Sehingga pelanggan menjadi pihak yang selalu di dahulukan, dengan harapan akan merasa puas, nyaman, dan akhirnya

menjadi loyal kepada perusahaan (lembaga keuangan syariah). Karena pentingnya loyalitas terhadap kelangsungan hidup perusahaan (lembaga keuangan syari'ah), maka lembaga keuangan syariah harus secara *continue* menjaga dan meningkatkan loyalitas dari para pelanggannya. Oleh karena itu untuk membangun loyalitas pelanggan, perusahaan (lembaga keuangan syari'ah) harus memiliki hubungan yang baik dengan pelanggan sehingga lembaga keuangan syari'ah dapat lebih memahami akan kebutuhan, keinginan, dan harapan-harapan para pelanggannya.<sup>9</sup>

Griffin (2005) menjaga loyalitas anggota menjadi sangat penting dan strategis bagi suatu perusahaan/lembaga keuangan syari'ah. Perusahaan/lembaga keuangan syari'ah harus bisa mempertahankan agar pelanggan tidak beralih kepada pesaing lain, dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- a. Meriset pelanggan, tujuan diadakan riset adalah untuk memahami tentang apa yang diinginkan pelanggan.
- b. Membangun hambatan agar pelanggan tidak berpindah, ada tiga macam hambatan yang bisa

---

<sup>9</sup>Rahman El-Junusi, *Membangun Kemitraan Antara Bank Syariah dan Nasabah Dengan Pendekatan customer Relationship Management*, Semarang: IAIN Walisongo Semarang, 2012, h. 33-34.

dilakukan agar pelanggan tidak berpindah ke perusahaan atau lembaga keuangan syariah pesiang yaitu:

- 1) Hambatan fisik, yaitu menyediakan layanan fisik yang dapat memberikan nilai tambahan kepada pelanggan.
  - 2) Hambatan psikologis, yaitu menciptakan persepsi dalam pikiran pelanggan supaya ia tergantung pada produk atau jasa perusahaan.
  - 3) Hambatan ekonomi, yaitu dengan memberikan insentif bagi pelanggan yang menguntungkan secara ekonomis misalkan dengan memberikan diskon atau potongan harga.
- c. Melatih dan memodifikasi staf untuk loyal. Karyawan merupakan faktor penting untuk membangun loyalitas pelanggan, ikut sertakan mereka dalam proses tersebut dan memberi pelatihan informasi dukungan dan imbalan agar mereka mau melakukan hasil tersebut.
- d. Pemasaran untuk loyalitas, yang dimaksud dengan pemasaran untuk loyalitas adalah pemasaran yang menggunakan program-program yang memberi nilai tambahan pada perusahaan

dan produk atau jasa di mata anggota, program-program tersebut antara lain:

- 1) *Relationship Marketing*, yaitu pemasaran yang bertujuan untuk membangun hubungan dengan pelanggan.
- 2) *Frequency Marketing*, yaitu pemasaran yang bertujuan untuk membangun komunikasi dengan pelanggan, perusahaan atau lembaga keuangan syariah secara berkala membuat pertanyaan-pertanyaan sepiutar produk yang digunakan pelanggan.
- 3) *Membership Marketing*, yaitu mengorganisir pelanggan kedalam kelompok keanggotaan yang dapat mendorong mereka melakukan pembelian ulang dan meningkatkan loyalitas mereka.<sup>10</sup>

#### **D. Kepuasan Anggota**

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil)

---

<sup>10</sup>Zulkarnain, *Entrepreneurial Marketing*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014, h. 115.

yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas, jika kinerja melebihi harapan pelanggan amat puas atau senang.<sup>11</sup>

(Juran, 1992) kepuasan konsumen adalah keadaan yang dicapai bila produk sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen dan bebas dari kekurangan, atau suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang digunakan.

(Zaithaml dan Bitner, 1996) kepuasan konsumen dipengaruhi oleh persepsi atas jasa, persepsi atas harga, serta faktor situasional dan faktor personal. Kepuasan konsumen juga dipengaruhi oleh kualitas produk yang diberikan pada pelanggan dalam proses penyerahan jasa.

Lima faktor yang harus di perhatikan perusahaan atau lembaga keuangan syariah untuk meningkatkan kualitas pelayanan sebagai berikut:

a. Kualitas produk

Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

b. Kualitas pelayanan

---

<sup>11</sup>Philip Kotler et al, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Macanan Jaya Cemerlang, 2009, h. 177.

Pada industri jasa mutlak bahwa pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang pelanggan harapkan.

c. Emosional

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap bila menggunakan produk dengan merek tertentu, sehingga membuatnya mengalami tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk, tetapi nilai sosial atau *self esteem* yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek tertentu.

d. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama dengan produk lain, tetapi ditetapkan pada harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.

e. Biaya

Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu

untuk mendapatkan suatu produk atau jasa (pengorbanannya semakin kecil), cenderung puas terhadap produk atau jasa ini.<sup>12</sup>

Apabila anggota puas atas pelayanan yang diberikan lembaga keuangan syar'ah, maka ada dua keuntungan yang diterima lembaga keuangan syariah:

- a. Anggota yang lama akan tetap dapat dipertahankan (tidak lari ke bank lain) atau dengan kata lain anggota loyal kepada bank. Kepuasan konsumen secara keseluruhan akan menimbulkan loyalitas pelanggan.
- b. Kepuasan anggota akan menular kepada anggota baru, dengan berbagai cara, sehingga mampu meningkatkan jumlah anggota, kepuasan pelanggan dengan memberikan rekomendasi atau memberi tahu akan pengalamannya yang menyenangkan merupakan iklan dari mulut ke mulut, dan artinya anggota lain dan berpotensi menabuh anggota baru.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup>Ririn Tri Ratnasari et al, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2016 , h. 117-118.

<sup>13</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Media Grafika, 2004, h. 161.

(Kotler, 1997) pencapaian kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan yaitu:

- a. Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan.
- b. Perusahaan atau lembaga keuangan syari'ah harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi dalam perbaikan proses layanan, yang termasuk didalamnya adalah memperbaiki cara berpikir, perilaku, kemampuan, dan pengetahuan dari semua sumber daya manusia yang ada.
- c. Memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan.<sup>14</sup>

Kepuasan anggota secara umum pada dasarnya tergambar pada dua bentuk pelayanan, yaitu:

- 1) Material
  - a. Gedung yang megah
  - b. Lay out ruangan yang tertata rapi
  - c. Ruangan tunggu yang bersih dan nyaman
  - d. Ruangan toilet yang bersih

---

<sup>14</sup>Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2014, h. 228-229.

- e. Ruangan mushola yang bersih dan nyaman
  - f. Penampilan pegawai yang baik
  - g. Mesin ATM yang selalu *online* dan rapi
  - h. Sarana dan prasarana yang lengkap
- 2) Immaterial
- a. Ramah, sopan, tanggap dan akrab
  - b. Pelayanan yang hangat
  - c. Merasa dihormati atau dihargai
  - d. Merasa senang dan puas

Adapun tiga jenis kepuasan anggota:

- 1) Puas dengan produk atau jasa lembaga keuangan syariah yaitu karena kualitasnya tinggi serta jangkauannya yang luas
- 2) Puas dengan cara menjualnya:
  - a. Ramah sopan dan akrab
  - b. Murah senyum
  - c. Menyenangkan
  - d. Tanggap, cepat dan cermat
- 3) Puas dengan harganya
  - a. Murah atau mahal sesuai harapan
  - b. Bersaing.<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup>Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2012, h. 199.

## E. Pengertian Deposito

Berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 deposito didefinisikan simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian anggota penyimpanan dengan lembaga keuangan syari'ah atau pada saat jatuh tempo. Deposito merupakan produk dari lembaga keuangan syari'ah yang memang ditujukan untuk kepentingan investasi dalam bentuk surat-surat berharga, sehingga dalam lembaga keuangan syari'ah memakai prinsip *mudharabah*. Berbeda dengan konvensional yang memberikan imbalan berupa bunga bagi nasabah deposan, maka dalam lembaga keuangan syariah imbalan yang diberikan kepada anggota deposan adalah bagi hasil (*profit sharing*) sebesar nisbah yang telah disepakati di awal akad.

Lembaga keuangan syari'ah dan anggota masing-masing mendapatkan keuntungan. Keuntungan bagi lembaga keuangan syari'ah dengan menghimpun dana lewat deposito adalah uang yang tersimpan relatif lama, mengingat deposito memiliki jangka waktu yang relatif panjang dan frekuensi penarikan yang panjang. Sehingga lembaga keuangan syari'ah akan lebih leluasa melempar dana tersebut untuk kegiatan yang produktif. Sedangkan anggota akan mendapatkan keuntungan berupa bagi hasil yang besarnya sesuai dengan nisbah yang telah disepakati di awal perjanjian.

1. Landasan Hukum Deposito *Mudharabah* dalam lembaga keuangan syari'ah.

Landasan hukum *mudharabah* secara syariah diatur oleh Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang lembaga keuangan syari'ah. Ditahun 2008, secara khusus mengenai deposito dalam lembaga keuangan syariah diatur melalui Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang lembaga keuangan syari'ah.

Selain itu mengenai deposito ini juga telah diatur dalam sebuah Fatwa DSN No. 03/DSN-MUI/IV/2000, tanggal 1 April 2000 yang menyatakan bahwa keperluan masyarakat dalam meningkatkan kesejahteraan dan dalam bidang investasi, memerlukan jasa lembaga keuangan syari'ah. Slaah satu produk lembaga keuangan syari'ah di bidang penghimpunan dari masyarakat adalah deposito, yaitu simpanan dana berjangka yang penarikanbya hanya dapat melakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah penyimpan dengan lembaga keuangan syari'ah.

Berdasarkan pada Fatwa DSN-MUI ini deposito yang dibenarkan secara syariah adalah berdasarkan

prinsip *mudharabah* dengan ketentuan-ketentuan sebagai berikut:

- a. Dalam transaksi ini anggota bertindak sebagai *shahibul maal* atau pemilik dana, dan bertindak sebagai *mudharib* atau pengelola dana.
  - b. Dalam kapasitasnya sebagai *mudharib*, lembaga keuangan syari'ah dapat melakukan berbagai macam usaha yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah dan mengembangkannya, termasuk didalamnya *mudharabah* dengan pihak lain.
  - c. Model harus dinyatakan dengan jumlahnya, dalam bentuk tunai dan bukan piutang.
  - d. Pembagian keuntungan harus dinyatakan dalam bentuk nisbah dan dituangkan dalam akad pembukaan rekening.
  - e. Lembaga keuangan syari'ah sebagai *mudharib* menutup biaya operasional deposito dengan menggunakan nisbah keuntungan yang menjadi haknya.
  - f. Lembaga keuangan syari'ah tidak diperkenankan untuk mengurangi nisbah keuntungan.<sup>16</sup>
2. Adapun jenis deposito di Indonesia yaitu:

---

<sup>16</sup>Khatibul Umam, *Perbankan Syariah Dasar-Dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia*, Jakarta: Raja Grafindo, 2016, h. 95-97.

a. Deposito berjangka

Deposito berjangka adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu menurut perjanjian antara penyimpan dengan bank yang bersangkutan, sistem deposito berjangka dibedakan atas:

1. *Deposito Automatic Roll Over (ARO)* yaitu deposito berjangka yang otomatis diperpanjang oleh bank jika deposito tersebut telah jatuh tempo tetapi belum dicairkan oleh pemiliknya. Perpanjangannya sama dengan jangka waktu deposito sebelumnya, tetapi dengan tingkat bagi hasil yang berlaku pada saat itu, atau bersifat *floating rate*. Sistem ini sangat menguntungkan deposan karena selama sebelum dicairkan deposan selalu mendapat bagi hasil deposito.
2. *Deposito Roll Automatic Roll Over* yaitu deposito berjangka yang tidak otomatis diperpanjang oleh bank jika deposito tersebut telah jatuh tempo tetapi belum dicairkan oleh pemiliknya, jadi deposan tidak akan mendapat bagi hasil. Deposito semacam ini berubah sifatnya menjadi tabungan *nonproduktif* (uang titipan) bagi bank.

b. *Deposito On Call*

*Deposito on call* yaitu simpanan depositan yang tetap berada di bank bersangkutan, penarikannya harus diberitahukan dulu kepada bank bersangkutan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati kedua belah pihak misalnya 30 hari sebelum ditarik, depositan harus terlebih dahulu memberitahukannya kepada bank bersangkutan. Bagi hasil *depositan on call* ini dihitung harian saja,

c. *Sertifikat Deposito*

Sertifikat deposito adalah deposito berjangka atas unjuk dan dapat diperjual belikan oleh pemiliknya sebelum jatuh tempo, bunganya dibayar dimuka. Sertifikat depositan adalah deposito berjangka yang bukti simpanannya dapat diperdagangkan (UU RI No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan Bab 1 Pasal 1 Ayat 8).

Sertifikat deposito hanya dapat diterbitkan dan diedarkan oleh suatu bank yang telah mendapatkan ijin khusus dari Bank Indonesia, ijin ini meliputi total keseluruhan sertifikat deposito. Nilai minimal perlembar dan jangka waktu sertifikat deposito tersebut. Jenis deposito berjangka dalam rupiah (valuta sendiri) dan valuta asing (valas). Semua bank dapat menerima deposito berjangka

rupiah, tetapi deposito valas hanya dapat dilayani oleh bank devisa saja.

### 3. Kebijakan penarikan deposito berjangka.

Pimpinan bank harus kreatif dan inovatif dalam menetapkan kebijaksanaan yang tepat untuk merangsang masyarakat pemilik uang supaya tertarik menandatangani uang pada bank bersangkutan.

Jenis kebijakan penarikan deposito berjangka antara lain sebagai berikut:

- a. Kebijakan eceran, dimaksudkan bank menerima deposito berjangka yang nilai nominalnya relatif kecil. Kebijakan ini akan memberikan kesempatan bagi masyarakat luas untuk menandatangani uang di bank. Dengan kebijaksanaan ini diharapkan jumlah deposito yang terkumpul oleh bank semakin banyak serta bersumber dari beraneka macam deposan.

- b. Kebijakan distribusi, artinya bank hanya menerima deposito berjangka yang nilai nominalnya relatif besar.
- c. Kebijakan pencairan, dimaksudkan pimpinan bank memberikan kesempatan bagi deposan untuk mencairkan deposito berjangkanya sebelum jatuh tempo asalakan deposan bersedia dikenakan denda pinalti yang besarnya ditentukan bank bersangkutan.
- d. Kebijakan pemberian hadiah, diartikan pimpinan bank memberikan hadiah kepada deposan malalui undian yang dilakukan bank. Nilai hadiah yang diberukan semakin besar jika niminal deposito semakin banyak, kebijakan ini diharapkan akan dapat menarik masyarakat untuk mendepositokan uangnya di bank tersebut.
- e. Kebijakan bagi hasil, dimaksudnkan pimpinan bank memberikan bagi hasil yang lebih besar terhadap deposito yang lebih besar. Semakin besar depositonya, semakin besar pula bagi hasilnya. Kebijakan ini diharapkan akan merangsang masyarakat untuk mendepositokan uangnya lebih banyak pada bank bersangkutan.

- f. Kebijakanaksanaan perawatan kesehatan, dimaksudkan bank akan meberikan biaya perawatan kesehatan kepada deposan yang dirawat di rumah sakit. Semaki besar deposito yang disimpan dibank bersangkutan, semakin besar bantuan perawatan yang diberikan bank.
- g. Kebijkasanaan beasiswa, dimaksudkan pimpinan bank akan memberikan beasiswa kepada putra atau putri deposan yang berprestasi. Semakin besar deposan yang disimpan semakin besar pula beasiswa yang diberikan. Dengan kebijakanaksanaan ini akan semakin menarik masyarakat untuk mendepositokan uangnya pada bank tersebut.<sup>17</sup>

#### 4. Dasar Hukum

- Q.S. Al-Muzammil Ayat 20:

وَأَخْرُورَ يَضْرِبُونَ فِي الْأَرْضِ يَبْتَغُونَ مِنْ فَضْلِ اللَّهِ ۚ

وَأَخْرُورَ يُفَاتِلُونَ فِي سَبِيلِ اللَّهِ ۝

---

<sup>17</sup>Malayu, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2005, h. 82-83.

Artinya:

.....dan orang-orang yang berjalan di muka bumi mencari sebagian karunia Allah, dan orang-orang yang lain lagi berperang di jalan Allah...(Q.S Al-Muzammil 20).

- H.R. Malik Nomor 1196:

و حَدَّثَنِي مَالِكٌ عَنْ الْعَلَاءِ بْنِ عَبْدِ الرَّحْمَنِ عَنْ أَبِيهِ عَنْ  
جَدِّهِ أَنَّ عُثْمَانَ بْنَ عَفَّانَ أَعْطَاهُ مَالًا قِرَاضًا يَعْمَلُ فِيهِ  
عَلَى أَنَّ الرَّبِيحَ بَيْنَهُمَا

Artinya:

Telah menceritakan kepadaku Malik dari Al ‘Ala’ bin Abdurrahman dari bapaknya dari kakeknya bahwa Utsman bin Affan pernah memberinya pinjaman harta untuk berdagang dengan persyaratan utangnya dibagi antara mereka berdua. (H.R. Malik Nomor 1196).<sup>18</sup>

## 5. Pengertian *Mudharabah*

*Mudharabah* adalah penanaman dana dari pemilik dana (*shahibul mall*) kepada pengelola dana (*mudharib*) untuk melakukan kegiatan usaha tertentu yang sesuai syariah, dengan pembagian bagi hasil usaha

---

<sup>18</sup>Muhammad Syafi’i Antunio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani Press, 2001, h. 95.

antara kedua belah pihak berdasarkan nisbah yang telah disepakati sebelumnya.<sup>19</sup>

Rukun dan syarat dari akad *mudharabah* yang harus dipenuhi dalam transaksi yaitu:

a. Rukun

1. Pelaku akad, yaitu *shahibul mall* (pemodal), dan *mudharib* (pengelola).
2. Objek akad, yaitu modal (*mall*), kerja (*dharab*), dan keuntungan (*ribh*).
3. *Shighah*, yaitu ijab qobul.<sup>20</sup>

b. Syarat-syarat *mudharabah*

Persyaratan dalam akad *mudharabah* dapat merujuk kepada pihak yang melakukan akad seperti pemodal, dan pengusaha, modal yang disetor dan keuntungan yang akan diraih. Adapun syaratnya yaitu:

1. persyaratan yang berkaitan dengan modal yang disetor antara lain, bahwa

---

<sup>19</sup>Muhamad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, Jakarta: Raja Wali Pers, 2014, h. 38

<sup>20</sup>Ascarya, *Akad Dan Produk Bank Syariah*, Jakarta: Raja Wali Press, 2015, h. 62.

modal itu harus berupa mata uang yang berlaku di pasaran. Tidak diperbolehkan modal yang disetor itu dalam bentuk barang yang bergerak maupun yang tidak bergerak. Ini dimaksudkan agar nilai modal yang di setor itu mudah ditentukan. Seandainya modal itu berupa barang maka kemungkinan sulit untuk menentukan nilai yang paling tepat dan berakibat pada *goror* yang mungkin akan menjadi faktor pemicu persengketaan di kemudian hari.

2. Harus diketahui ukurannya, jika tidak diketahui ukurannya akan menimbulkan ketidakjelasan dalam pembagian keuntungan.
3. Modal yang disetor harus berbentuk uang, bukan berupa utang atau harta lain yang tidak dapat dihadirkan.
4. Modal yang disetor harus diserahkan kepada *mudharib* (pengelola dana) bila mana tidak terjadi penyerahan modal kepadanya maka tidak ada makna bagi *mudharabah* karena tidak

mungkin diimplementasikan secara nyata.<sup>21</sup>

c. Jenis mudharabah

1. Mudharabah Muthlaqah

Mudharabah muthlaqah merupakan akad perjanjian antara dua pihak yaitu *shahibul maal* dan *mudharib*, yang mana *shahibul maal* menyerahkan sepenuhnya atas dana yang diinvestasikan kepada *mudharib* untuk mengelola usahanya sesuai dengan prinsip syari'ah. *Shahibul maal* tidak memberikan batasan jenis usaha, waktu yang diperlukan, strategi pemasarannya, serta wilayah bisnis yang dilakukan. *Shahibul maal* memberikan kewenangan yang sangat besar kepada *mudharib* untuk menjalankan aktivitas usahanya, asalkan sesuai dengan prinsip syari'ah islam.

2. Mudharabah muqayyadah

---

<sup>21</sup>Institut Bankir Indonesia, *Konsep Produk dan Implementasi Operasional Bank Syariah*, Jakarta: Djembatan, 2001, h. 70.

Mudharabah muqayyadah merupakan akad kerja sama usaha antara dua pihak yang mana pihak pertama sebagai pemilik dana (*shahibul maal*) dan pihak kedua sebagai pengelola dana (*mudharib*). *Shahibul maal* menginvestasikan dananya kepada *mudharib*, dan memberi batasan atas penggunaan dana yang diinvestasikannya. Batasanya antara lain tempat, jenis investasi, objek investasi, jangka waktu.<sup>22</sup>

d. Fitur dan mekanisme

1. Bank bertindak sebagai pengelola dana (*mudharib*) dan nasabah bertindak sebagai pemilik dana (*shahibul maal*).
2. Pengelolaan dana oleh bank dapat dilakukan sesuai batasan-batasan yang ditetapkan oleh pemilik dana (*mudharabah muqayyadah*) atau dilakukan dengan tanpa batasan-batasan

---

<sup>22</sup>Ismail, *Perbankan Syari'ah*, Jakarta: Prenadamedia, 2011, h. 86-87.

dari pemilik dana (*mudharabah muthlaqah*).

3. Dalam akad *mudharabah muthlaqah* harus dinyatakan secara jelas syarat-syarat dan batasan tertentu yang ditentukan oleh nasabah.
  4. Pembagian keuntungan dinyatakan dalam bentuk nisbah yang disepakati.
  5. Penarikan dana oleh nasabah hanya dapat dilakukan sesuai waktu yang disepakati.
  6. Bank dapat membebankan kepada nasabah biaya administrasi berupa biaya-biaya yang terkait langsung dengan biaya pengelolaan rekening antara lain biaya materai, cetak laporan transaksi, dan saldo rekening, pembukuan dan penutupan rekening.
  7. Bank tidak diperbolehkan mengurangi bagian keuntungan nasabah tanpa persetujuan nasabah yang bersangkutan.<sup>23</sup>
- e. Penalti

Penalti merupakan denda yang dibebankan kepada nasabah pemegang

---

<sup>23</sup>Muhamad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, Jakarta: Rajawali Pers, 2014, h. 38-39.

rekening deposito *mudharabah* apabila nasabah mencairkan depositonya sebelum jatuh tempo. Pinalti ini dibebankan karena bank telah mengistemasikan penggunaan dana tersebut, sehingga pencairan deposito berjangka sebelum jatuh tempo dapat mengganggu likuiditas bank. Bank perlu membebankan *penalty* (denda) kepada setiap nasabah deposito berjangka yang menarik depositonya sebelum jatuh tempo. Pinalti tidak boleh diakui sebagai pendapatan operasional bank syariah, akan tetapi digunakan untuk dana kebajikan, yang dimanfaatkan untuk membantu pihak-pihak yang membutuhkan.

Penalti tidak dibebankan kepada setiap nasabah yang menarik depositonya sebelum jatuh tempo. Ada nasabah tertentu yang tidak dibebani penalti ketika menarik dananya yang berasal dari deposito berjangka yang belum jatuh tempo, misalnya nasabah prima (*prime customer*), tidak dibebani penalti. Hal ini dimaksudkan untuk menarik

nasabah tertentu yang loyal kepada bank yaitu bebas biaya penalti.<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup>Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Prenandamedia, 2011, h. 95.



## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM KJKS BMT AL HIKMAH**

#### **A. Sejarah Berdirinya KSPPS BMT Al Hikmah**

KSPPS (Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah) BMT Alhikmah adalah sebuah lembaga ekonomi swadaya masyarakat yang tumbuh dan berkembang di wilayah kecamatan Ungaran. Lahirnya KSPPS BMT Al Hikmah ini diawali dengan adanya pertemuan tokoh-tokoh masyarakat Babadan dan sekitarnya pada tanggal 24 September 1998 di Masjid Wahyu Langensari melalui rapat yang dihadiri 30 orang yang siap menjadi anggota pendiri. Tujuan KSPPS BMT ini untuk menciptakan sebuah lembaga perekonomian masyarakat sebagai sasaran untuk meningkatkan kualitas kehidupan sosial ekonomi umat islam dengan sasaran utama para pedagang dan pengusaha kecil serta masyarakat umum lapis bawah di kecamatan Ungaran. Salah satu unit usahanya adalah unit simpan pinjam dengan menggunakan sistem bagi hasil. Adapun target yang hendak dicapai adalah terbentuknya pusat perekonomian umat melalui kegiatan usaha mencapai kesejahteraan hidup umat.

KSPPS BMT Al Hikmah mulai beroperasi di kompleks pasar Babadan Blok B-26 pada tanggal 15 Oktober 1998 dengan modal awal sebesar Rp. 15.000.000,- (Lima

Belas Juta Rupiah). Modal awal tersebut berasal dari simpanan yang disetorkan para anggota berupa simpanan pokok, simpanan pokok khusus, dan simpanan wajib. Pengelolaan KSPPS BMT Al Hikmah dipercayakan kepada empat orang yang telah mendapatkan pelatihan melalui proyek penanggulangan pekerja terampil di asrama haji Donohudon, Solo.<sup>1</sup>

Dalam kemajuan dan perkembangan KSPPS BMT Al Hikmah mengalami perkembangan yang cukup pesat. Selama 16 tahun berdiri, anggota yang menanamkan modal pun meningkat yang diikuti dengan meningkatnya jumlah nominal simpanan yang harus disetorkan. Untuk pembiayaan yang disalurkan juga mengalami peningkatan asset dan tentunya meningkatkan pula rugi laba setiap bulannya. Kemajuan dan perkembangan KSPPS BMT Al Hikmah yang berdiri dengan latar belakang jenis usaha, asal daerah yang berbeda, pendidikan dan status sosial yang berbeda menunjukkan kepercayaan masyarakat yang cukup besar terhadap keberadaan KSPPS BMT Al Hikmah Babadan.

Kemajuan ini tentu saja tidak lepas dari peran dan kerjasama para pegawai KSPPS BMT Al Hikmah. Saat ini KSPPS BMT Al Hikmah menempati kantor di Jl. Jend. Sudirman No. 12 Mijen Gedanganak Ungaran Timur

---

<sup>1</sup> File BMT Al Hikmah

Kabupaten Semarang, yakni dengan kantor cabang dikomplek pasar Babadan Blok E 23-25, kantor cabang kedua berada di kompleks terminal pasar Karangjati No. 11 Kecamatan Bergas, kantor cabang ketiga di Jl. Telomoyo No. 07 Bandungan, kantor cabang keempat berada di Jl. Tegalpanas-Jimbaran Dusun Secang 01/01 Desa Samban Bawen, kantor cabang kelima berada di Jl. Taman Siswa No. 13 Sekaran Gunungpati.

## **B. Gambaran Umum**

Dalam perkembangannya, KSPPS BMT Al Hikmah mengalami perkembangan yang cukup pesat. Selama delapan belas bulan berdiri, jumlah anggota yang menanamkan modalpun meningkat, dengan meningkatnya jumlah nominal simpanan yang harus disetor.

Nama Koperasi : KSPPS BMT AL HIKMAH

Nama Manager : Muhari S.Ag.

Alamat BMT : Jl. Jend. Sudirman No. 12 Mijen  
Gedanganak

Kecamatan : Ungaran

Kabupaten : Semarang

Provinsi : Jawa Tengah

Telp/Fax : 024-6924415

Berangkat dari semangat bahwa KSPPS BMT Al Hikmah adalah milik masyarakat, bukan milik perorangan, golongan dan kelompok tertentu. KSPPS BMT Al Hikmah memilih badan hukum koperasi. Koperasi BMT Al Hikmah memiliki akte pendirian No: 047/BH/KDK.II.I/III/1999 tanggal 02 Maret 1999 dan telah mengalami perubahan anggaran dasar menjadi tingkat Jawa Tengah.

Pinduk (Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil) adalah lembaga yang ikut membidangi kelahiran BMT di seluruh Indonesia dan berperan sebagai peminanya sehingga berkewajiban mengupayakan koperasi BMT beroperasi secara profesional berproduksi tinggi, berkelanjutan dan sehat. Koperasi BMT Al Hikmah yang berkekuatan hukum koperasi atau pembinaan koperasi BMT merupakan wewenang dan tanggung jawab pemerintah dalam hal ini dinas koperasi dan UKM dimana pemerintah menciptakan dan mengembangkan iklim dan kondisi yang mendorong pertumbuhan dan permasyarakatan koperasi, oleh karena itu pemerintah memberikan bimbingan, kemudahan dan perlindungan kepada koperasi<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup>File BMT Al Hikmah

### **C. Tujuan dan Sasaran**

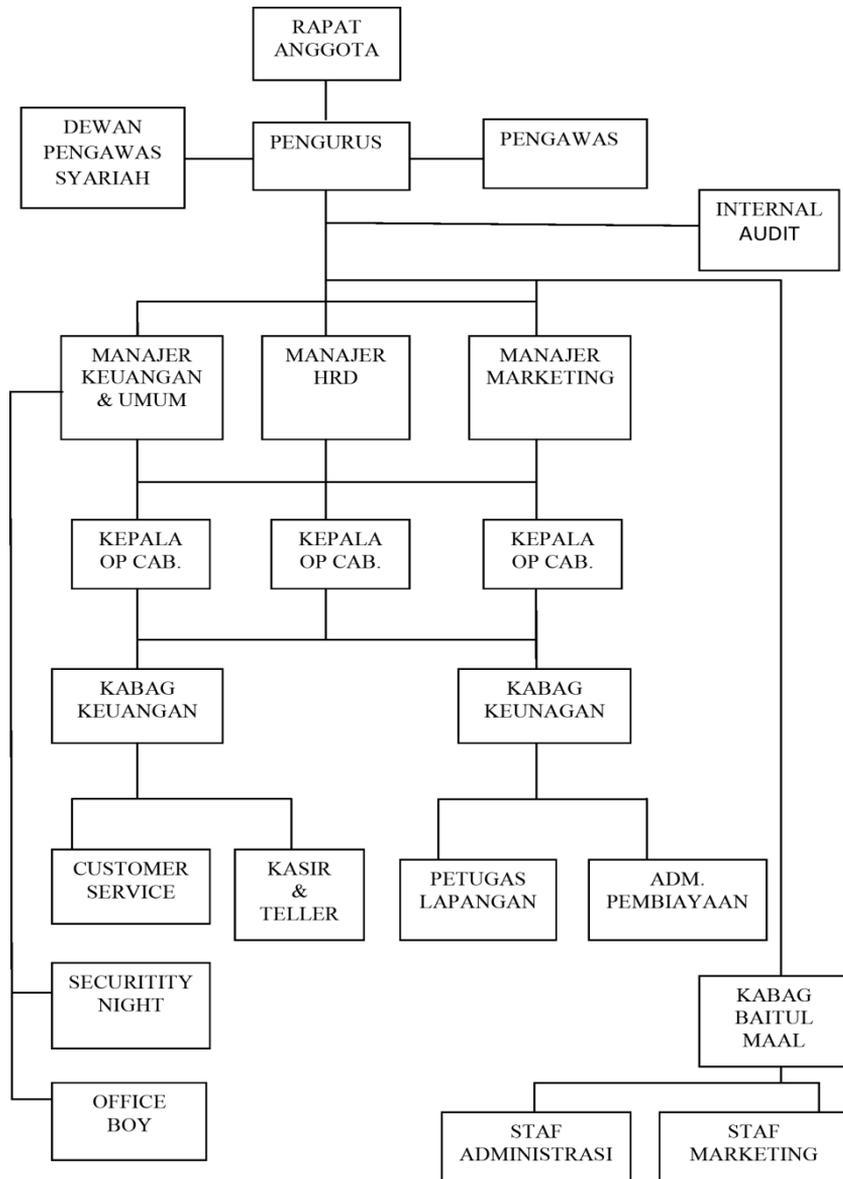
- Tujuan
  1. Menyelamatkan kelompok-kelompok usaha lapisan masyarakat kebawah dan situasi krisis ekonomi.
  2. Menambah modal kerja bagi masyarakat lapisan paling bawah dan kecil.
  3. Mengembangkan kelompok usaha masyarakat agar lebih produktif.
- Sasaran
  1. Tersediannya dana permodalan untuk anggota.
  2. Penghimpunana dan penyaluran kepada anggitanya yang melaksanakan aktifitas usaha yang prospektif kepada para anggota.
  3. Memberikan pelayanan pinjaman kepada anggitanya yang melaksanakan usaha untuk modal kerja dengan prosedur yang mudah dan murah.

### **D. Visi dan Misi KSPPS BMT Al Hikmah**

1. Visi KSPPS BMT Al Hikmah  
“Menjadi lembaga keuangan syariah yang sehat, profesional dan terpercaya di Jawa Tengah”.
2. Misi KSPPS BMT Al Hikmah
  - a. Meminimalkan Non Profit Loan (NPF)
  - b. Memperbaiki struktur permodalan

- c. Meningkatkan penghimpunan dana anggota dan calon anggota
- d. Meningkatkan pendapatan koperasi
- e. Meningkatkan SDM yang handal dan kompeten
- f. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap koperasi BMT
- g. Meningkatkan pengelolaan koperasi secara profesional.

### E. Struktur Organisasi KSPPS BMT AI



Adapun susunan Manajemen dan pegawai BMT Al Hikmah Ungaran tahun 2018, yaitu :

**a. Dewan Pengawas Syariah**

Ketua : Drs. Toni Irianto, SE  
Anggota I : Dr. H. Muh Saerozi, M.Ag  
Anggota II : Abdurrohman

**b. Pengawas**

Ketua : Gatot Indratmoko, SE  
Pengawas I : Drs. H. Abu Hanafi  
Pengawas II : Ichsan Maarif, ST

**c. Pengurus**

Ketua : H. Muhari, S.Ag. MM  
Sekretaris : Awing Fraptiyo, SE  
Bendahara : Asroti, S.Pd.I

**d. Pengelola**

**1) Kantor Pusat dan Cabang Mijen Geganak**

- a. Mudhofar
- b. Sayfur Rochman
- c. Saefudin
- d. Nur Kasan
- e. Isna Ira Setyawati, SE
- f. Heni Fajar Rukiyanti, S.Pd
- g. Dian Irfani, A.Md

- 2) **Kantor Cabang Babadan**
  - a. Nurul Huda Amrullah
  - b. Ridwanullah
  - c. Yuni Fatmawati
  - d. Salamti Nurul Ariyani
- 3) **Kantor Cabang Karang Jati**
  - a. Mujana
  - b. Ahwat Adi wibowo
  - c. Abdul Chamid
  - d. Fahrul Sektiana, SE
- 4) **Kantor Cabang Bawen**
  - a. Suoandriyo, A.Md
  - b. Zulkhan yahya
  - c. Sefi Aprilia, A.Md
- 5) **Kantor Cabang Bandungan**
  - a. Sulamin
  - b. Masyudi, A.Md
  - c. Adi Trya
  - d. Nurjanah
- 6) **Kantor Cabang Sekaran Gunungpati**
  - a. Eko Susilo, SE
  - b. Kharis Muhandis, A.Md
  - c. Nida 'Ulwiyah S.Hi

Berikut adalah uraian pembagia tugas masing-masing jabatan di KSPPS BMT Al Hikmah:

1. Dewan Pengawas Syariah
  - a. Memastikan produk/jasa koperasi sesuai dengan syariah
    - Menelaah dan menegaskan setiap spesifikasi produk penghimpunan (funding) maupun produk penggunaan dana (lending).
    - Mengkomunikasikan kepada DSN atas usul dan saran pengembangan produk dan jasa koperasi yang memerlukan kajian dan Fatwa DSN.
    - Memberikan penjelasan kepada pengurus dan manajemen KSPPS tentang berbagai Fatwa DSN yang relevan dengan bisnis KSPPS.
  - b. Memastikan tata laksana manajemen dan pelayanan sesuai dengan syariah.
    - Menelaah dan mengesahkan tata laksana manajemen dan pelayanan KSPPS ditinjau dari kesesuaiannya dengan prinsip muamalaah dan akhlaq islam.
    - Membantu manajemen dalam pembinaan aqidah, ibadah, dan ahlaq manajemen dan staf KSPPS.

- Mengidentifikasi berbagai bentuk pelanggaran syariah dalam interaksi (antar sesama manajemen/staf dan antar manajemen/staf dengan anggota dan masyarakat luas) dan transaksi bisnis serta melaporkannya kepada badan pengurus KSPPS.
- c. Terelenggaranya pendidikan anggota yang dapat mencerahkan dan membangun kesedaran bersama sehingga anggota siap konsisten bermuamalah secara islami melalui wadah KSPPS.
- Membantu pengurus dengan memberikan penjelasan atau nasehat, diminta atau tidak diminta, tentang keadaan anggota pada khususnya dan KSPPS pada umumnya ditinjau dari aspek sesyariahan. Penjelasan ini disampaikan didalam maupun diluar rapat pengurus.
  - Menelaah sistem pembinaan anggota kurikulum, materi dan penyelenggaraannya sehingga diyakini telah memenuhi unsur tarbiyah (pendidikan) yang sesuai dengan kaidah islam.

- d. Membantu terlaksananya pendidikan anggota yang dapat meningkatkan kualitas aqidah, ahlaq, ibadah, dan muamalah anggota.

## 2. Pengawas

Pengawas mempunyai fungsi untuk mengawasi jalannya kegiatan usaha KSPPS agar tetap berjalan sesuai dengan ketentuan, arah, dan kebijakan yang telah ditetapkan rapat anggota.

- a. Memberikan penilaian terhadap keputusan-keputusan kegiatan KSPPS.
- b. Mengawasi dan menjaga agar pelaksanaan operasional KSPPS sesuai dengan ketentuan, arah, dan kebijakan yang telah ditetapkan rapat anggota.
- c. Memberi saran atau pendapat kepada pengurus dan pengelola untuk kemajuan KSPPS.
- d. Melakukan pemeriksaan atau audit.
- e. Membuat hasil laporan pengawasan kepada rapat anggota.
- f. Pengawas dipilih dari dan oleh anggota.
- g. Jumlah pengawas minimal 3 (tiga) orang susunannya terdiri dari seorang ketua dan anggota-anggota.

- h. Jumlah dan susunan pengawas dapat berubah sesuai dengan perkembangan KSPPS, tetapi harus gasal dan minimal 3 (tiga) orang.
  - i. Masa bakti pengawas sama dengan masa bakti pengurus.
  - j. Minimal salah satu dari anggota pengawas harus memahami prinsip muamalah syariah.
3. Pengurus
- a. Memimpin organisasi dan usaha KSPPS.
  - b. Menyelenggarakan RAT tepat waktu.
  - c. Terlaksanakannya hasil keputusan yang diamanati oleh RAT.
  - d. Tercukupinya rasio modal.
  - e. Menyusun atau meremuskan kebijakan umum, mengajukan Rencana Kerja (RK) dan Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja (RAPB) KSPPS untuk mendapat persetujuan rapat anggota.
  - f. Menyelenggarakan rapat pengurus untuk evaluasi bulanan perkembangan kinerja lembaga dan menentukan serta membuat kebijakan strategi yang terkait dengan lembaga.
  - g. Menerima laporan keuangan yang dapat dipertanggungjawabkan pelaksanaan tugas yang dijalankan pengelola setiap bulan.

- h. Pengurus KSPPS dipilih dari dan oleh anggota dalam rapat anggota untuk masa jabatan 5 tahun dan dapat dipilih kembali.
  - i. Menandatangani dokumen dan surat yang berhubungan dengan lembaga.
  - j. Melakukan segala perbuatan hukum untuk dan atas nama KSPPS.
  - k. Mewakili KSPPS dihadapan dan diluar pengadilan.
  - l. Memelihara kerukunan diantara anggota dan mencegah segala hal yang menyebabkan perselisihan.
4. Audit Internal
- a. Bertanggung jawab memberikan jasa kepada manajemen, berupa informasi dan advis sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan manajemen serta memikirkan cara-cara alternatif yang baik bagi KSPPS,
  - b. Hasil penelitian mengenai kelayakan dan kecukupan pengendalian dibidang keuangan, bidang pembiayaan dan kegiatan KSPPS lainnya serta peningkatan efektifitas pengendalian dengan biaya yang layak.

- c. Hasil pemeriksaan untuk memastikan bahwa semua kebijakan, rencana dan prosedur KSPPS telah benar-benar ditaati.
  - d. Dapat menggunakan fungsi dan pengawasan sebagai alat control mekanisme operasional.
  - e. Memeriksa semua catatan, harta milik, dan hutang-hutang, memeriksa semua tingkat manajemen (kecuali top manajemen) dan dapat memasuki semua bagian dan unit kerja serta melakukan berbagai teknik pemeriksaan.
  - f. Meminta data/informasi yang berkaitan dengan hal audit kepada manajemen koperasi.
  - g. Meminta fasilitas kegiatan umum untuk kebutuhan audit seperti ATJK, dll.
  - h. Menerbitkan laporan keuangan atas persetujuan pimpinan untuk keperluan publikasi.
5. Manager SDI/HRD
- a. Bertanggung jawab mengelola dan mengembangkan sumber daya insani KSPPS termasuk perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan SDI dan pengembangannya.
  - b. Membuat sistem sumber daya yang efektif dan efisien misalnya dengan membuat SOP, job description, training dan development sistem.

- c. Bertanggung jawab penuh dalam proses recruitment karyawan mulai dari mencari calon karyawan, wawancara hingga seleksi.
  - d. Melakukan seleksi, promosi, transferring, dan demosi pada karyawan yang dianggap perlu.
  - e. Melakukan kegiatan pembinaan, pelatihan dan kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pengembangan kemampuan, potensi, mental, ketrampilan, dan pengetahuan karyawan yang sesuai dengan standar lembaga.
  - f. Bertanggung jawab terhadap absensi karyawan, perhitungan gaji, bonus, dan tunjangan.
  - g. Membuat kontrak kerja karyawan serta memperbaharui masa berlaku kontrak kerja.
  - h. Melakukan tindakan disipliner pada karyawan yang melanggar kebijakan perusahaan.
6. Manajer Keuangan dan Umum
- a. Manajer keuangan bekerja sama dengan manajer yang lain bertugas merencanakan dan meramalkan perencanaan umum keuangan KSPPS.

- b. Mengambil keputusan penting investasi dan berbagai pembiayaan serta semua hal yang terkait dengan keputusan tersebut.
  - c. Melaporkan laporan keuangan bulanan pada pertemuan tingkat manajemen pusat.
  - d. Membuat analisis laporan keuangan.
  - e. Memberikan masukan yang berkaitan dengan kebijakan akuntansi dan keuangan.
  - f. Merencanakan, mengatur, dan mengontrol perencanaan laporan keuangan dan laporan pembiayaan.
  - g. Merencanakan, mengatur dan mengontrol arus kas perusahaan.
  - h. Merencanakan, mengatur, dan mengontrol anggaran perusahaan.
7. Manajer Pemasaran
- a. Menyusun draf rencana pemasaran berupa target funding, lending dan konfirmasi percabang.
  - b. Rencana pengembangan produk, promosi dan distribusi berdasarkan pemetaan segmen dan potensi pasar.
  - c. Memimpin rapat koordinasi bulanan dengan marketing cabang.

- d. Mengembangkan data base pelanggan jasa keuangan untuk menyusun profil dan pengembangan pemasaran.
  - e. Mengembangkan strategi pemasaran.
  - f. Melaksanakan survey.
  - g. Sebagai koordinator dalam penagihan pembiayaan bermasalah.
8. Kepala Operasional Cabang
- a. Menjabarkan kebijakan umum KSPPS yang telah dibuat pengurus dan disetujui rapat anggota
  - b. Menyusun dan menghasilkan rancangan anggaran KSPPS dan rencana jangka pendek, jangka panjang, serta proyeksi (financial maupun non financial) kepada pengurus yang selanjutnya akan dibawa pada rapat anggota.
  - c. Menyetujui pembiayaan yang jumlahnya tidak melampaui batas wewenang manajemen.
  - d. Mengusulkan penambahan, pengangkatan dan mempromosikan serta pemberhatian karyawan pada kantor cabang.
  - e. Mengelola dan mengawasi pengeluaran dan pemasukan biaya-biaya harian dan tercapainya target yang telah ditetapkan secara keseluruhan..
  - f. Mengamankan harta kekayaan KSPPS agar terlindungi dari bahaya kebakaran, pencurian,

perampokan dan kerusakan, serta seluruh asset KSPPS.

- g. Terselenggaranya penilaian prestasi kerja karyawan dan membuat laporan secara periodik.
  - h. Menandatangani dan menyetujui permohonan pembiayaan dengan batas wewenang yang ada pada kantor wilayah masing-masing.
  - i. Meningkatkan pendapatan dan menekan biaya serta mengawasi operasional kantor wilayah masing-masing.
9. Administrasi Pembukuan
- a. Pembuatan laporan keuangan
  - b. Pengarsipan laporan keuangan dan berkas-berkas yang berkaitan secara langsung dengan keuangan
  - c. Menyediakan data-data yang dibutuhkan untuk kebutuhan analisis lembaga
  - d. Pengarsipan bukti slip-slip transaksi
  - e. Pengeluaran dan penyimpanan uang ke brankas
  - f. Perhitungan bagi hasil dan pembukaanya
10. Kabag Marketing Cabang
- a. Tercapainya target marketing baik funding maupun lending

- b. Terselenggaranya rapat marketing dan terselesaikannya permasalahan ditingkat marketing.
- c. Menilai dan mngevaluasi kinerja bagian marketing.

#### 11. Customer Service (CS)

- a. Pelayanan terhadap pembukaan dan penutupan rekening simpanan harian dan simpanan berjangka serta mutasinta.
  - Meminta anggota untuk melengkapi persyaratan menjadi anggota, yaitu mengisi formulir pendaftaran anggota, menyerahkan tanda pengenal, mengisi aplikasi, mengisi slip simpanan awal.
  - Menerima kelengkapan mitra dan memberikan penjelasan mengenai produk simpanan harian dan simpanan berjangka yang ada di KSPP BMT Al Hikmah.
  - Menandatangani slip pembukaan simpanan, dan formulir permohonan menjadi anggota atau calon anggota.
  - Menyerahkan kembali berkas persyaratan dan slip-slip pada bagian pembukaan.
  - Menyerahkan kembali buku dan memberikan nomor rekening kepada mitra yang baru.

- Membuatkan warkat simpanan berjangka dan memberikan nomor berjangka.
  - Melakukan atau membuat registrasi simpanan dan simpanan berjangka berjangka baik dikomputer maupun dibuku registrasi.
  - Melakukan pemindah bukuan simpanan atau simpanan berjangka apabila diperlukan atas persetujuan yang berwenang.
  - Menyerahkan kepada mitra atau anggota buku simpanan atau kartu tanda anggota.
  - Menyimpan kartu simpanan kedalam tempat yang telah ditentukan.
- b. Persiapan simpanan dan simpanan berjangka.
- Melakukan pengarsipan untuk permohonan simpanan dan simpanan berjangka pada binder khusus sesuai tanggal.
  - Melakukan pengarsipan untuk kartu simpanan sesuai dengan nomor rekening.
  - Melakukan pengarsipan atas warkat simpanan berjangka sesuai dengan nomor rekening.

## 12. Teller

- a. Bertanggung jawab atas pelayanan anggota dalam hal transaksi uang tunai seperti penyeteroran dan penarikan simpanan, angsuran pembiayaan, dll.

- b. Menerima, menyimpan uang serta melakukan administrasi kas.
- c. Mengatur dan menyimpan pengeluaran uang tunai yang telah disetujui oleh kepala cabang.
- d. Bertanggung jawab atas kecocokan saldo akhir laporan kas dengan tunai yang ada memberikan saldo kas kepada manajer melalui kabag keuangan menurut ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Membuat :
  - Laporan harian kas
  - Daftar mutasi vault
  - Register O
  - Kertas kerja rekap
  - Slip pencairan debet/kredit
  - Slip memorial
- f. Memberikan pelayanan dan informasi kepada anggota.
- g. Mengadministrasikan pembukuan rekening simpanan dan validasi.
- h. Bertanggung jawab terhadap slip-slip (setoran, pengambilan, dll).
- i. Bertanggung jawab terhadap pengisian buku simpanan dan pembiayaan.

- j. Melakukan pendataan semua anggota pada buku anggota.
- k. Bertanggung jawab terhadap selisih kas.

#### 13. Administrasi Pembiayaan

- a. Memastikan seluruh kegiatan pengajuan telah diproses sesuai dengan proses yang sebenarnya.
- b. Memastikan analisis pembiayaan telah dilakukan dengan tepat dan lengkap sesuai dengan kebutuhan dan mempresentasikan dalam rapat komite.
- c. Membantu terselesaikannya pembiayaan bermasalah.
- d. Melihat peluang dan potensi yang ada dalam upaya pengembangan pasar.
- e. Melakukan monitoring atas ketepatan alokasi dana serta ketetapan angsuran pembiayaan mitra.

#### 14. Marketing

- a. Memastikan target funding dan lending tercapai sesuai dengan rencana.
- b. Membuka hubungan dengan pihak/lembaga luar dalam rangka funding.
- c. Tersosialisasinya produk-produk funding dan lending di KSPPS BMT Al Hikmah<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup>File BMT Al Hikmah

## **F. Ruang Lingkup Usaha KSPPS BMT Al Hikmah**

Sistem yang digunakan oleh KSPPS BMT Al Hikmah baik dalam produk simpanan atau pembiayaan adalah dengan system syariah (bagi hasil). Produk-produk KSPPS BMT Al Hikmah terbagi atas produk penghimpunan dana dan produk penyaluran dana kepada para anggota.

### **1. Produk Penghimpunan Dana (Simpanan)**

Produk penghimpunan dana yang dirancang khusus atas dasar syariah (dengan system bagi hasil), terdiri dari beberapa simpanan, antara lain:

#### **a. Simpanan Sukarela Lancar (SIRELA)**

Simpanan Sukarela Lancar merupakan simpanan anggota masyarakat yang didasarkan akad *wadi'ah yad amanah*. Atas ijin penitip dana yang disimpan pada rekening SIRELA dapat dimanfaatkan oleh KSPPS BMT Al Hikmah. Penarikan maupun penyetoran dari produk ini dapat dilakukan oleh pemegang rekening setiap saat.

Fitur:

- 1) Diperuntukkan bagi anggota perorangan
- 2) Syarat pembukaan simpanan yang sangat ringan
- 3) Bebas biaya administrasi bulanan

- 4) Berdasarkan prinsip syariah dengan akas wadi'ah (titipan)
- 5) Memperoleh bagi hasil simpanan yang akan ditambahkan
- 6) Pembukaan rekening minimum Rp. 10.000,-
- 7) Setoran selanjutnya minimum Rp. 10.000,-
- 8) Saldo minimum yang harus dipelihara Rp. 10.000,-
- 9) Penyetoran dan penarikan simpanan dapat dilaksanakan sewaktu-waktu pada jam kerja.

Syarat:

- 1) Mengisi aplikasi pendaftaran anggota BMT
- 2) Mengisi aplikasi pembukaan rekening SIRELA
- 3) Menyerahkan foto copy KTP/SIM yang masih berlaku
- 4) Bagi anggota baru wajib membayar simpanan pokok sebesar Rp. 25.000,- dan simpanan wajib Rp. 10.000,-

b. Simpanan Pelajar (SIMPEL)

Simpanan pelajar merupakan simpanan yang ditunjukkan kepada para pelajar dan mahasiswa yang meninginkan memiliki rekening simpanan yang akan

terus bertumbuh dan berkesempatan untuk mengajukan beasiswa bagi yang berprestasi.

Fitur:

- 1) Dieruntukkan bagi pelajar/mahasiswa
- 2) Syarat pembukaan simpanan yang sangat ringan
- 3) Bebas baya administrasi bulanan
- 4) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad wadiah yadhamanah
- 5) Memperoleh bagi hasil simpanan yang akan ditambahkan secara langsung secara otomatis setiap bulan
- 6) Pembukaan rekening minimum Rp. 10.000,-
- 7) Setoran selanjutnya minimum Rp. 10.000,-
- 8) Saldo minimum yang harus dipelihara Rp. 10.000,-
- 9) Penyetoran dan penarikan simpanan dapat dilaksanakan sewaktu-waktu pada jam kerja
- 10) Dapat mengajukan beasiswa bagi pelajar atau mahasiswa yang berprestasi.

Syarat:

- 1) Mengisi aplikasi pendaftaran anggota BMT
- 2) Mengisi aplikasi pembukaan rekening SIMPEL

- 3) Menyerahkan foto copy kartu pelajar/kartu mahasiswa
  - 4) Bagi anggota baru wajib membayar simpanan pokok sebesar Rp. 25.000,- dan simpanan wajib sebesar Rp. 10.000,-
- c. Simpanan Sukarela Qurban (SISUQUR)

Simpanan Sukarela Qurban merupakan simpanan anggota yang dirancang khusus sebagai sarana mempersiapkan dana untuk melaksanakan ibadah penyembelihan hewan qurban. Penyetoran dapat dilakukan sewaktu-waktu sedangkan penarikan atau pencairannya hanya dapat dilakukan pada bulan Dzulhijah saat pelaksanaan penyembelihan hewan qurban. Penyetoran dapat dilakukan sewaktu-waktu sedangkan penarikan atau pencairannya hanya dapat dilakukan pada bulan Dzulhijah atau pelaksanaan penyembelihan qurban.

Fitur:

- 1) Diperuntukkan bagi anggota perorangan/lembaga
- 2) Syarat pembukaan simpanan yang sangat ringan
- 3) Bebas biaya administrasi bulanan
- 4) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudhrabah*

- 5) Memperoleh bagi hasil simpanan yang akan ditambahkan secara otomatis setiap bulan
- 6) Pembukaan rekening minimum Rp. 25.000,-
- 7) Setoran selanjutnya minimum Rp. 10.000,-
- 8) Saldo minimum yang harus dipelihara Rp. 10.000,-
- 9) Hanya dapat diambil pada saat akan melaksanakan ibadah qurban atau aqiqah

Syarat:

- 1) Mengisi aplikasi pendaftaran anggota BMT
  - 2) Mengisi aplikasi pembukaan rekening SISUQUR
  - 3) Menyerahkan foto copy KTP/SIM yang masih berlaku
  - 4) Bagi anggota baru wajib membayar simpanan pokok sebesar Rp. 25.000,- dan simpanan wajib sebesar Rp. 10.000,-
- d. Simpanan Ibadah Haji (SIHAJI)

Simpanan ibadah haji merupakan inovasi baru dari BMT Al Hikmah yang dikhususkan bagi anda masyarakat muslim yang berencana menunaikan ibadah haji.

Fitur:

- 1) Diperuntukkan bagi anggota perorangan usia 10 tahun keatas
  - 2) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad mudharabah
  - 3) Bekerjasama dengan Bank Syariah Mandiri dalam online dengan SISKOHAT kementerian agama
  - 4) Tersedia fasilitas dana talangan haji sampai dengan Rp. 25.000.000,- dari BMT Al Hikmah
  - 5) Bebas biaya administrasi bulanan
  - 6) Pembukaan rekening awal minimum Rp. 500.000
  - 7) Setoran berikutnya minimum Rp. 50.000
  - 8) Memperoleh bagi hasil simpanan yang akan diakumulasikan sebagai tambahan dalam pembayaran biaya ibadah haji
  - 9) Penarikan simpanan dapat dilakukan setelah jangka waktu yang telah disepakati atau anggota sudah siap untuk melaksanakan ibadah haji.
- e. Simpanan Ibadah Umroh

Simpanan Ibadah Umroh merupakan baru dari KSPPS BMT Al Hikmah sebagai sarana mempersiapkan dana secara berkala sesuai jangka

wajtu yang diinginkan dalam melaksanakan ibadah umroh.

Fitur:

- 1) Diperuntukkan bagi anggota perorangan yang berencana melaksanakan ibadah umroh.
- 2) Penyetoran setiap bulan sesuai dengan tanggal yang diinginkan oleh anggota
- 3) Jumlah setoran setiap bulan tidak berubah (tetap) dan sesuai dengan jangka waktu yang diinginkan
- 4) Memperoleh bagi hasil simpanan yang akan diakumulasikan sebagai tambahan dalam pembayaran ibadah umroh
- 5) Bebas biaya administrasi bulanan
- 6) Penarikan simpanan dapat dilakukan setelah jangka waktu yang telah disepakati atau anggota sudah siap untuk melaksanakan ibadah umroh.

f. Simpanan Sukarela Berjangka (SISUKA)

Simpanan Sukarela Berjangka merupakan simpanan berjangka dengan prinsip syariah yang memberikan hasil investasi yang optimal bagi anggota BMT Al Hikmah.

Fitur:

- 1) Dioeruntukkan bagi anggota perorangan/lembaga
- 2) Berdasarkan prinsip syariah sengan akad *mudharabah* mutlaqah (bagi hasil)
- 3) Pilihan jangka waktu fleksibel 6,12, dan 24 bulan
- 4) Tidak dikenakan biaya administrasi
- 5) Bagi haisl yang optimal dengan nisbah yang kompetitif
- 6) Bagi hasil langsung menambah saldo simpanan harian
- 7) Jangka waktu dapat diperpanjang otomatis (automatic roll over)
- 8) Setoran minimal Rp. 500.000,-
- 9) Dapat dijadikan jaminan pembiayaan di BMT Al Hikmah

JANGKA WAKTU	NISBAH BMT	NISBAH ANGGOTA
6 Bulan	60%	40%
12 Bulan	50%	50%
24 Bulan	40%	60%

g. Simpanan Wajib Berhadiah (SIWADIAH)

Simpanan Wajib Berhadiah merupakan simpanan wajib dengan fitur hadiah yang diperuntukkan bagi anggota, simpanan dengan jangka waktu tertentu tidak dapat ditarik sebelum jatuh tempo.

Syarat:

- 1) Menyetor simpanan siwadiah sebesar Rp. 200.000,-/bulan
- 2) Setiap anggota diperbolehkan untuk mendaftar lebih dari satu kesempatan
- 3) Jangka waktu penyetoran selama 24 bulan
- 4) Pengundian hadiah dilaksanakan dalam 3 tahap pada periode 08,16, dan 24
- 5) Setiap anggota dipastikan mendapat hadiah sesuai dengan undian
- 6) Setiap anggota berhak mendapatkan fee ujroh/bonus pada akhir periode simpanan

2. Produk pembiayaan

Produk pembiayaan penyaluran dana berupa jenis pembiayaan berupa modal usaha dan sewa barang atau jasa. Beberapa jenis pembiayaan yang disediakan sebagai berikut :

- a. Prinsip jual beli *murabahah*
- b. Prinsip jasa *ijarah*
- c. Prinsip *mudharabah/musyarakah*

Dana simpanan dari masyarakat yang ada di KSPPS BMT Al Hikmah dikelola secara produktif dan profesional dalam bentuk pembiayaan untuk pengembangan ekonomi umat. Berbagai produk pembiayaan diperuntukkan bagi mitra yang membutuhkan modal kerja usaha pengadaan barang dan sewa barang atau jasa.

Berikut adalah jenis-jenis produk pembiayaan yang ada di KSPPS BMT Al Hikmah:

a. Pembiayaan Multi Barang dengan Prinsip Jual Beli *Murabahah*

Akad *murabahah* adalah akad pembiayaan suatu barang dengan menegaskan harga belinya kepada pembeli dan pembeli membayarnya dengan harga yang lebih sebagai keuntungan yang disepakati.

Fasilitas pembiayaan diperuntukkan bagi anggota yang menginginkan memiliki barang atau peralatan usaha guna mendukung kegiatan usaha anggota BMT Al Hikmah siap membantu mewujudkan keinginan anggota untuk memiliki barang impian tersebut dengan proses mudah, cepat, dan harga terjangkau.

Keunggulan pembiayaan pemilikan sepeda motor di KSPPS BMT Al Hikmah diantaranya:

- 1) Melayani semua jenis sepeda motor pabrikan jepang (Honda, Yamaha, Suzuki, Kawasaki)
- 2) Persyaratan mudah dnegan proses cepat
- 3) Uang muka minimal 30% dari harga kendaraan yang diinginkan
- 4) Bagi haisl kompetitif sesuai dengan kesepakatan
- 5) Bagi hasil diperhitngkan dari harga pokok dikurangi dengan uang muka yang disetorkan
- 6) Total angsuran lebih ringan dibandingkan dnegan dealer/leasing
- 7) Jangka waktu maksimal sampai 3 tahun
- 8) Apabila menyelesaikan pembiayaan sebelum jangka waktu akan memperoleh potongan dan tidak dikenakan penalty
- 9) Fasilitas asuransi TLO (optional)

b. Pembiayaan Multi Jasa dengan Prinsip *Ijarah*

Akad penyediaan dana dalam rangka memindahkan hak guna atau manfaat dari suatu barang atau jasa berdasarkan transaksi sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan barang itu sendiri. Fasilitas pembiayaan diperuntukkan bagi anggota yang terkendala dalam biaya pendidikan, biaya sewa rumah biaya sewa tempat usaha, biaya perawatan rumah sakit, biaya perjalanan dan biaya

lain yang diperlukan BMT Al Hikmah siap membantu membayarkan kebutuhan biaya tersebut dan anggota mengembalikan pembiayaan dan jasanya secara angsuran atau tempo sesuai dengan kesepakatan.

Syarat:

- 1) Bersedia menjadi anggota BMT Al Hikmah
- 2) Memiliki usaha atau penghasilan tetap
- 3) Mengisi aplikasi pengajuan pembiayaan yang telah disediakan
- 4) Bersedia di survey apabila pihak KSPPS BMT Al Hikmah memerlukan
- 5) Melengkapi persyaratan administratif
  - a. Foto copy KTP suami istri
  - b. Foto copy Kartu Keluarga (KK)
  - c. Foto copy Surat nikah
  - d. Melampirkan jaminan asli dan foto copynya BPKB kendaraan, sertifikat tanah atau surat kios/los pasar
  - e. Untuk jaminan BPKB kendaraan dilengkapi dengan foto copy STNK, sedangkan untuk jaminan sertifikat dilengkapi dengan SPPT terbaru dan surat keterangan dari kelurahan.

c. Pembiayaan Mira Usaha (Kerjasama *Mudharabah/Musyakah*)

*Mudharabah* adalah akad kerjasama suatu usaha antara dua pihak dimana pihak pertama (malik, shabib al-mal, lembaga keuangan syariah) menyediakan seluruh modal, sedangkan pihak kedua (amil mudhorib nasabah) bertindak selaku pengelola, dan keuntungan usaha bagi diantara mereka sesuai kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak.

*Musyarakah* adalah akad kerjasama antara dua belah pihak atau lebih untuk suatu usaha tertentu, dimana masing-masing pihak memberikan kontribusi dana dengan ketentuan bahwa keuntungan dan resiko akan ditanggung bersama sesuai dengan kesepakatan.

Fasilitas pembiayaan diperuntukkan bagi anggota yang menginginkan permodalan dalam pengembangan usaha yang digelutinya, agar usahanya tersebut menjadi lebih besar dan menguntungkan BMT Al Hikmah siap menjadi mitra sebagai permodalan ataupun bermitra sebagai patner dalam mengembangkan usaha anggota tersebut.

Syarat:

- 1) Bersedia menjadi anggota BMT Al Hikmah
- 2) Memiliki usaha produktif dan prospektif
- 3) Bersedia disurvei usaha yang diajukan

- 4) Mengisi aplikasi pengajuan pembiayaan yang telah disediakan
- 5) Melengkapi persyaratan administratif
  - a. Foto copy KTP suami istri
  - b. Foto copy Kartu Keluarga (KK)
  - c. Foto copy data pendukung usaha
  - d. Melampirkan jaminan asli dan foto copy BPKB kendaraan, sertifikat tanah atau surat kios/los pasar.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup>Browsur Produk Jasa Layanan Simpanan BMT Al Hikmah



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Strategi Mempengaruhi Minat Anggota Dalam Menggunakan Produk SISUKA (Simpanan Suka Rela Berjangka).

Strategi yang digunakan BMT Al Hikmah dalam menjual produk agar memiliki peranan penting dalam kegiatan usaha perusahaan maupun lembaga keuangan, guna mencapai sebuah profit yang direncanakan. Sebelum menetapkan strategi perusahaan atau lembaga keuangan syariah harus terlebih dahulu melihat keadaan pasar sehingga dapat ditentukan target pasar yang akan dituju serta besarnya peluang yang diharapkan untuk mencapai tujuan perusahaan atau lembaga keuangan syariah. Demikian strategi yang digunakan BMT Al Hikmah Ungaran yang perlu dilakukan secara tepat agar mencapai tujuan yang dapat tercapai yaitu:

- a. Berdasarkan ketentuan prinsip syariah dengan akad *mudharabah mutlaqah* (bagi hasil).

BMT Al Hikmah menggunakan prinsip syariah, Bagi hasil yang digunakan BMT Al Hikmah menggunakan akad *Mudharabah mutlaqah*, *Mudharabah Mutlaqah* merupakan akad perjanjian antara dua pihak *shahibul maal* dan *mudharib*, dimana *shahibul maal* menyerahkan sepenuhnya atas dana yang diinvestasikan

kepada *mudharib* untuk mengelola sesuai prinsip syariah. *Shahibul maal* tidak memberikan batasan jenis usaha, waktu, yang diperlukan, strategi pemasarannya, serta wilayah bisnis yang dilakukan. *Shahibul maal* memberikan kewenangan yang sangat besar kepada *mudharib* untuk menjalankan aktivitas usahanya, asalkan sesuai dengan prinsip syariah islam.

Jadi di BMT Al Hikmah tidak menggunakan sistem bunga melainkan dengan bagi hasil dan menggunakan akad *Mudharabah Mutlaqah*<sup>1</sup>:

- b. Pilihan jangka waktu fleksibel. 6, 12, dan 24.

Untuk menginvestasikan dananya depositan dapat memilih jangka waktu yang akan diinvestasikan yaitu dengan jangka waktu 6 bulan, 12 bulan, atau 24 bulan. Sesuai dengan keinginan depositan yang akan menginvestasikan dananya di BMT Al Hikmah, apabila depositan tidak mengambil dananya yang telah didepositokan maka dana tersebut akan *automatic roll over*.

- c. Tidak dikenakan biaya administrasi.

Pembukaan Deposito di BMT Al Hikmah membebaskan biaya administrasi bagi Setiap masyarakat yang ingin menginvestasikan dananya di KSPPS BMT Al

---

<sup>1</sup> File BMT Al Hikmah

Hikmah Ungaran, tidak dikenakan biaya administrasi, sehingga biaya administrasi di BMT Al Hikmah ungaran yaitu *free* dan tidak ada pungutan biaya apapun untuk biaya administrasi.

- d. Jangka waktu dapat diperpanjang secara otomatis.

Jangka waktu Pencairan Simpanan Sukarela Berjangka (SISUKA) dapat dicairkan setelah jatuh tempo dengan menunjukkan identitas diri deposan (KTP/SIM). Namun jika tidak ada permintaan dari deposan untuk menghentikan depositonya maka jangka waktunya dapat diperpanjang secara otomatis oleh pihak KSPPS BMT Al Hikmah, inilah yang disebut dengan fasilitas *automatic roll over (ARO)* apabila deposan mengajukan pencairan sebelum jatuh tempo, maka pihak BMT akan mengenakan biaya pinalti kepada deposan, biaya pinalti di ambil 2,5% jumlah simpanan berjangka dan nisbah bagi hasil yang telah diperoleh di rekening deposan dikembalikan lagi ke pihak BMT. Setiap simpanan sukarela berjangka yang dicairkan, pada halaman belakang dibubuhi tanda tangan deposan di atas materai dan dana yang diambil dapat berupa tunai atau dipindahkan pada tabungan sesuai permintaan deposan.

- e. Setoran minimal pembukaan deposito Rp. 500.000,-

Dalam produk Simapanan Sukarela berjangka (SISUKA) di KSPPS BMT Al Hikmah Ungaran

memberikan ketentuan setoran minimal deposito Rp. 500.000,- dan memberikan ketentuan bagi hasil dalam jangka waktu 6 bulan dengan bagi hasil 60% pihak BMT dan 40% pihak Anggota, jangka waktu 12 bulan 50% pihak BMT dan 50% pihak Anggota, dan jangka waktu 24 bulan 40% pihak BMT dan 60% pihak Anggota. Ketentuan pembagian bagi hasil ditentukan dengan proporsi antara BMT Al Hikmah dengan anggota yang telah di sepakati sebelumnya dengan nisbah yang berlaku saat diperpanjang.

- f. Dapat dijadikan jaminan pembiayaan di BMT Al Hikmah.

Deposito dapat digunakan di BMT Al Hikmah untuk jaminan pembiayaan, sehingga anggota tidak perlu memberikan jaminan yang lain untuk jaminan pembiayaan, hanya menggunkana deposito dapat digunkana untuk jaminan pembiayaan anggota.

## **B. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di KSPPS BMT Al Hikmah Ungaran.**

Setiap perusahaan atau lembaga keuangan syariah memiliki standar pelayanannya sendiri-sendiri, termasuk di BMT Al Hikmah Ungaran. Stadar pelayanan BMT Al Hikmah Ungaran itu sendiri yaitu:

1. *Tangibles* (Bentuk Fisik)

Kemampuan lembaga keuangan syariah dalam menunjukkan eksistensinya pada anggota meliputi penampilan dari seorang karyawan. Karena dari sebuah penampilan mencerminkan kepribadian seseorang, baik buruknya penampilan berperan besar dalam menunjang kesuksesan seseorang, seluruh pegawai di BMT Al Hikmah Ungaran harus mengenakan pakaian yang sudah ditetapkan BMT Al Hikmah, yaitu harus rapi dan bersih. Dalam melakukan pelayanan pihak *Teller* wajib menerapkan 3S (Senyum, Sapa, Salam). Penampilan yang tentunya memiliki beberapa syarat penting sehingga berpengaruh dan berdampak dalam pencapaian kinerja seorang karyawan dalam sebuah organisasi atau dalam lembaga keuangan syariah. Setelah memiliki penampilan yang pantas dan sesuai dengan etika berpakaian yang baik, maka seorang yang profesional juga perlu membenahi bahasa tubuh (*body language*) dalam pelayanan terhadap anggotanya. Seseorang profesional akan memaksimalkan penampilannya demi pelayanan yang berkualitas bagi anggotanya sehingga tujuan akhir kepuasan anggota dapat tercapai. Pelayanan yang diberikan BMT Al Hikmah Ungaran tidak hanya dilakukan di kantor saja, tetapi BMT Al Hikmah Ungaran juga memberikan pelayanan dengan sistem jemput bola untuk nasabah yang tidak bisa datang ke BMT Al Hikmah

Ungaran. Jadi pelayanan di BMT Al Hikmah bisa diberikan dimanapun dengan pelayanan maksimal seperti di kantor.

## 2. *Reability* (Kehandalan)

Dalam memberikan pelayanan BMT Al Hikmah Ungaran saat melayani anggota sangat cermat, tepat, dan akurat sehingga tidak membuang waktu.

### - Cermat

- a. Dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan prosedur yang berlaku di BMT Al Hikmah.
- b. Cermat dalam mengatasi seorang anggota yang akan meminjam uang di BMT dengan anggunan motor atau tanah, dengan menyurvei motor tersebut milik pribadi dan mengecek kelengkapan surat-suratnya, dan tanah di cek terlebih dahulu luasnya berapa, sudah milik pribadi atau masih milik bersama keluarga lain.

### - Tepat

Pelayanan di BMT Al Hikmah Ungaran tidak memberikan pelayanan yang lama, saat melayani anggota yang sedang membayar angsuran pihak anggota sendiri langsung otomatis mengisis slip yang dibutuhkan saat transaksi sehingga pihak *teller* hanya

mengecek ulang dan menuliskan tanda tangan. Jadi saat melayani anggota hanya membutuhkan waktu 5-10 menit saja.

- Akurat

Pelayanan yang akurat yang diberikan pihak BMT Al Hikmah sangat mempengaruhi kepercayaan seorang anggota. Misalnya dalam memberikan pelayanan hindari kata-kata “Tidak Tau” bila ada hal-hal yang kurang di pahami, sehingga lebih baik menggunakan kata-kata lain sehingga anggota tetap percaya terhadap pihak BMT Al Hikmah.

3. *Responsivness* (Ketanggapan)

Di BMT Al Hikmah Ungaran apabila ada sorang nasabah yang melakukan konsultasi di BMT Al Hikmah hal yang dilakukan oleh pihak BMT selain melakukan ketanggapan pihak BMT harus mendengarkan dengan cermat dan menangkap apa yang yang menjadi problem dari anggota. Dan memberikan solusi dari hal yang terkait dengan permasalahan anggota. Jadi setiap anggota yang bermasalah seorang karyawan menjadi pendengar yang baik, berkaitan dengan permasalahan yang dialami anggota dan secepat mungkin memberikan solusi yang tepat untuk permasalahan yang dialami.

#### 4. *Assurance* (Kepastian)

BMT Al Hikmah memiliki pegawai pelayanan dengan keluhuran ahlak, dan harus menguasai bidang pekerjaan yang ditanganinya. Dan pegawai BMT Al Hikmah harus tahu apa saja produk BMT Al Hikmah. Agar memberikan pelayanan yang sungguh-sungguh memuaskan dalam memberikan informasi ataupun memberikan solusi kepada seorang karyawan di BMT Al Hikmah. Terutama pihak *Teller* dan *Customer Service* karena *Teller* yang setiap harinya bertugas melayani anggota, dan *customer service* membantu anggota yang hendak membuka tabungan, atau transaksi lain dan juga tempat nasabah untuk menyampaikan keluhan. Dengan kemampuan menguasai semua produk BMT Al Hikmah. Serta karyawan dituntut untuk memberikan jawaban yang pasti dan terkait dengan permasalahan yang dialami oleh anggotanya.

Apabila seorang karyawan tersebut telah berjanji kepada anggotanya maka karyawan wajib memenuhi apa yang telah dijanjikannya kepada anggota sehingga apabila janji tersebut telah dipenuhi maka akan membuat nasabah semakin percaya kepada pihak BMT Al Hikmah. Dan keunggulan-keunggulan itu bisa membangun kepercayaan anggota untuk bekerja sama.

## 5. *Emphaty* (Empati)

Agar dalam memberikan pelayanan yang sungguh-sungguh dan memuaskan yaitu dengan kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian terhadap anggota, dan pemahaman atas kebutuhan anggota dengan berupaya memahami keinginan anggota dengan cara memberikan perhatian yang tulus dan bersilaturahmi ke tempat anggota yang dilakukan BMT semata-mata untuk mempererat hubungan antara kedua belah pihak. Baik bertatap muka langsung ataupun melalui media telepon seorang karyawan harus bersikap dan bertutur kata yang sopan dan santun. Hindari kata-kata yang kasar dalam situasi apapun sehingga memberikan kesan positif kepada anggota.

Saat anggota mengajukan komplain baik bertemu langsung ataupun lewat telephone maka tidak boleh bersikap emosi, kendalikan diri, hilangkan rasa kejengkelan dan sabar menghadapi kritikan. Hindari bercanda antar sesama karyawan saat sedang melayani anggota, hindari kata-kata yang menyakiti anggota, karena bisa saja anggota tersinggung dan sakit hati sehingga berakibat anggota akan meninggalkan BMT.

Selalu menciptakan hubungan yang baik antara karyawan dengan anggota, karyawan dengan sesama karyawan, ataupun karyawan dengan pimpinannya.

Seorang karyawan harus mampu memberikan kenyamanan dan menjalin hubungan kekeluargaan dengan semuanya tetapi juga seorang karyawan tidak diperbolehkan terlalu mencampuri urusan yang bersifat pribadi anggotanya.

Berdasarkan penjelasan yang telah di jelaskan Bapak Muhari bahwa Pelayanan yang diberikan di BMT Al Hikmah Ungaran sudah sesuai dengan standar pelayanan yaitu dengan memberikan *service excellent* kepada anggotanya, dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan dalam memenuhi kebutuhan anggotanya, dengan terus mengupayakan penyetaraan kemampuan, sikap, perhatian, penampilan, tindakan dan tanggung jawab guna mewujudkan kepuasan anggota agar tercapainya kepuasan anggota. Anggota yang puas dengan pelayanan yang baik akan terciptanya loyalitas kepada BMT Al Hikmah Ungaran.<sup>2</sup>

Selain *service excellent*, di BMT Al Hikmah juga memberikan pelayanan dengan sistem jemput bola, yaitu dimana pegawai BMT Al Hikmah melayani anggota dengan mendatangi anggota yang tidak bisa datang di BMT Al Hikmah Ungaran. Sehingga pelayanan di BMT Al Hikmah Ungaran bisa dilakukan dimanapun, serta

---

<sup>2</sup>Wawancara dengan Bapak Muhari, Pimpinan BMT Al Hikmah Ungaran, pada 14 Maret 2018, Pukul 10.00.

untuk pembukaan rekening pihak anggota juga tidak harus datang langsung di BMT tetapi bisa juga dengan menitipkan kepada pihak marketing. Biasanya sistem jemput bola ini dilakukan oleh marketing di BMT Al Hikmah Ungaran.<sup>3</sup>

### C. Analisis

Berdasarkan penelitian di BMT Al Hikmah Ungaran sedikit minat anggota untuk memilih produk SISUKA (Simpanan Sukarela Berjangka) dikarenakan kurangnya masyarakat yang mengetahui akan bagi hasil yang didapat oleh anggota.

#### Pembagian nisbah SISUKA di BMT Al Hikmah

No.	Jangka Waktu	Nisbah BMT	Nisbah Anggota
1.	6 Bulan	60%	40%
2.	12 Bulan	50%	50%
3.	24 Bulan	40%	60%

Solusi untuk menekankan Simpanan Sukarela Berjangka sebagai produk unggulan yaitu dengan melakukan promosi dan meyakinkan anggota untuk melakukan simpanan sukarela berjangka di BMT Al Hikmah agar anggota percaya untuk menyimpan dananya di produk SISUKA (Simpanan

---

<sup>3</sup>Wawancara dengan Ibu Heny Fajar Rukiyanti, *Teller*, BMT Al Hikmah Ungaran pada 21 Februari 2018 Pukul 14.00.

Sukarela Berjangka) dari pada melakukan produk pembiayaan.

Adapun kelebihan dari produk SISUKA (Simpanan Sukarela Berjangka) yaitu:

1. Kelebihan
  - a. Tidak ada biaya administrasi
  - b. Membantu perencanaan program investasi anggota
  - c. Prosedur pembukaan dan penutupan SISUKA yang sangat mudah dilakukan
  - d. Dana yang di tempatkan sepenuhnya disalurkan pada usaha yang halal dan dijamin keamanannya
  - e. Bagi hasil yang kompetitif
  - f. Perpanjangan waktu otomatis (ARO)
2. Kelemahan
  - a. Dalam perhitungan bagi hasil yang menggunakan cara nisbah dengan pembayaran setiap ulang tanggal, BMT setiap jatuh tempo membayarkan pokok simpanan berjangka ditambah dengan bagi hasil yang diperhitungkan dengan nisbah bulan berikutnya.

untuk meningkatkan loyalitas anggota dengan memperbaiki kualitas pelayanan di BMT Al Hikmah, untuk mendapatkan seorang karyawan yang berkualitas BMT Al Hikmah melakukan seleksi yang sangat efektif. Tidak hanya berfokus pada pengetahuan saja tetapi tata kramalah yang di

cari oleh BMT Al Hikmah. Apabila seseorang hanya mempunyai wawasan yang luas tetapi tidak mempunyai tata krama itu tidak baik. Maka dari itu baik wawasan yang luas dan tata krama harus seimbang sehingga nantinya akan melahirkan karyawan yang berkualitas baik ahlak maupun sikapnya.

Dengan lahirnya karyawan yang berkualitas dan ber ahlak secara tersendiri mampu membuat anggota merasa, nyaman, puas saat melakukan pelayanan sehingga nantinya anggota merasa loyal kepada BMT atas pelayanan yang diberikan BMT Al Hikmah.

Standar Pelayanan di kantor:

- a. Mengucapkan salam pada anggota
- b. Menanyakan keperluan anggota
- c. Memberikan pelayanan sesuai dengan keperluan anggota
- d. Teknik pelayanan
  1. Mengisi dlip transaksi disertai dengan tanda tangan anggota
  2. Memasukkan transaksi di IT dan mendokumentasikannya
  3. Menerima atau menyerahkan uang, memeriksa jumlah dan keasliannya.
  4. Menyimpan uang pada tempatnya
  5. Mengecek ulang dan validasi

6. Mengucapkan terimakasih pada anggota
- e. Hindari berjabat tangan dengan anggota lawan jenis
  - Standart pelayanan di lapangan:
    - a. Mengucapkan salam pada anggota
    - b. Menanyakan kabar
    - c. Menerima uang, dan memeriksa jumlah dan keasliannya
    - d. Menulis slip lalu memasukkan uang kedalam tas
    - e. Bila ada transaksi pengambilan simapanan, tulis dislip penarikan dan di tanda tangani oleh anggota
    - f. Menulis transaksi pada buku simpanan
    - g. Melakukan cek ulang transaksi
    - h. Intermezo
    - i. Salam.

## BAB V

### PENUTUPAN

#### A. Kesimpulan

1. Strategi yang digunakan BMT Al Hikmah Ungaran untuk mempengaruhi minat anggota agar menggunakan produk SISUKA (Simpanan Sukarela Berjangka) yang perlu dilakukan secara tepat agar mencapai tujuan yang dapat tercapai yaitu:
  - a. Berdasarkan ketentuan prinsip syariah dengan menggunakan akad *Mudharabah Mutlaqah* (bagi hasil).
  - b. Pilihan jangka waktu yang fleksibel, dengan jangka waktu 6 bulan, 12 bulan, dan 24 bulan.
  - c. Tidak dikenakan biaya administrasi.
  - d. Jangka waktu yang dapat diperpanjang secara otomatis.
  - e. Dengan setoran minimal pembukaan deposito Rp. 500.000,-
  - f. Dapat dijadikan jaminan pembiayaan di BMT Al Hikmah.
2. Untuk meningkatkan pelayanan di KSPPS BMT Al Hikmah yaitu dengan memberikan *service excellent* yaitu:

- a. Menerapkan pelayanan dengan 3S (senyum, sapa, salam). Yang sangat berpengaruh dan berdampak dalam menciptakan kinerja seorang karyawan.
- b. Melayani Anggota dengan cepat, tepat dan akurat.
- c. Memberikan tanggapan kepada anggota dan memberikan solusi dalam permasalahan anggota.
- d. Memberikan pelayanan yang sungguh-sungguh dan akurat dalam memberikan informasi.
- e. Menjalin relasi dan komunikasi yang baik antara karyawan dengan anggota.
- f. Memberikan pelayanan dengan sistem jemput bola.

## **B. Saran**

Beberapa saran yang ditunjukkan untuk BMT Al-Hikmah Ungaran diharapkan dengan saran berikut ini dapat membangun BMT Al Hikmah lebih baik lagi kedepannya dan lebih mampu bersaing dengan lembaga keuangan lainnya:

1. Hendaknya dalam menawarkan produk-produk ke masyarakat, BMT Al Hikmah Ungaran harus semakin aktif dan kreatif untuk meningkatkan inovasi dalam kegiatan pemasaran agar tidak kalah saing dengan

BMT atau bank-bank lain, sehingga dapat menarik minat masyarakat banyak.

2. Perlu meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat mengenai produk SISUKA agar dapat meningkatkan jumlah anggota SISUKA, misalnya dengan melakukan kunjungan ke beberapa perusahaan, instansi, atau organisasi dan bekerja sama dengan tokoh masyarakat kelurahan/kecamatan.
3. Mempertahankan dan meningkatkan pelayanan yang selama ini telah di berikan kepada anggota.
4. Perlu adanya evaluasi mengenai kinerja karyawan BMT Al Hikmah apabila ada karyawan yang tidak melaksanakan perturan yang dibuat, berikan teguran. Dengan evaluasi tersebut maka BMT Al Hikmah akan tahu seberapa baik pelyanaan yang diberikan kepada nasabah karena pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan anggota.
5. Berikan sistem keluhan dan saran untuk mengukur seberapa puas anggota terhadap pelayanan yang diberikan BMT Al Hikmah Ungaran, dnegan cara menyediakan kotak saran untuk anggota dan mempersilahkan anggota untuk menyampaikan penilaian mengenai BMT Al Hikmah Ungaran.

### **C. Penutup**

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya yang telah memberikan kemudahan bagi penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Penulis menyadari bahwa penyusunan Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan kemampuan, dan pengetahuan penulis, sehingga membutuhkan proses dalam penyempurnaan yang lebih baik lagi, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demu perbaiki Tugas Akhir ini. Dan semoga penulisan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembacanya. Akhirnya, hanya kepada Allah SWT penulis memohon semoga hidayah dan ridha-Nya senantiasa terlimpahkan kita semua. Amin.

## DAFTAR PUSTAKA

- A. Karim Adiwarmarman, *Bank Islam Analisis Dan Keuangan*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2011.
- Anwar Saiffudin, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012.
- Arifin Zainul, *Memahami Bank Syariah Lingkup Peluang Tantangan dan Prospek*, Jakarta: Alvabet, 2000.
- Ascarya, *Akad Dan Produk Bank Syariah*, Jakarta: Raja Wali Press, 2015.
- Dini Trisa p. Usanti, *Transaksi Bank Syariah*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2015.
- Efendi Salmet Yusuf, *Fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI)*, Jakarta: puslitbang kehidupan kaagamaan badan litban dan diklat kementrian agama RI, 2011.
- El-Junusi Rahman, *Membangun Kemitraan Antara Bank Syariah dan Nasabah dengan pendekatan Relationship Management*, Semarang: IAIN Walisongo Semranag, 2012.
- File KSPPS BMT Al Hikmah.
- Getruida Astrid et al, *Metode Penelitian*, Jakarta: Pusataka pelajar, 1997.
- Huda Nurul, *baitul Mal Wa Tanwil Sebuah Tinjauan Teoritis*, Jakarta: Amzah, 2016.
- Institut Bankir Indonesia, *Konsep Produk dan Implementasi Operasional Bank Syariah*, jakarta: Djambatan, 2001.

- Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Prenadamedia, 2011.
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Media Grafika, 2004.
- Kotler Philip et al, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Mancana Jaya Cemerlang, 2009.
- Lupiyoadi Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2014.
- Malayu, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2005.
- Muhamad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, Jakarta: Raja Wali Pers, 2014.
- Nur M. Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Nurhayati rattih, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung: Alfabeta, 2015.
- Rahmanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- Setyobudi Ismanto, *Konsumen Dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Tri Ririn Ratnasari et al, *Manajemen Pemasaran jasa*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2016.
- Umam Khatibul, *Perbankan Syariah dasar-Dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia*, Jakarta: Raja Grafindo, 2016.
- Umar Husein, *Desain Penelitiab Manajemen Strategik*, Jakarta: Pt. Raja Grafindo Persada, 2010.

Wangsa Widjaja, *Pembiayaan Bank Syariah*, Jakarta: Pt. Gramedia  
pustaka Utama, 2012.

Zulkarnain, *Entrepreneurial Marketing*, Yogyakarta: Graha Ilmu,  
2014.

Browsur Layanan Simpanan KSPPS BMT Al Hikmah.

Dokumen Buku RAT KSPPS BMT Al Hikmah.

Wawancara dengan Bapak Muhari, Pimpinan BMT Al Hikmah  
Ungaran, pada tanggal 14 Maret 2018, pukul 10.00.

Wawancara dengan Heny Fajar Rukiyati, *Teller* BMT Al Hikmah  
Ungaran, pada tanggal 21 Februari 2018, pukul 14.00.

# LAMPIRAN

## SIHAJI/UMROH

Simpanan Ibadah Haji/ Umroh

Simpanan Ibadah Haji/ Umroh merupakan inovasi baru BMT AL HIKMAH yang dikhususkan bagi Anda Masyarakat Muslim yang berencana menunaikan Ibadah Haji/Umroh.

**FITUR :**

- Diperuntukkan bagi anggota perorangan usia 10 tahun keatas.
- Berdasarkan prinsip syariah dengan akad Mudharabah.
- Bekerjasama dengan Bank Syariah Mandiri dalam Online dengan SISKOHAT Kementerian Agama.
- Tersedia fasilitas pembiayaan Dana Talangan Haji/ Umroh sampai dengan Rp. 25 juta dari BMT AL HIKMAH (syarat ketentuan & berlaku).
- Bebas biaya administrasi bulanan. Pembukaan rekening awal minimum Rp. 500.000,-
- Setoran berikutnya minimum Rp. 50.000,-
- Memperoleh Bagi Hasil Simpanan yang akan diakumulasikan sebagai tambahan dalam pembayaran biaya Ibadah Haji/ Umroh.
- Penarikan simpanan dapat dilakukan setelah jangka waktu yang telah ditetapkan atau anggota sudah siap untuk melaksanakan Ibadah Haji/ Umroh.

## SISUKA

Simp. Suka Rola Berjangka

Sisuka merupakan Simpanan Berjangka dengan prinsip syariah yang memberikan hasil investasi yang optimal bagi anggota BMT AL HIKMAH.

**FITUR :**

- Diperuntukkan bagi anggota perorangan/ lembaga.
- Berdasarkan prinsip syariah dengan akad mudharabah muthlaqah (bagi hasil)
- Pilihan jangka waktu fleksibel 6, 12 dan 24 bulan.
- Tidak dikenakan biaya administrasi.
- Bagi hasil yang optimal dengan nisbah yang kompetitif.
- Bagi hasil langsung menambah saldo Simpanan Harian.
- Jangka waktu dapat diperpanjang otomatis (automatic roll over).
- Setoran Minimal Rp. 500.000,-
- Dapat dijadikan jaminan pembiayaan di BMT AL HIKMAH

JANGKA WAKTU	NISBAH BMT	NISBAH ANGGOTA
6 Bulan	60 %	40 %
12 Bulan	50 %	50 %
24 Bulan	40 %	60 %

**Kantor Cabang :**

Mijen : Jl. Jenderal Sudirman No.12 Lt.1, Mijen Gedanganak Ungaran Timur 50519 Telp./fax 024-6924415

Babadan : Komplek Ps. Babadan Blok E 23-25 Ungaran Barat 50518 Telp. 024 - 6927743

Karangati : Komplek Terminal Ps. Karangati No. 11 Kec. Begas 50552 Telp. 0298 - 525657

Bawen : Jl. Simban - Jemberan RT 01/01 Ds. Samban Bawen Telp. 0298 - 521414

Bandungan : Jl. Terboyo No.07 Bandungan Telp. 0298 - 711151

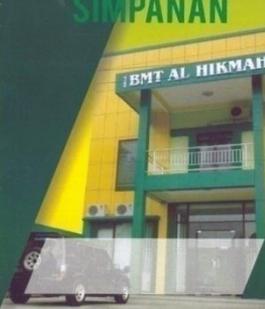
Gumungpati : Jl. Raya Gumungpati - Roja Ds. Ngabean No.05 Gumungpati Kota Semarang Telp. 024-6932092



**BMT AL HIKMAH**  
UNGERAN - KAB. SEMARANG

Kantor Pusat  
Jl. Jenderal Sudirman No.12 Lt.2, Mijen Gedanganak Ungaran Timur 50519  
Telp./fax 024-6924415  
email: bmtalikhmah@gmail.com / yahoo.co.id

## LAYANAN SIMPANAN



## SIRELA

Simp. Sukarela Lancar

Simpanan Syariah yang sangat terjangkau bagi Anda dan semua kalangan masyarakat serta bebas biaya administrasi.

**FITUR :**

- Diperuntukkan bagi anggota perorangan / lembaga.
- Syarat pembukaan simpanan yang sangat ringan.
- Bebas biaya administrasi bulanan.
- Berdasarkan prinsip syariah dengan akad wadiah yadimamah.
- Memperoleh Bagi Hasil Simpanan yang akan ditambahkan secara otomatis setiap bulan.
- Pembukaan rekening minimum Rp. 10.000,-
- Setoran selanjutnya minimum Rp. 10.000,-
- Saldo minimum yang harus dipelihara Rp. 10.000,-
- Penyetoran dan Penarikan Simpanan dapat dilaksanakan sewaktu-waktu pada jam kerja

**SYARAT :**

- Mengisi aplikasi pendaftaran anggota BMT.
- Mengisi aplikasi pembukaan rekening SIRELA
- Menyerahkan Foto copy KTP/SIM yang masih berlaku.
- Bagi Anggota Baru wajib membayar Simpanan Pokok sebesar Rp. 25.000,- dan simpanan wajib sebesar Rp. 10.000,-

## SIMPEL

Simpanan Pelajar

Simpanan Pelajar merupakan simpanan yang ditujukan kepada para pelajar dan mahasiswa yang ingin memiliki rekening simpanan yang akan terus bertumbuh dan berkesempatan untuk mengujikan beasiswa bagi pelajar yang berprestasi.

**FITUR :**

- Diperuntukkan bagi pelajar / mahasiswa.
- Syarat pembukaan simpanan yang sangat ringan.
- Bebas biaya administrasi bulanan.
- Berdasarkan prinsip syariah dengan akad wadiah yadimamah.
- Memperoleh Bagi Hasil Simpanan yang akan ditambahkan secara otomatis setiap bulan.
- Pembukaan rekening minimum Rp. 10.000,-
- Setoran selanjutnya minimum Rp. 10.000,-
- Saldo minimum yang harus dipelihara Rp. 10.000,-
- Penyetoran dan Penarikan Simpanan dapat dilaksanakan sewaktu-waktu pada jam kerja

**SYARAT :**

- Mengisi aplikasi pendaftaran anggota BMT.
- Mengisi aplikasi pembukaan rekening SIMPEL
- Menyerahkan Foto copy Kartu Pelajar / Kartu Mahasiswa.
- Bagi Anggota Baru wajib membayar Simpanan Pokok sebesar Rp. 25.000,- dan simpanan wajib minimal sebesar Rp. 10.000,-

## SISUQUR

Simpanan Sukareta Qurban

Simpanan Syariah yang dirancang khusus bagi anda sebagai sarana mempersiapkan dana untuk melaksanakan Ibadah Qurban atau Aqiqah.

**FITUR :**

- Diperuntukkan bagi Anggota perorangan / lembaga
- Syarat pembukaan simpanan yang sangat ringan.
- Bebas biaya administrasi bulanan.
- Berdasarkan prinsip syariah dengan akad mudharabah.
- Memperoleh Bagi Hasil Simpanan yang akan ditambahkan secara otomatis setiap bulan.
- Pembukaan rekening minimum Rp. 25.000,-
- Setoran selanjutnya minimum Rp. 10.000,-
- Saldo minimum yang harus dipelihara Rp. 10.000,-
- Hanya dapat diambil pada saat akan melaksanakan Ibadah Qurban atau Aqiqah.

**SYARAT :**

- Mengisi aplikasi pendaftaran anggota BMT.
- Mengisi aplikasi pembukaan rekening SISUQUR
- Menyerahkan Foto copy KTP/SIM yang masih berlaku.
- Bagi Anggota Baru wajib membayar Simpanan Pokok sebesar Rp. 25.000,- dan simpanan wajib sebesar Rp. 10.000,-



**Persyaratan Pembukaan Rekening  
Simpanan :**

1. Mengisi permohonan keanggotaan dan pembukaan rekening simpanan.
2. Melampirkan foto copy identitas diri (KTP/SIM).
3. Melakukan setoran minimal sesuai dengan ketentuan produk simpanan yang dipilih.

**SIMULASI PERHITUNGAN BAGI HASIL**

Misal saldo rata-rata simpanan pak A Rp. 1 juta. Total dana Rp. 1 Milyar. Pendapatan Al Hikmah Rp. 25 Juta. Nisbah Bagi Hasil simpanan 35% : 65%. Maka perhitungan bagi hasil simpanan Pak A sebagai berikut :

$$= \frac{\text{Saldo simpanan Pak A}}{\text{Total dana di Al Hikmah}} \times \text{Pendapatan} \times \text{Nisbah}$$
$$= \frac{\text{Rp. 1.000.000,-}}{\text{Rp. 1.000.000.000,-}} \times \text{Rp. 25.000.000,-} \times 35\%$$
$$= \text{Rp. 8.750,-}$$

Maka bagi hasil yang diperoleh pak A adalah : **Rp. 8.750,-**



**Kantor Pusat:**

Komplek Pasar Babadan Blok E 23-25 Ungaran Barat Kab. Semarang 50518  
Telp/Fax : 024-6922743, e\_mail : bmtal@al-hikmahsmg@yahoo.co.id

**Kantor Pelayanan :**

Komplek Terminal Pasar Karangjati No. 11 (Depan pasar Karangjati)  
Kab. Semarang Telp : 0298-525657

**UNIT JASA KEUANGAN SYARIAH  
( UJKS )**

**Baitul Maal Wattamwil**

**AL HIKMAH**

BADAN HUKUM NO. 047/BH/KDK.11.III/99, TGL. 2 MARET 1999



**Jasa Layanan  
SIMPANAN**

### **SIRELA** (Simpanan Sukarela Lancar)

**S**IRELA adalah produk simpanan yang praktis dan sangat sesuai untuk simpanan pribadi maupun keluarga, karena didukung oleh kemudahan dalam bertransaksi.

- Jenis Simpanan yang penyetoran dan pengambilan dapat dilakukan sewaktu-waktu selama jam kerja.
- Prinsip Bagi Hasil dengan nisbah 70 % : 30 % dihitung atas saldo rata – rata harian dan langsung menambah saldo simpanan tiap akhir bulan
- Dapat leluasa dalam melakukan transaksi
- Layanan antar jemput simpanan dengan menghubungi call center (024-6922743, 0298-525657)
- Bebas biaya administrasi bulanan

Setoran awal minimal Rp. 10.000,-

Setoran selanjutnya minimal Rp. 10.000,-

### **SISUQUR** (Simpanan Persiapan Qurban)

**S**ISUQUR adalah simpanan anggota yang dirancang khusus sebagai sarana mempersiapkan dana untuk melaksanakan ibadah penyembelihan hewan qurban.

- Penyetoran dapat dilakukan setiap hari kerja
- Penarikan simpanan hanya dapat dilakukan secara periodik satu tahun sekali yaitu pada bulan Dzulhijjah.
- Prinsip bagi hasil dengan nisbah 50%:50%
- Bebas biaya administrasi bulanan.

Setoran awal minimal Rp. 25.000,-

Setoran selanjutnya minimal Rp. 10.000,-

### **SISUKA** (Simpanan Sukarela Berjangka)

**S**ISUKA adalah simpanan anggota yang dirancang sebagai sarana investasi jangka panjang yang aman.

Produk ini didasarkan atas akad Mudharabah berjangka, dimana anggota dapat menentukan jangka waktu yang dikehendaki dan atas investasi ini anggota berhak atas hasil sesuai nisbah yang disepakati.

- Jenis Simpanan yang dapat diambil pada saat jatuh tempo.
- Dapat dijadikan jaminan pembiayaan di BMT AL HIKMAH
- Tersedia souvenir menarik untuk setiap pembukaan rekening SISUKA.

#### **NISBAH BAGI HASIL**

SISUKA 3 bulan = 65% : 35%

SISUKA 6 bulan = 60% : 40%

SISUKA 12 bulan = 50% : 50%

Setoran minimal Rp. 500.000,-

### **SARAS** (Simpanan Anggota Rumah Sehat)

**S**ARAS adalah Jenis simpanan untuk persiapan pembangunan / renovasi rumah tinggal bagi anggota. Setiap anggota pemegang rekening SARAS berhak mengajukan pembiayaan PARAS.

- Penyetoran dapat dilakukan setiap hari kerja.
- Penarikan simpanan hanya dapat dilakukan pada saat pembangunan/ renovasi.
- Bagi hasil simpanan akan langsung menambah saldo simpanan pada akhir bulan.
- Bebas biaya administrasi

Jenis Simpanan :  Si Relasi  Si Suka  Si Suqur  
 Saras  Simpel  .....

Tanggal : .....

Nama Lengkap : .....

Tempat / Tgl. Lahir : .....

Jenis Kelamin :  Laki - laki  Perempuan

Jenis Identitas :  KTP  SIM

No. Identitas : .....

Pendidikan :  SD  SLTP  SLTA  PT  .....

Pekerjaan :  PNS  Pegawai Swasta  Wiraswasta  
 Pelajar/Mhs  TNI/POLRI  Lain - lain

Alamat : .....

Kelurahan : .....

Kecamatan : .....

Kota : .....

Telepon :  Rumah :  Kantor :  
 HP :

Ahli Waris : ..... Hubungan Keluarga : .....

Saldo Awal : Rp. ....

VALIDASI

DIISI OLEH			TANDA TANGAN Ungaran, .....
Pembuat	Pemeriksa	Persetujuan	

**KARTU VALIDASI**

No. Tab/Dep.	:	
Jenis Tab/Dep.	:	
Atas nama	:	
No. KTP/SIM	:	
Pekerjaan	:	
Temp. & Tgl. lahir	:	
Alamat rumah	:	
Alamat kantor	:	
Telepon	:	
DIBUAT		DISETUJUI

**KARTU VALIDASI**

No. Tab/Dep.	:	Tgl. dibuka	:
Atas nama	:		
Tanda tangan berlaku : salah satu/keduanya *)			
Nama lengkap	:	Tanda tangan	:
Nama lengkap	:	Tanda tangan	:

\*) Caret salah satu

**SLIP SETORAN**

Tanggal ..... / ..... / .....

JENIS SETORAN		Nama :
<input type="checkbox"/> Si Relu	<input type="checkbox"/> Saras	<input type="checkbox"/> S. Pokok
<input type="checkbox"/> Adm. Pemby.	<input type="checkbox"/> Si Suka	<input type="checkbox"/> Adm. Lain
<input type="checkbox"/> Si Suqur	<input type="checkbox"/> Si Haji	<input type="checkbox"/> S. Khusus
		No. Rekening :
Uraian Setoran		Nominal
1.		Rp.
2.		Rp.
3.		Rp.
Terbilang		Jumlah Rp.
Supervisor		Ket. :
Kasir		Lembar 1 : BMT
Tanda Tangan Penyetor		2 : Anggota

**SLIP PENARIKAN**

Tanggal ..... / ..... / .....

JENIS PENARIKAN		Nama :	Jumlah Penarikan
<input type="checkbox"/> Si Relu	<input type="checkbox"/> Si Wadiah	.....	Rp. ....
<input type="checkbox"/> Si Suka	<input type="checkbox"/> S. Pokok	.....	
<input type="checkbox"/> Si Suqur	<input type="checkbox"/> S. Wajib	Alamat : .....	
<input type="checkbox"/> Saras	<input type="checkbox"/> MP	.....	Terbilang
<input type="checkbox"/> Simpel	<input type="checkbox"/> .....	No. Rek. : .....	.....
<input type="checkbox"/> Si Haji	<input type="checkbox"/> .....	Cabang : .....	
Supervisor		Ket. :	
Kasir		Lembar 1 : BMT	
Tanda Tangan Penarik		2 : Anggota	



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. Data Pribadi

Nama Lengkap : Maulida Ardhiyanti  
Tempat dan Tanggal Lahir : Kendal, 16 Juli 1997  
Jenis Kelamin : perempuan  
Agama : Islam  
Status : Belum Menikah  
Alamat : Ds. Purwokerto Rt 01/Rw 03  
Kec. Brangsong Kab.  
Kendal  
No. Hp : 085876807257  
Email : [maulidaardhiyanti@gmail.com](mailto:maulidaardhiyanti@gmail.com)

### B. Latar belakang Pendidikan

2003 - 2009 : SD N 1 Purwokerto  
2009 - 2012 : MTS N 1 Kendal  
2012 - 2015 : SMK N 4 Kendal  
2015 – 2018 : UIN Walisongo Semarang  
Jurusan D3 Perbankan  
Syariah.

Demikian riwayat hidup ini penulis buat dengan sebenarnya.

Semarang, 05 Juni 2018

Maulida Ardhiyanti