

**PELAYANAN *ACCOUNT OFFICER* (AO) DALAM SISTEM
JEMPUT BOLA UNTUK TERCIPTANYA KEPUASAN
ANGGOTA DI KSPPS AMANAH USAHA MULIA (AULIA)
MAGELANG**

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Melenhkapi Syarat Guna
Memperoleh Gelar Diploma Tiga Dalam Ilmu Perbankan Syariah



Disusun Oleh :

Nama :Karnita Rokhmawati

Nim : 1605015062

**PROGRAM D3 PERBANKAN SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGRI WALISONGO
SEMARANG**

2019

Dr. Ari Kristin P, SE, Msi Akt
NIP. 19790512 2000501 2 004
Sewan RT. 04/ Rw. IV Pundak Puyung

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lampiran : 4 (empat) eks

Hal : Naskah Tugas Akhir

An. Sdr. Karnita Rokhmawati

Asslamu'alaikum WR. WB

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

Nama : Karnita Rokhmawati

Nim : 1605015062

Judul : *Pelayanan Account Office (AO) Dalam Sistem*

Jemput Bola Untuk Terciptanya Kepuasan Anggota KSPPS

Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang

Dengan ini saya mohon kiranya Tugas Akhir Saudara tersebut dapat segera diajukan

Demikian harap menjadi maklum.

Wassalamu'alaikum WR. WB.

Semarang, 25 Juli 2019

Pembimbing



Dr. Ari Kristin P, SE, Msi Akt

NIP. 19790512 2000501 2 004



KEMENTERIAN AGAMA REPULIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Prof. Dr. Hamka Kampus III Ngaliyan Semarang Telp/Fax. (024) 7601291
Semarang 50185 website: febi_walisongo.co.id-E-mail: febiwalisongo@gmail.com

PENGESAHAN

Tugas Akhir : Karnita Rokhmawati
NIM : 1605015062
Judul : **Pelayanan *Account Officer* (AO) Dalam Sistem Jemput Bola Untuk Terciptanya Kepuasan Anggota Di KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang**

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

29 Juli 2019

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya Perbankan Syariah tahun akademik.

Semarang, 30 Juli 2019

Ketua Sidang

Choirul Huda, M.Ag
NIP. 197601092005011002

Sekretaris Sidang

Dr. Ari Kristin P. S.E., M.Si
NIP. 195709131982031002

Penguji Utama I

Dra. Hj. Nur Huda, M.Ag
NIP. 196908301994032003

Penguji Utama II

M. Nadzir, M.Si
NIP. 197309232003121002

Pembimbing

Dr. Ari Kristin P. S.E., M.Si
NIP. 195709131982031002

MOTTO

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَ
الْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ شَدِيدَ الْعِقَابِ

“Dan tolong-menolonglah kamu dalam mengerjakan kebijakan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam perbuatan dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah sangat berat siksaan-nya.” (Q.S Al-Maidah: 2)

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati dan rasa syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta inayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya kecil ini dengan baik. Shalawat serta salam tidak lupa penulis haturkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW yang insyallah memberikan Syafa'at kepada umat Nabi Muhammad SAW yang beriman. Tidak lupa karya ini penulis persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua ku, Bapak Rokhmat dan Ibu Suciati yang selalu mendoakan penulis sepanjang waktu, dan selalu memberikan dorongan dikala rapuh , selalu mencurahkan kasih sayangnya tiada batas serta mendidik anaknya agar menjadi seperti anak yang diharapkan.
2. Untuk saudara kandungku, Kartika Rohmawati, S.Kep. Ns., Gumilang Ramadhan,dan Hikmah Rohmawati.
3. Tak lupa juga untuk mbah uti Dalem dan mbah kakung Alm. Dasikam, yang selalu memberi dukungan untuk terus selalu belajar dan belajar.
4. Untuk sahabat dan teman-teman terdekat.
5. Dan teman-teman satu angkatan D3 perbankan syariah UIN Walisongo Semarang angkatan 2016.

DEKLARASI

Dengan kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa tugas akhir ini tidak berisikan materi yang telah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga tugas akhir ini tidak berisikan satupun pemikiran-pemikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang 25 Juli 2019

Deklarator



Karnita Rokhmawati

1605015062

ABSTRAK

Koperasi simpan pinjam pembiayaan syariah, merupakan salah satu jenis koperasi yang ada di Indonesia. KSPPS mempunyai tujuan utama yaitu melayani anggota, pelayanan yang diberikan adalah untuk mencapai kepuasan anggota.

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah anggota sudah puas terhadap layanan sistem jemput bola yang diberikan oleh *Account Officer* di KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang .

Untuk memberikan kepuasan yang maksimal harus diimbangi dengan pelayanan yang maksimal. Pelayanan bukan hanya dilakukan didalam kantor namun juga di lapangan. Salah satu sistem yang dilakukan oleh pemasaran di lapangan adalah sistem jemput bola. Sistem jemput bola merupakan sistem pemasaran dimana *Account Officer* menghampiri anggota untuk menabung maupun mengangsur.

KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang merupakan salah satu lembaga keuangan mikro yang menerapkan sistem jemput bola pada pemasarannya, yang mana dalam hasil penelitian pelayanan *Account Officer* dalam sistem jemput bola pada lembaga ini memberikan kepuasan anggota terhadap sistem jemput bola yang diterapkan oleh KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang.

KATA PENGANTAR

Puji syukur ucapkan kehadiran Allah SWT, karena dengan rahmad, ridho dan karunia-nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “PELAYANAN *ACCOUNT OFFICER* (AO) DALAM SISTEM JEMPUT BOLA UNTUK TERCIPTANYA KEPUASAN ANGGOTA DI KSPPS AMANAH USAHA MULIA (AULIA) MAGELANG”. Sholawat serta salam penulis sanjungkan kepada beliau baginda Nabi Muhammad SAW beserta segenap keluarga dan sahabatnya hingga akhir nanti.

Tugas akhir ini diajukan guna memperoleh gelar Diploma Tiga (D3) dalam jurusan Perbankan Syariah UIN Walisongo Semarang .

Ucapan terimakasih sedalam-dalamnya penulis sampikan kepada semua yang telah memberikan pengarahan, bimbingan dan bantuan dalam bentuk apapun yang sangat besar bagi penulis. Ucapan terimakasih terutama penulis sampaikan kepada:

1. Rektor UIN Walisongo Semarang, Bapak Prof. Dr. H. Muhibbin, M. Ag.
2. Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis islam UIN Walisongo Semarang, Bapak Dr. H. Imam Yahya, M. Ag.
3. Ketua Jurusan Prpgram Studi D3 Perbankan Syariah UIN Walisongo Semarang, Bapak H. Johan Arifin, S. Ag.
4. Ibu Ari Kristin P, SE, M.Si Akt Selaku pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
5. Bapak dan Ibu dosen di lingkungan Fakultas Dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang atas segala ilmu yang telah diberikan.
6. Segenap karyawan dan karyawan di lingkungan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Walisono Semarang.

7. Bapak Rudy Rusmanto, SE., MM, selaku Ketua KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang.
8. Segenap pengurus karyawan dan karyawan KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang, atas kerjasamanya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Semua teman-teman D3 Perbakan Syaraiah UIN Walisongo Semarang Angkatan 2016
10. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini.

Semoga Allah setantiasa memberikan balasan yang setimpal atas segala bantuan dalam wujud apapun dalam penulisan tugas akhir ini.

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis telah berusaha sebaik-baiknya namun penulis menyadari atas segala kekurangan. Kritik dan saran yang bersifat membangun sangatlah penulis harapkan untuk menyempurnakan lebih lanjut dikemudian hari. Meskipun dengan segala keterbatasan dan kekurangan yang ada penulis berharap tugas akhir ini dapat berguna bagi semua pihak untuk pembelajaran yang lebih baik.

Semarang 25 juli 2019

Penulis

Karnita Rokhmawati

1605015062

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN DEKLARASI	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Tinjauan Pustaka.....	10
1.6 Metode Penelitian	12
1.7 Metode Analisis Data.....	16
1.8 Sistematik Penulisan	16
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 <i>Account Officer</i>	19
1. Pengertian <i>Account Officer</i>	19
2. Peran Dan Fungsi <i>Account Officer</i>	21
3. Tugas <i>Account Officer</i>	25

4. Tanggung Jawab <i>Account Officer</i>	26
2.2 Pelayanan.....	27
1. Pengertian Pelayanan	27
2. Unsur-Unsur Pelayanan.....	28
3. Konsep Pelayanan	29
2.3 Kepuasan	31
1. Pengertian Kepuasan	31
2. Faktor Utama Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen.....	32
3. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	33
2.4 Anggota Atau Nasabah.....	35
1. Pengertian Anggota Atau Nasabah.....	35
2. Sifat-sifat Anggota Atau Nasabah.....	36
2.5 Sistem Jemput Bola	37
1. Pengertian.....	37
BAB III GAMBARAN UMUM KSPPS AMANAH USAHA MULIA	
(AULIA).....	42
3.1 Sejarah Berdirinya KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang.....	42
3.2 Visi Dan Misi KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang.....	45
3.3 Struktur Organisasi Dan Uraian Tugas KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang.....	46
3.4 Ruang Lingkup Usaha KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang.....	53

3.5	Aspek-Aspek Studi Kelayakan Bisnis KSPPS	
	Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang	59
3.6	Ketentuan Simpanan Pada KSPPS Amanah Usaha	
	Mulia (AULIA) Magelang	62
3.7	Aturan Khusus Untuk Pelayanan Pada KSPPS	
	Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang	64
3.8	Produk Lain Pada KSPPS Amanah Usaha Mulia	
	(AULIA) Magelang	67
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Pelayanan <i>Account Officer</i> Dalam Sistem Jemput	
	Bola Untuk Terciptanya Kepuasan Anggota Pada	
	KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang	69
BAB V PENUTUP		
5.1	Kesimpulan.....	78
5.2	Saran.....	78
5.3	Penutup.....	
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		
DAFTAR RIWAYAT HIDU		

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perbankan 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. Sejalan dengan tujuan pembangunan nasional Indonesia untuk mencapai terciptanya masyarakat adil dan makmur berdasarkan pada nilai keadilan, kebersamaan, pemerataan, dan kemanfaatan yang sesuai dengan prinsip syariah. Bahwa kebutuhan masyarakat Indonesia akan jasa-jasa perbankan syariah semakin meningkat, karena perbankan syariah memiliki kekhususan dibandingkan dengan perbankan konvensional, perbankan syariah diatur dengan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008, dalam Undang-Undang ini diatur mengenai masalah kepatuhan, syariah yang kewenangannya berada pada majelis ulama indonesia (MUI) yang direpresentasikan melalui dewan pengawas syariah (DPS) yang harus dibentuk pada masing-masing bank syariah dan UUS. Untuk menindak lanjutan implementasi fatwa yang dikeluarkan MUI ke dalam peraturan bank Indonesia, di dalam internal bank Indonesia dibentuk komite perbankan syariah, yang keanggotaannya terdiri atas perwakilan dari bank Indonesia,

Departemen Agama, dan unsur masyarakat yang komposisinya berimbang.

Pertumbuhan perbankan syariah di Indonesia diawali dengan berdirinya bank syariah pertama di Indonesia yaitu Bank Muamalat pada tahun 1992. Perbankan syariah membawa dampak positif pada perekonomian Indonesia dengan diterapkannya prinsip bagi hasil yang saling menguntungkan antara nasabah dengan bank syariah.

Bank Syariah merupakan lembaga keuangan *intermediary* yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa lain dalam pengoperasiannya. Bank syariah semakin dikenal dan diminati oleh masyarakat Indonesia karena selain mencapai kebahagiaan duniawi juga mencangkup kebahagiaan ukhrawi, dengan sistem syariah yang tanpa bunga (*riba*), ketidak pastian (*gharar*), dan permainan peluang (*maisir*).¹

Lembaga keuangan syariah adalah badan usaha yang melakukan kegiatan di Bank keuangan dengan menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau pembiayaan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Lembaga keuangan di Indonesia ada dua yaitu lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan non bank, lembaga keuangan non bank sendiri memiliki dua jenis yaitu lembaga keuangan non bank

¹ Mardani, *Aspek hukum lembaga keuangan syariah di Indonesia*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2015, h. 1-2

konvensional dan lembaga keuangan non bank syariah, salah satu contohnya yaitu Baitul Maal Wat Tamwil (BMT).

Lembaga keuangan Syariah non Bank memiliki banyak lembaga yang termasuk salah satunya Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) atau disebut juga “Koperasi Syariah” terdiri atas dua istilah, yaitu: Baitul Maal dan Baitul Ta-Tamwil. Baitul Maal lebih mengarah pada usaha-usaha pengumpulan dan penyaluran dana non profit, seperti zakat, infak dan shadaqoh, sedangkan bat Ta-tamwil sebagai usaha penghimpun dana dan penyalur dana yang komersial. Usaha-usaha tersebut menjaadi bagian yang tidak terpisahkan dari BMT sebagai lembaga pendukung kegiatan ekonomi masyarakat kecil berdasarkan prinsip syariah. BMT memiliki basis kegiatan ekonomi rakyat dengan falsafah yaitu, dari dari anggota, oleh anggota, dan untuk anggota. Menurut Undang-Undang RI Nomor 25 tahun 1992, BMT memiliki hak mmenggunakan badan hukum koperasi. Bmt pada dasarnya mempunyai peran yang sama dengan Bank Syariah yakni menghimpun dana naggota dan calon anggota (nasabah) serta menyalurkannya pada sektor ekonomi yang halal dan menguntungkan.² Perbedaan mengenai simpan pinjam Bank Syariah terletak pada objek dana, jika Bank Syariah dapat menarik dana dari masyarakat tanpa syarat, maka BMT hanya boleh menarik dana dari masyarakat dengan syarat menjadi anggota atau calon anggota. Namun terbuka luas bagi BMT untuk mengembangkan lahan

² Melihat Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008

bisnisnya pada sektor riil, maupun sektor keuangan lain. Karena BMT bukan Bank maka BMT tidak tunduk pada aturan perbankan.³

Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) adalah lembaga keuangan non bank Syariah yang pada dasarnya bukan lembaga keuangan perbankan murni, melainkan lembaga keuangan mikro syariah yang menjalankan sebagian besar sistem operasinya perbankan syariah.⁴ Bmt sendiri merupakan lembaga keuangan berbentuk koperasi, maka dari itu dalam melakukan kegiatannya BMT mengacu pada Undang-Undang Nomor. 25 Tahun 1992 tentang perkoperasian.⁵ yang merupakan badan usaha dengan anggotanya dari masyarakat yang kegiatannya berlandaskan prinsip koperasi sebagai gerakan ekonomi rakyat atas dasar kekeluargaan. Menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992, fungsi dari koperasi adalah membangun dan mengembangkan potensi khususnya masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosial, secara aktif berperan dalam upaya meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.⁶

Kini masyarakat sadar akan perkembangan lembaga keuangan syariah di Indonesia khususnya perkembangan Bmt syariah. Dengan kesadaran masyarakat akan lembaga keuangan syariah non bank (BMT Syariah) kini mulai banyak bermunculan BMT Syariah, maka pelaku bisnis menggunakan upaya untuk mempertahankan nasabah yang

³ Lasmiatun, *Perbankan Syariah*, Semarang: LPSDM R.A. KARTINI, 2010. h 24.

⁴ Ibid ..., h. 21

⁵ Melihat, Undang-Undang Nomor 25, Tahun 1992.

⁶ Melihat, Undang-Undang Nomor 25, Tahun 1992, Pasal 4

sudah ada, jauh lebih baik dari pada mencari pelanggan baru. Dikarenakan jika perusahaan mencari nasabah baru biaya yang digunakan jauh lebih besar dibandingkan dengan biaya untuk mempertahankan nasabah lama. Untuk mendapatkan pelanggan baru, perusahaan harus mengeluarkan biaya promosi yang besar dan hasilnya belum tentu sesuai harapan, sebaliknya jika mempertahankan nasabah lama biaya yang dikeluarkan lebih sedikit dibandingkan dengan biaya promosi untuk mencari pelanggan baru. Untuk mempertahankan pelanggan lama salah satunya yaitu dengan cara melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada nasabah lama supaya nasabah tetap menggunakan produk produk dari perusahaan kita dan percaya dengan lembaga yang kita kelolah.

Dalam hal pelayanan sumber daya manusia (SDM) memainkan peranan penting dalam penyajian produk atau jasa sehingga dapat mempengaruhi persepsi pembeli. Semua sikap dan tindakannya, bahkan cara berpakaian dan penampilannya mempunyai pengaruh terhadap persepsi konsumen. Itu berarti seorang *Account Officer* sebagai salah satu sumber daya manusia yang ada pada lembaga jasa keuangan harus mempunyai *skill*, sikap, komitmen, dan kemampuan dalam membina hubungan baik dengan konsumen.⁷

Dalam melakukan pelayanan sebaik mungkin terhadap nasabah lama, *Account Officer* sebagai salah satu yang ada pada lembaga jasa

⁷ Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung: ALFABETA, 2015. Hal 62.

keuangan yang harus mempunyai skill, sikap, komitmen, dan kemampuan dalam membina hubungan dengan nasabah.

Seorang *Account Officer* harus mampu menginformasikan kepada nasabah tentang berbagai produk atau jasa yang dipasarkan secara maksimal. Informasi yang diberikan haruslah akurat, jelas, dan dapat dipahami oleh konsumen sebagai pemakai produk atau jasa bank. Hal ini dapat membangun hubungan emosional yang baik antara pihak bank dengan nasabah. Peran *Account Officer* sebagai ujung tombak sebuah bank tidak terbatas hanya pada mencari nasabah tetapi juga harus meningkatkan loyalitas nasabah lama agar tetap setia menggunakan produk atau jasa bank.

Account Officer sebagai salah satu bagian pelayanan yang berhadapan langsung dengan nasabah diharapkan mampu memberikan pelayanan yang baik, ramah, cepat, teliti, dan akurat sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Tidak kalah penting dalam hal penanganan keluhan konsumen, pelayanan yang diberikan harus optimal. Adanya keluhan dari konsumen menunjukkan bahwa konsumen masih memberikan peluang kepada bank untuk berbenah diri, jika bank mampu memberikan bimbingan dan solusi dengan senantiasa melihat kebutuhan konsumen, maka ini justru akan menjadi nilai plus yang dapat membangun citra positif pihak bank yang bersangkutan.

Sejalan dengan meningkatnya pengetahuan masyarakat mengenai BMT Syariah, menjadi tantangan tersendiri bagi lembaga

keuangan untuk tetap mempertahankan nasabahnya dengan pelayanan semaksimal mungkin. Salah satu yang mejadi pemuas pelayanan nasabah adalah sistem marketing dari sebuah lembaga keuangan itu sendiri.

Dalam hal ini salah satu sistem marketing yang dilakukan untuk memberikan kepuasan anggota adalah menggunakan sistem marketing jemput bola. Sistem jemput bola ini dilakukan dengan cara petugas langsung mendatangi anggota dan menjelaskan mengenai konsep keuangan syariah serta sistem dan prosedur operasional BMT.

Sistem jemput bola masih menjadi andalan utama dalam melayani anggota. Sistem jemput bola ini dirasakan sangat mempermudah anggota untuk menggunakan produk dan layanan jasa dari lembaga keuangan yang menerapkan sistem jemput bola. Dengan adanya sistem jemput bola anggota cenderung mau menggunakan layanan jasa dan produk, layanan tersebut dapat mempermudah sebagian besar lembaga keuangan mikro yang memakai sistem jemput bola sebagai salah satu fasilitas untuk memberikan kemudahan kepada anggota agar menyimpan dana yang anggota miliki dan anggota tersebut dapat menggunakan pembiayaan yang ditawarkan oleh lembaga keuangan.

Sistem jemput bola juga merupakan salah satu pelayanan langsung yang diberikan oleh BMT baik pelayanan pendanaan, pembiayaan, maupun pelayanan *Account Officer* kepada anggota.

Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan yang maksimal menumbuhkan sikap kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh BMT.

Dalam industri perbankan pelayanan yang di berikan *Account Officer* kepada nasabah begitu penting, jika pelayanan *Account Officer* yang diberikan kurang optimal, asal-asalan dan tidak melihat kebutuhan konsumen maka bisa saja hal ini justru akan merusak citra bakal bank. Ada kemungkinan konsumen akan pergi dan menggunakan penyediaan jasa kompetitor lain. Baik buruknya pelayanan akan mempengaruhi persepsi dan kepuasan konsumen. Jika pelanggan puas, maka mereka akan tetap bertahan untuk terus menggunakan produk atau jasa bisnis bank yang bersangkutan.

Account Officer di KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang, memiliki peran penting yang sangat vital dalam operasional perusahaannya, karena hampir sebagian besar kegiatan transaksi yang dilakukan oleh nasabah akan melalui *Account officer*. Melai dari penyaluran pembiayaan kepada nasabah, menganalisa 5C nasabah, kemudian menyetujui atau menolak pengajuan pembiayaan nasabah. Apabila pembiayaan telah disetujui *Account Officer* juga bertugas melakukan funding dana meliputi mencari nasabah yang ingin menabung atau yang ingin melakukan deposito.

Karena kita tahu *Account Officer* sebagai jembatan penghubung antara nasabah dengan BMT. Dalam hal ini penulis ingin mengetahui sejauh mana peran *Account Officer* dalam

meningkatkan loyalitas nasabah pengguna produk atau jasadi KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis teraik untuk melakukan penelitian dengan Judul : “TINGKAT PELAYANAN ACCOUNT OFFICER DALAM SISTEM JEMPUT BOLA UNTUKN TERCIPTANYA KEPUASAN ANGGOTA”

1.2 RUMUSAN MASALAH

Merujuk latar belakang masalah, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

Pelayanan *Account Office* (AO) dalam sistem jemput bola untuk terciptanya kepuasan anggota pada KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA)

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini sebagai berikut:

Untuk mengetahui peran *Account Office* (AO) dalam meningkatkan kepuasan anggota Di KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang dapat diambil dari pemaparan dari penulisan tugas akhir ini adalah:

a. Bagi Penulis

Dapat menembah wawasan dan pengetahuan terkait Account Officer dalam meningkat kepuasan nasabah pada lembaga keuangan.

b. Bagi Lembaga Keuangan

Sebagai bahan masukan atau pertimbangan oleh perusahaan perbankan khususnya *Account Officer* untuk meningkatkan Nasabah.

c. Bagi Pihak Lain

Memberikan wawasan bagi pembaca mengenai tingkat pelayanan Account Officer.

1.5 TINJAUAN PUSTAKA

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Ifah Latifah dengan judul Skripsi “Peranan *Account Officer* Dalam Menekan Pembiayaan Bermasalah di PT. BPR Syariah Harta Insan Karimah” Tahun 2008, didalamnya membahas terkait peran *Account Officer* dalam meminimalisir pembiayaan yang bermasalah dengan menganalisa setiap nasabah yang mengajukan pembiayaan dengan 5C dan memperhatikan resiko-resiko yang meliputi nasabah. Faktor pada penelitian yang dilakukan oleh Ifah Latifah berfokus pada peranan *Account Officer* dalam menekan pembiayaan bermasalah. Berbeda dengan penelitian yang ingin penulis teliti yaitu Tingkat Pelayanan

Account Officer Dalam sistem jemput bola untuk Terciptanya Kepuasan Anggota.⁸

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Erika Amalia Safitri dengan judul “Peran Marketing Dalam Meningkatkan Minat Menabung Produk Sirela Di KJKS Walisongo”, didalamnya membahas tentang peran marketing di KJKS Walisongo dengan tugasnya seorang marketing berpedoman pada 4P yaitu: Produk (product), harga (price), distribysi (place) dan promosi (promotion). Penelitian dari Erika amalia Safitri berfokus pada peran penting Marketing sebagai tombak lembaga keuangan untuk menarik daya tarik nasabah untuk bertransaksi di KJKS Walisongo.⁹

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Willy Ana Arifani dengan judul “Peran *Account Officer* dalam manajemen pembiayaan di BMT MENTARI ngunut Tulung Agung” dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa dalam manajemen pembiayaan analisis pembiayaan sangatlah diperlukan guna menekan resiko pembiayaan bermasalah. Banyaknya pembiayaan bermasalah yang terjadi bisa disebabkan dari berbagai pihak, tetapi setidaknya pencegahan awal dari pihak lembaga adalah melakukan anlisis pembiayaan dengan teliti. Disini peran *Account Officer* sangatlah penting karena karena kegiatan analisis pembiayaan adalah kewenangan dari *Account*

⁸ Ifah Latifa mahasiswi Uin Syarif Hidayatullah Jakarta dengan Judul “Peranan *Account Officer* Dalam Menekan Pembiayaan Bermasalah di PT. BPR Syariah Harta Insan Karimah” 2008

⁹ Erika Akmalia mahasiswi Uin Walisongo Semarang dengan judul “Peran Marketing Dalam Meningkatkan Minat Menabung Produk Sirela Di KJKS Walisongo” 2017

Officer dan manager hanya menyetujui saja, jadi bisa dibilang bahwa *Account Officer* disini adalah nyawa bagi BMT Mentari.¹⁰

1.6 METODE PENELITIAN

Metode berasal dari Bahasa Yunani *methodos* yang berarti cara atau jalan yang ditempuh. Sehubungan dengan upaya ilmiah, maka metode menyangkut masalah cara kerja untuk dapat memahami objek yang menjadi sasaran ilmu yang bersangkutan. Penelitian sering dideskripsikan sebagai suatu proses investigasi yang dilakukan dengan aktif, tekun, dan sistematis, yang bertujuan untuk menemukan, dan merevisi fakta-fakta.¹¹

Metode penelitian digunakan untuk dapat memahami objek-objek yang menjadi sasaran atau tujuan penelitian. Dalam bukunya Noeng Muhadjir mendefinisikan metode penelitian merupakan ilmu yang mempelajari tentang metode-metode penelitian, ilmu tentang alat dalam penelitian.¹²

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini agar mendapatkan data yang jelas (valid) maka penulis akan menggunakan metode penelitian sebagai berikut:

¹⁰ Willy Anaarifani mahasiswa IAIN Tulung Agung dengan judul “Peran *Account Officer* dalam manajemen pembiayaan di BMT MENTARI ngunut Tulung Agung” 2015

¹¹ <https://id.wikipedia.org/wiki/penelitian.idakses>. Diakses tanggal 10 juni 2019

¹² Noeng muhadjir, metode penulisan kualitatif. Yogyakarta: Raka Barasir, 1998. Hal. 6

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang mana penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena apa yang dialami oleh subjek penelitian dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu kontenks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah, yang akan pelunis lakukan penelitian di KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang yang beralamat di Ruko Ambartawang Jl. Raya Blabak Km 1 Ambartawang, Mungkid, Kabupaten Magelang. Penelitian dilakukan pasa saat magang di KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) pada tanggal 21 Januari 2019 sampai 21 febuari 2019.

3. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi dua macam, yaitu:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari objek penelitian sebagai sumber yang dicari. Data primer sering disebut data asli. Sumber data primer dapat didapat secara langsung dari hasil observasi, wawancara kepada bapak

Rudy selaku manager dan pemilik dari KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang, mbak nita, mbak Indah,

b. Data Sekunder

Merupakan sumber data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak langsung, diperoleh oleh peneliti dari subyek penelitiannya. Data sekunder biasanya berwujud data dokumentasi, data laporan, jurnal, Tugas Akhir terdahulu, buku-buku, dan sumber-sumber lain yang mendukung tema penelitian.

4. Metode Pengumpulan Data

a. Metode Penelitian Kepustakaan (*Library Research Methode*)

Yaitu suatu teknik pengumpulan data dimana penelitian melakukan kunjungan langsung ke beberapa perpustakaan untuk mendapatkan beberapa sumber tertulis lainnya, yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

b. Metode penelitian lapangan (*Field Research Method*)

Yaitu suatu penelitian atau riset lapangan yang dilakukan dengan cara mendatangi langsung perusahaan sebagai bahan responden.

Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian lapangan ini melakukan dua cara, yaitu:

1. Metode Observasi

Metode observasi adalah pengamatan secara sesama terhadap suatu objek dengan menggunakan

indera baik langsung atau tidak langsung (dengan alat bantu). Observasi yang dilakukan penulis dengan mengamati secara langsung dilapangan yang berperan di pasar Rejowinangun, pasar Babrik, pasar Blabak, pasar Tegal Rejo, pasar Muntilan yang menjadi nasabah atau anggota di KSPPA Amanah Usaha Mulia Mulia (AULIA) Magelang.¹³ Disini penulis melakukan wawancara dengan salah satu Account Officer di KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang Bapak Erfan, dan anggota yang berada di Pasar Rejowinangun, Pasar Babrik, Pasar Blabak, Pasar Tegal Rejo, Pasar Muntilan.

2. Metode Dokuntasi

Dokumentasi adalah rekaman peristiwa yang lebih dekat dengan percakapan, persoalan pribadi dan memerlukan interpretasi yang berhubungan sangat dekat dengan rekaman peristiwa tersebut dan mengumpulkan data dengan melihat atau mencatat suatu laporan yang sudah tersedia. Dengan adanya metode seperti ini, peneliti mencari dan mendapatkan data-data primer yaotu data secara tertulis seperti laporan naskah-naskah kearsipan misal brosur produk-produk BMT, SOP, data berupa gambar, dan data audio wawancara penulis

¹³ Burhan Bungin, *Metode Penelitian Sosial Dan Ekonomi*, Jakarta: Pranadamedia Grob, 2015, hlm.133

dengan karyawan KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang dan datawawancara penulis dengan anggota KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang.

1.7 Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini metode analisis yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif. Metode deskriptif merupakan metode penelitian yang menggunakan data dan informasi yang ada di lapangan berdasarkan fakta yang telah diteliti di lapangan. Dengan menggunakan metode ini dapat menggambarkan bagaimana peran *Account Officer* dalam sistem jemput bola yang diterapkan di KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang.

1.8 SISTEMATIK PENULISAN

Sistematik penulisan ini bertujuan agar memudahkan proses kerja dalam penulisan Tugas Akhir dan agar mendapatkan gambaran dalam penulisan yang baik dan benar. Dalam penulisan Tugas Akhir ini dibagi menjadi 4 bab yang terdiri dari.

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini peneliti menulis Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Tinjauan Pustaka, Metode Penelitian, Metode Analisis Data dan Sistematik Penulisan Tugas Akhir yang akan mengikat Judul **“Tingkat Pelayanan Account Officer Dalam Sistem Jemput Bola Untuk Terciptanya Kepuasan Anggota”**

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab landasan teori membahas tentang pengertian *Account Officer*, peranan dan fungsi *Account Officer*, tugas *Account Officer*, Tanggung Jawab *Account Officer*, pengertian Pelayanan, Unsur-Unsur Pelayanan, Konsep Pelayanan, Pengertian Kepuasan, Faktor Utama Dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen, Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen, Pengertian Anggota, Sifat-Sifat Anggota, Pengertian Sistem Jemput Bola.

BAB III GAMBARAN UMUM KSPPS AMANAH USAHA MULIA (AULIA) Magelang

Dalam bab ini berisi tentang Sejarah KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang, visi misi KSPPS AULIA, Struktur Organisasi Dan Uraian Tugas, Ruang Lingkup Usaha, Aspek-Aspek Studi kelayakan Bisnis, Ketentuan Simpanan Di KSPPS AULIA Magelang, Aturan Khusus Untuk Pembiayaan Di KSPPS AULIA Magelang, Produk Lain Pada KSPPS AULIA Magelang.

BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini merupakan paparan hasil penelitian yang berisikan tentang tingkat pelayanan *Account Officer* dalam sistem jemput bola untuk terciptanya kepuasan anggota pada KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang.

BAB V PENUTUP

Dalam bab terakhir berisi kesimpulan dan saran pembahasan dan saran-saran yang perlu disampaikan dan dapat memberikan hasil dan manfaat penulis yang positif bagi semua pihak.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB II

LANDASAN TEORI

1.1 Account Officer

1. Pengertian Account Officer

Bank merupakan bisnis resiko (*Bank Is A Risk Business*), dalam sistem kerjanya bank berperan sebagai lembaga *intermediary* antara investor dan orang yang membutuhkan pembiayaan. Salah satu faktor yang menentukan faktor kelancaran bisnis bank adalah keberhasilannya dalam mengelolah likuiditas bank. Hal ini tidak akan tercapai apabila dalam pengelolaan nasabah yang telah dibiayai tidak mampu mengembalikan kewajiban yang harus dipenuhinya untuk itu *Account Officer* sebagai pegawai bank yang membuat usulan pembiayaan harus jeli dan teliti dalam memilih anggota yang berkompeten sehingga resiko pembiayaan macet dapat diminimalisir.

Account Officer adalah Karyawan bank yang berada ada bagian marketing dan pembiayaan, yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk mengelolah kredit nasabah.¹⁴ *Account Officer* memiliki peran yang besar sebagai penghubung antara bank dan nasabahnya, *Account Officer* memiliki tugas mencari nasabah yang layak sesuai kriteria

¹⁴Jusuf Jopie, *Pansuan Dasar Untuk Account Officer*, Akademik Manajemen Perusahaan YKPN, Yogyakarta, 1997, h. 8

Bnak, menilai, mengevaluasi, menganalisa dan kemudian mengusulkan besarnya kredit yang diberikan, tugas *Account Officer* tidak sampai disitu saja *Account Officer* juga harus terus membina nasabahnya agar mampu mengembalikan dana yang telah dipinjam kepada bank dengan tepat waktu dan lancar. *Account Officer* bisa dikatan sebagai konsultan bagi bank dan nasabah. Maka sebagai ujung tombak bank *Account Officer* harus memiliki integritas yang tinggi untuk bank, tidak memberikan usulan nasabah yang asal-asalan yang justru malah menjadi resio bagi bank dikemudian hari.

Account Officer dituntut memiliki keahlian dan keterampilan, baik teknis maupun operasional, serta memiliki penguasaan pengetahuan yang bersifat teoritis. *Account Officer* yang baik telah terbiasa dengan berbagai barang yang lazim digunakan untuk menganalisis, mengetahui cara-cara menganalisis, memiliki pengetahuan yang memadai tentang prinsip-prinsip pembiayaan ¹⁵sesuai dengan firman Allah SWT dalam Al-Qur'an, surat an-nisa' ayat:135

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ بِالْقِسْطِ شُهَدَاءَ لِلَّهِ وَلَوْ
عَلَىٰ أَنفُسِكُمْ أَوْ لِلدِّينِ وَالْأَقْرَبِينَ ۗ وَالْأَقْرَبِينَ ۗ إِنَّ يَكُنْ عَنِّيَ أَوْ فَعِيرًا ۗ فَا لَلَّهِ أَوْ

¹⁵ <http://elidakusumastuti.blogspot.com/2015/04/ao-atau-account-officer.html> . Diakses pada tanggal 10 juni 2019

لِي بِهِمَا فَلَا تَتَّبِعُوا الْهَوَىَٰ أَنْ تَعْدِلُوا ۗ وَإِنْ تَلُؤْا أَوْ تُعْرِضُوا فَإِنَّ اللَّهَ كَانَ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرًا

Artinya: wahai orang-orang yang beriman, Jadilah kamu penegak keadilan, menjadi saksi karena Allah, walaupun terhadap dirimu sendiri atau terhadap ibu bapak dan kaum kerabatmu. Jika dia (yangterdakwa) kaya ataupun miskin, maka Allah lebih tahu kemaslahatan (kebaikannya). Maka janganlah kamu mengikuti hawa nafsu karena ingin menyimpang dari kebenaran. Dan jika kamu memutarbalikan (kata-kata) atau enggan menjadi saksi, maka ketahuilah Allah maka mengetahui terhadap segala apa yang kamu kerjakan.

Yang mana seorang *Account Officer* itu sebagai saksi antara anggota dan BMT. Saat anggota melakukan transaksi baik itu pencairan dana, mengangsur pembiayaan, menabung dan bahkan penarikan tabungan.

2. Peran Dan Fungsi Account Officer

Disamping itu, *Account Officer* memiliki fungsi ganda, disatu pihak ia merupakan personal bank yang harus bekerja dibawah peraturan dan tujuan bank sehingga dapat memberikan hasil kepada bank, dan di pihak lain *Account Officer* dituntut untuk memberikan kondisi yang paling baik untuk nasabahnya yang umumnya tercermin dari biaya yang harus dikeluarkan. *Account Officer* memiliki peranan yang sangat penting, *Account Officer* dihadapkan pada target pencapaian bank disislain *Account Officer* harus menjaga

nasabah agar nyaman mungkin dalam menggunakan produk yang digunakan.¹⁶

KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang memberlakukan sistem di mana *Account Officer* lah yang setiap hari mengunjungi nasabah yang ingin melakukan transaksi baik pengajuan pembiayaan maupun membayar kewajiban asuransi. Peran *Teller* dan *Customer Service* secara tidak langsung juga dikerjakan oleh *Account Officer* karena yang mencatat semua transaksi nasabah dan juga sekaligus memberikan pelayanan komplain nasabah.

Pada dasarnya peran dan fungsi seorang *Account Officer* adalah berikut:

a. Mengelola *Account*

Seorang *Account Officer* berperan untuk membina nasabah agar mendapatkan efisiensi dan optimalisasi dari setiap transaksi keuangan yang dilakukan tanpa meninggalkan tanggung jawab sebagai personal bank.

b. Mengelola produk

Seorang *Account Officer* harus mampu menjembatani kemungkinan pemakaian berbagai produk sesuai untuk kebutuhan nasabahnya.

¹⁶ Learning Centrw BCA, *Handout Tugas dan Fungsi Account Officer*, Jakarta: Pt Banak Central Asia, 2009, h. 59

c. Mengelola Kredit

Account Officer berperan untuk melakukan pemantauan atas pinjaman yang diberikan kepada nasabah agar nasabah selalu memenuhi komitmen atas pinjamannya. Untuk melaksanakan ini, seorang *Account Officer* harus memiliki pengetahuan yang cukup tentang bisnis nasabahnya.

d. Mengelola penjualan

Seorang *Account Officer* pada dasarnya merupakan ujung tombak bank dalam memasarkan produknya, maka seorang *Account Officer* harus memiliki *salesmanship* yang memadai untuk dapat memasarkan produk yang ditawarkan.

e. Mengelola profitabilitas

Seorang *Account Officer* juga berperan dalam menentukan keuntungan yang diperoleh bank. Dengan demikian, *Account Officer* harus yakin bahwa segala hal yang dilakukan berada dalam suatu kondisi memberikan keuntungan kepada bank.

Melihat dari fungsi seorang *Account Officer* dapat dikatakan bahwa seorang *Account Officer* yang ideal adalah seorang yang memiliki karakteristik sebagai berikut:

1. karakteristik personal
 - a. Inteligensia, baik dari sudut pandang akademisi maupun sudut pandang praktis, seorang *Account Officer* harus mampu mengaplikasikan intelligensinya untuk memecahkan masalah.
 - b. bertindak berdasarkan akal sehat
 - c. memiliki sifat ingin tahu
 - d. kemampuan untuk mendengarkan
 - e. kemampuan untuk memecahkan masalah dan kemampuan analisis
 - f. berorientasi pada hasil
 - g. memiliki motivasi diri
 - h. tegas dan percaya diri
 - i. memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik, kemampuan mengatur waktu, kemampuan beradaptasi, kemampuan bernegosiasi.
- 1 kemampuan teknis
 - a. pemahaman akan suatu bisnis secara umum
 - b. kemampuan untuk menganalisis laporan keuangan, ilmu ekonomi, pengetahuan tentang sumber informasi yang tersedia, pengetahuan tentang produk, marketing dan pembukuan.
 - c. Mengenal berbagai aspek dari berbagai industri.

3. Tugas *Account Officer*

- a. Melakukan pengenalan produk terhadap nasabah atau anggota

Di dalam tugas ini tanggung jawab untuk seorang *Account Officer* adalah memerikan pengenalan produk dari perusahaan anda kepada nasabah atau anggota dan produk yang ditawarkan itu biasanya bukan barang melainkan jasa, baik jasa pinjaman, kredit, deposito dan lain-lain yang ada hubungannya dengan dunia perbankan dan jasa finansial.

Dengan pengenalan produk dari perusahaan input dapat dilakukan dimana saja baik di kantor ketika ada nasabah atau anggota, di pasar atau tempat yang lain, bahkan petugas *Account Officer* turun langsung ke lapangan dengan mendatangi langsung nasabah atau anggotanya ke rumah-rumah.

- b. Menjaga hubungan yang baik dengan nasabah atau anggota

Baik terhadap konsumen baru, maupun nasabah atau anggota lama harus ada hubungan yang baik seperti *follow up*

- c. Memberikan penjelasan terhadap nasabah atau anggota
Tugas *Account Officer* adalah melakukan pemasaran produk perbankan atau perusahaan yang berkaitan

dengan kredit, selanjutnya *Account Officer* memberikan penjelasan atau penerangan kepada nasabah atau anggota yang belum mengerti tentang apa yang *Account Officer* kenalkan. Dan ini bertujuan agar tidak terjadi kesalahpahaman di kemudian hari, dan jika ada kesalahpahaman maka resiko atau tanggung jawab seorang *Account Officer* sangat berat bahkan bisa di keluarkan dari perusahaan di karenakan tidak memberikan penjelasan terhadap nsabah atau anggota.

4. Tanggung Jawab *Account Officer*

- a. Memastikan produk perusahaan berkontribusi dan diperkenalkan dengan baik.
- b. Memastikan nasabah atau anggota memahami dan mengerti dengan baik apa yang sudah dijelaskan oleh *Account Officer* mengenai produk atau jasa yang di jelaskan
- c. Memastikan hubungan terhadap nasaba atau anggota terjaga dengan baik.
- d. Memastikan nasaba atau anggota mendapatkan solusi yang tepat dengan permasalahan yang dialaminya.
- e. Menjaga kredibilitas dan juga nama perusahaan dengan baik.

1.2 Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “service” A.S. Moenir (2002:26-27) mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.

Kotler juga memberikan definisi *service* dalam bukunya, “Prinsip-Prinsip Pemasaran” (2008:266) dimana pelayanan adalah bentuk produk yang terdiri dari aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual dan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan akan sesuatu, seperti halnya pelayanan perbankan.

Pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan pada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan.

Dalam karyanya yang berjudul dasar-dasar pelayanan prima, Brata menjelaskan bahwa suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani.

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan tidak berwujud yang dapat dirasakan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan, pelanggan yang menimbulkan kepuasan berdasarkan perbandingan antara persepsi dan harapan mereka dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, oleh karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan, Pelayanan itu sendiri.

2. Unsur-Unsur Pelayanan

Dalam proses kegiatan pelayanan terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut A.S. Moenir (1995:8), unsur-unsur tersebut antara lain:

a. Sistem Prosedur dan Metode

Yaitu di dalam pelayanan perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.

b. Peronil

Terutama ditekankan pada perlakuan aparatur, dalam pelayanan publik aparatur selaku personal pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan dan masyarakat.

c. Sarana dan prasarana

Dalam pelayanan diperlukan peralatan dan fasilitas pelayanan, misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.

d. Masyarakat sebagai pelanggan

Dalam pelayanan masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

3. Konsep Pelayanan

Menurut Philip pada bukunya J Spilane (2006 : 66-67) konsep pelayanan diyakini mempunyai dimensi:

a. *Reliability* (keandalan)

Meliputi prestasi yang konsisten dan dapat dipertanggung jawabkan. Perusahaan berarti melakukan jasa yang betul atau cocok pada kali pertama, juga berarti bahwa perusahaan dapat memenuhi semua janjinya.

- b. *Responsiveness* (responsive)
Pelayanan atau respon yang cepat dan kreatif terhadap permintaan atau permasalahan yang dihadapi konsumen.
- c. *Acces* (akses)
Jasa tersebut mudah didapatkan pada tempat-tempat, waktu yang tepat tanpa banyak menunggu.
- d. *Communication* (komunikasi)
Jasa tersebut dijelaskan dengan tepat dalam bahasa komunikasi. Perusahaan harus menyesuaikan bahasanya untuk para pelanggan yang berbeda.
- e. *Competence* (kompetensi)
Para pegawai memiliki keahlian dan pengetahuan yang diperlukan.
- f. *Courtesy* (kesopanan)
Para pegawai ramah, cepat tanggap dan tenang.
- g. *Credibility* (dapat dipercaya)
Perusahaan dan pegawai dapat dipercaya dan mempunyai tempat dihati konsumen.
- h. *Security* (keamanan)
Jasa yang diberikan bebas dari bahaya, resiko dan keraguan.
- i. *Tengibles* (nyata)
Bagian-bagian dari jasa yang berbentuk fisik benar-benar mencerminkan kualitas jasa tersebut.

- j. Knowing the customer (memahami konsumen)
Karyawan benar-benar membuat usaha untuk memahami kebutuhan konsumen dan memberikan perhatian secara individual.

1.3 Kepuasan

1. Pengertian Kepuasan

Kepuasan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya, seorang pelanggan jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang dikutip dari buku manajemen pemasaran mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli produk dan menggunakan kembali jasa pada

saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.

2. Faktor utama dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen

Dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu:

a. Kualitas produk

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

b. Kualitas pelayanan

Terutama untuk industri jasa, konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

c. Emosional

Konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas

dari produk tetapi nilai nilai sosial yang membuat konsumen menjadi puas terhadap merek tertentu.

d. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.

e. Biaya

Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

3. Metode pengukuran kepuasan konsumen

Menurut Kotler yang dikutip dari buku “total quality management” ada beberapa metode yang dapat digunakan dalam melakukan pengukuran kepuasan pelanggan, diantaranya (Tjiptono, 2003:104).

a. Sistem keluhan dan saran

Organisasi yang berpusat pelanggan (Customer Centered) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan. Informasi-informasi ini dapat memberikan ide-ide cemerlang bagi perusahaan dan memungkinkannya untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

b. Ghost Shopping

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial, kemudian melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para *Ghost Shopper* juga dapat mengamati cara penanganan setiap bulannya.

c. Lost Customer Analysis

Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi. Bukan hanya *exit interview* saja yang perlu, tetapi pemantauan *customer loss rate* juga penting, peningkatan *customer loss* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

d. Survei kepada pelanggan

Umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan di lakukan dengan penelitian survei, baik mulai pos, telephone, maupun wawancara langsung. perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga

memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

1.4 Anggota Atau Nasabah

1. Pengertian Anggota Atau Nasabah

Nasabah adalah seorang yang beberapa kali datang ke tempat yang sama untuk membeli suatu barang atau peralatan.¹⁷ Menurut undang-undang No. 10 tahun 1998 pasal 1 ayat 16 (2009 : 69), nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank.¹⁸ Dari pengertian diatas penulis menyimpulkan bisa dikatakan nasabah apabila seorang individu atau lembaga menggunakan produk atau jasa bank. Dalam praktiknya nasabah dibagi menjadi dua yaitu:

a. Nasabah Penyimpan

Nasabah Penyimpan yaitu nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

b. Nasabah Debitur

Nasabah Debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

¹⁷ Rambang Lupiyadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2006, hlm 143.

¹⁸ <http://globallavebook.blogspot.co.id/2015/04/pengertian-nasabah-menurut-ahli.html> diakses pada tanggal 15 juli 2019

2. Sifat-sifat Anggota Atau Nasabah

Agar dalam pelayanan yang diberikan benar-benar prima sehingga nasabah merasa terpenuhi segala keinginan dan kebutuhannya, maka seorang nasabah harus mengenal betul perilaku nasabah secara umum. Disamping itu juga seorang *Account Officer* harus memperlakukan nasabah secara baik.

Berikut ini adalah sifat-sifat Anggota atau Nasabah:

a. Nasabah adalah raja

Petugas *Account Officer* harus menganggap nasabah adalah raja, artinya seorang raja harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan haruslah seperti melayani seorang raja dalam arti masih dalam batas-batas etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat bank atau derajat *Account Officer* itu sendiri.

b. Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya

Kedatangan nasabah ke bank adalah ingin memenuhi hasrat atau keinginan agar terpenuhi, baik berupa informasi, pengisian aplikasi atau keluhan-keluhan lainnya. Jadi tugas *Account Officer* adalah berusaha memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

c. Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung

Sudah merasakan hukum alam bahwa nasabah paling tidak suka dibantah atau didebat. Usaha setiap pelayanan dilakukan mulai diskusi yang santai dan rileks. Pandai-pandailah mengemukakan pendapat sehingga nasabah tidak mudah tersinggung.

d. Nasabah mau diperhatikan

Nasabah yang datang ke bank pada hakikatnya ingin memperoleh perhatian. Jangan sekali-kali menyepelekan atau memberikan nasabah, berikan perhatian secara penuh sehingga nasabah benar-benar merasa diperhatikan

e. Nasabah merupakan sumber pendapatan BMT

Pendapatan utama BMT adalah dari transaksi yang dilakukan oleh nasabahnya. Oleh karena itu, jika membiarkan nasabah berarti menghilangkan pendapatan. Nasabah merupakan sumber pendapatan yang harus dijaga.¹⁹

1.5 Sistem Jemput Bola

1. Pengertian

Sebagai lembaga keuangan yang belum lama, BMT membutuhkan promosi dan sosialisasi secara lebih optimal di masyarakat keaktifan pengelolaan dalam memasarkan

¹⁹Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, 2008, H. 230

produk BMT merupakan komponen terpenting diantara komponen-komponen lainnya yang akan menentukan tingkat keberhasilan lembaga salah satu cara efektif yang dapat dilakukan untuk mencapai target-target pemasaran produk BMT diawal operasionalnya adalah dengan melakukan pendekatan “sistem jemput bola”. Pendekatan ini dilakukan dengan cara petugas langsung mendatangi calon nasabah dan petugas leluasa menjelaskan mengenai konsep keuangan syariah serta sistem dan prosedur operasional BMT.

Dari perspektif syariah, sistem jemput bola dapat pula dipahami sebagai upaya BMT mengembangkan tradisi silaturahmi yang menurut Rasulullah SAW dapat menambahkan rezeki, memanjangkan umur serta menjauhkan manusia dari dendam dan kebincian.

Dari Abu Hurairah r.a bahwa Rasulullah SAW. Bersabda “belajarlah tentang nasab keturunan kamu sehingga kamu dapat menyambung silaturahmi karena sesungguhnya silaturahmi menjadi sebab timbulnya kecintaan kepada keluarga, kerabat dekat, banyaknya harta dan bertambahnya usia” (Riwayat Imam Ahmad, Trimizi dan Al-Hakim).

Dalam Al Qur’an juga menyebutkan beberapa ayat mengenai silaturahmi diantaranya.

Q.S Annisa’ ayat 36

وَأَعْبُدُوا اللَّهَ وَلَا تُشْرِكُوا بِهِ شَيْئًا ۚ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَبِذِي
 الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينِ وَالْجَارِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَالْجَارِ الْجُنُبِ
 وَالصَّاحِبِ بِالْجَنبِ وَابْنِ السَّبِيلِ ۗ وَمَا مَلَكَتْ أَيْمَانُكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ لَا
 يُحِبُّ مَنْ كَانَ مُخْتَالًا فَخْرًا

Artinya: sembahlah Allah dan janganlah kamu mempersekutukan-nya dengan sesuatupun itu, dan berbuat baiklah kepada dua orang tua ibu bapak, karib, kerabat, anak yatim, orang-orang miskin, tenggah yang dekat dan tengga yang jauh, dan teman sejawan, ibnu sabil dan hamba sahayamu. Sesungguhnya Allah tidak menyumpai otang-orang yang sombong dan membangga-banggakan diri,

Penggunaan sistem jemput bola bukan hanya untuk memasarkan produk yang dimiliki oleh suatu lembaga keuangan namun juga menjual lembaga keuangan itu sendiri kepada masyarakat. Sehingga anggota tidak hanya mempercayai dana yang mereka titipkan kepada petugas *Accoun Officer* namun juga mempercayai kepada semua elemen operasional yang ada didalamnya.

Maka dari itu BMT juga harus mengembangkan mengembangkan strategi pemasarannya diantaranya:

1. Pengelola BMT harus mampu bertindak jujur, amanah, profesional dibidangnya dengan mewujudkan signifikasi transparasi dibidang manajemen. Keikhlasan menerima keritik dan saran, bijaksana dalam mengambil segala

keputusan penting serta mampu memberikan pelayanan terbaik kepada semua anggota.

2. Memiliki produk penghimpunan dana yang tepat dengan ukuran sederhana (muda dalam pemasaran, pengelolaan, maupun penerepannya sesuai prinsip-prinsip syariah), tidak terlalu beresiko, artinya dana tersebut dipercayai penyimpanannya untuk jangka waktu relatif lama, satu sampai dua tahun atau lebih dan besaran beban bagi hasil usaha ditentukan berdasarkan perhitungan yang wajar namun tetap kompetitif. Mempunyai nilai jual yang tinggi, maksudnya produk penghimpunan dana yang ditawarkan benar-benar menjawab kebutuhan konkret masyarakat kelas menengah.

Sistem jemput bola bukan hanya dilakukan untuk menabuh jumlah nasabah sehingga mampu meningkatkan pendapatan operasional suatu lembaga keuangan namun juga dilakukan untuk membuat nasabah setia dengan memberikan pelayanan yang baik serta maksimal. Kelayakan petugas *Account Officer* menjadi ujung terwujudnya kesetiaan anggota pada lembaga keuangan, ketika nasabah merasa dihormati dan dihargai maka mereka akan memberikan perlakuan yang sama.

Pada kondisi persaingan usaha yang semakin ketat, metode pemasaran dengan sistem jemput bola sudah

merupakan kebutuhan yang tidak bisa dihindari. Bahkan pelayanan pemerintah pun kini sudah mulai menggunakan sistem jemput bola. Tujuannya tak lain dan tak bukan membrikan kemudahan dan kenyamanan pelanggan terhadap produk atau jasa yang ditawarkan.

BAB III

GAMBARAN UMUM KSPPS AMANAH USAHA MULIA (AULIA)

3.1 sejarah berdirinya KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA)

Perkembangan lembaga keuangan syariah saat ini demikian pesatnya. Instrumen lembaga keuangan syariah di Indonesia saat ini sudah bisa membentuk *Syariah Finance Cycle* yang mana sudah terbentuknya lembaga keuangan syariah dari paling bawah sampai kepada reksadana syariah. Khusus lembaga syariah yang terdepan dan terkecil adalah Koperasi Jasa Keuangan Syariah *Baitul Maal Wattamwil* (BMT) yang saat ini tumbuh semakin banyak dengan beragam pola operasionalnya.

Wilayah Kabupaten Magelang merupakan wilayah destinasi wisata peninggalan sejarah dunia dan peradaban manusia di Indonesia. Sejarah itu pun bisa dibuktikan dengan adanya Candi Borobudur dan Candi Mendut yang menjadi ikon Kabupaten Magelang. Selain peninggalan sejarah, Kabupaten Magelang juga dikelilingi wisata alam yang sangat indah dan juga membahayakan, salah satunya Taman Nasional Gunung Merapi. Dilihat dari wilayah yang sangat berpotensi dan strategis serta agamis itu masyarakat Magelang banyak yang memanfaatkan potensi daerah dengan mengembangkan sebuah usaha yang kreatif dan bernominal tinggi untuk membantu dan mengembangkan usaha itu kemudian berdiri

lembaga keuangan dari pemerintah maupun swasta untuk membantu dan mengembangkan usaha dari masyarakat Kabupaten Magelang.

Saat ini ada kurang lebih 30 BMT, baik yang tergabung dalam asosiasi maupun BMT cabang luar kota meramaikan pasar Lembaga Keuangan Syariah. Salah satunya adalah KSPPS Amanah Usaha Mulia Magelang yang juga ikut meramaikan pasar lembaga keuangan syariah.

Proses pendirian KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang berawal dari ide Bapak Fajar Eko Prabowo, SE., H. Alim Abdullah, SE., Rudy Rusmanto, SE., MM., dan Wiryawan Budiharjo Wibowo, S. Pt., pada tahun 2008. Beliau-beliau merupakan kalangan akademisi yang berpengalaman di bidang Lembaga Keuangan Mikro, terutama Bapak Rudy Rusmanto yang telah mempunyai pengalaman dalam pendirian dan pengembangan BMT di kawasan Jawa Tengah, salah satunya Bapak Rudy Rusmanto dan rekan-rekan pernah mendirikan BMT Kharisma di Kota Magelang pada tahun 1994 selama 3 tahun, tahun 1998-2000 beliau mendirikan BMT Yaumi Fatimah di Kabupaten Pati, pada tahun 2001-2000 beliau kembali ke Kabupaten Magelang dan bekerja di BMT Bima sampai menjadi Manager Umum. Tidak pernah untuk mengembangkan Koperasi Jasa Keuangan Syariah, beliau melanjutkan karirnya di Lembaga Perhimpunan BMT pada tahun 2008.

Selama mendirikan BMT tersebut beliau selalu menjadi Manager Umum di setiap BMT yang pernah beliau dirikan. Dan

sekarang BMT yang pernah beliau dirikan itu telah berkembang pesat dan tumbuh seiring perkembangan zaman. Berbekal pengalaman dan usaha yang tak mengenal lelah itulah beliau mendirikan KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang tahun 2009. Untuk melakukan pengoperasian BMT, beliau dan para karyawan yang telah direkrutnya, yaitu: Tri Wahyuni, Lilik Budi M dan Dian Angreani, mengikuti Seminar Sukses Mulia pada tanggal 4 Desember 2008.

Setelah melakukan seminar di tahun 2008, para karyawan juga mengikuti pelatihan-pelatihan di tahun 2009. Dari hasil pelatihan yang telah diikuti oleh semua karyawan, akhirnya KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang melakukan operasional pertamanya pada tanggal 30 Mei 2009 setelah turunnya nomor badan hukum dari lembaga terkait. Pada tanggal 25 Juni 2009 semua karyawan KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang dilantik oleh Bupati Magelang waktu itu yaitu Ir. Singgih Sunyoto yang bertempat di Pendopo Rumah Dinas Bupati, Jl. Raya Borobudur Sawitan Magelang yang dihadiri oleh Pejabat Muspida, Kepala Dinas, tokoh masyarakat dan semua anggota koperasi yang dilantik.

Untuk modal awal pembangunan BMT, para pendiri mengumpulkan saham sebesar Rp 40.000.000 (empat puluh juta rupiah), yang digunakan untuk menyewa bangunan selama 3 tahun dan untuk melengkapi peralatan infrastruktur kantor. KSPPS

Amanah Usaha Mulia (AULIA) beralamat di Jl. Raya Magelang-Yogyakarta km 10, Blabak, Magelang.

Secara garis besar dapat kami uraikan data KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) sebagai berikut:

Nama Lembaga	: KSPPS AMANAH USAHA MULIA (AULIA)
Sifat Lembaga	: Independen, Terbuka dan berdiri di atas semua golongan
Nomor Badan Hukum	: 391/BH/XIV/16/V/2009
Tanggal Badan Hukum	: 30 Mei 2009
Alamat Kantor Pusat	: Ruko Ambartawang, Jl. Raya Blabak Km. 1 Ambartawang, Mungkid, Kabupaten Magelang Tlp. (0293) 3280449
Kantor Cabang	: Jl. Lintas Bakalan, Tamanagung, Muntilan, Kabupaten Magelang Tlp. (0293) 5562139
Email	: bmtaulia@yahoo.com

3.2 visi dan misi KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA), Magelang

- Visi KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA)
Menjadi KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) yang profesional, mandiri dan melayani anggota dalam prinsip-prinsip syariah.

- Misi KSPPS Amanah Usaha Mulia
 1. Menyelenggarakan pelayanan prima kepada anggota sesuai dengan jati diri KSPPS Amanah Usaha Mulia.
 2. Menjelaskan kegiatan usaha jasa keuangan Syariah dengan efektif, efisien, dan transparan.
 3. Menjalinkan kerjasama usaha dengan berbagai pihak

3.3 Struktur Organisasi Dan Uraian Tugas

KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) dikelola dengan manajemen profesional, yakni dikelola secara sistematis, baik dalam pengambilan keputusan maupun operasional yang dirumuskan dalam ketentuan yang baku dalam sistem akuntansi, penyimpangan dan penyaluran yang lebih profesional dan akurat. Sistem ini telah dilakukan di kantor KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang. Selain itu, sistem komputerisasi ini semakin meningkatkan performa, kecepatan dan ketelitian dalam penyajian data kepada para anggota.

KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) dikelola secara profesional oleh beberapa orang yang masing-masing menguasai pada bidangnya yang berkualifikasi pendidikan mulai SMA sampai Sarjana. Selain itu, masing-masing personal diterima dengan sistem seleksi yang ketat dan telah dilatih secara internal maupun eksternal sesuai bidang tugas masing-masing.

Struktur organisasi di KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang sebagai berikut:

- a. Dewan Pengawas Syariah : Ust. Muhtadi Kadi, LC.
- b. Pengawas Managemen : Ust. Andi Tri Nugroho
- c. Pengurus
 - Ketua : Rudy Rusmanto, SE., MM.
 - Sekretaris : Isa Sudirman, A.Md.
 - Bendahar : Siti Jariyah
- d. Pengelola
 - Manager Operasional : Dwi Budi Santoso, A.Md.
 - Akunting : Tri Wahyuni, SE.
 - Adm. Pembiayaan & Umum : Indah Yuliana
 - Baitul Maal : Lilik Budi Martanto, S.Pt.
 - Kabag Pembiayaan : Erfan Dwi Harsono, A.Md.
 - Marketing : Lilik Budi Martanto, S.Pt.
 - : Pujiyanto
 - : Reza Robbi Denis
 - Teller : Yuanita Nilla, S.H.

Job description KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA)

Magelang adalah sebagai berikut:

- a. Dewan Pengawas Syariah
 - Tugas-Tugasnya:
 1. Memastikan produk dan jasa KSPPS sesuai dengan syariah.
 2. Memastikan tata laksana managemen dan pelayanan sesuai dengan syariah.

3. Terselenggaranya pembinaan anggota yang dapat mencerahkan dan membangun kesadaran bersama sehingga anggota siap dan konsisten bermuamalah secara islami melalui wadah KSPPS.
4. Membantu terlaksananya pendidikan anggota yang dapat meningkatkan kualitas aqidah, syariah dan akhlaq anggota.

b. Manager

Tugas-tugasnya:

1. Menyusun rencana strategis yang mencakup: prediksi tentang kondisi lingkungan, perkiraan posisi perusahaan dalam persaingan, rencana-rencana perusahaan, visi misi perusahaan, tujuan dan sasaran, strategi yang dipilih, laporan keuangan.
2. Mengusulkan rencana strategis kepada pengurus untuk disahkan dalam RAT maupun luar RAT.
3. Mengusulkan rencana anggaran dan rencana kerja.
4. Memimpin rapat koordinasi dan evaluasi bulanan yang diadakan pada bulan pertama.
5. Mengajukan perubahan daftar skala gaji pokok, insentif dan bonus kepada pengurus minimal setahun sekali (bila ada perubahan dari peninjauan ulang).
6. Menandatangani perjanjian kerjasama antara KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) dengan pihak lain.

7. Menjabarkan kebijakan umum KSPPS Amanah Usaha Mulia yang telah dibuat pengurus dan disetujui rapat anggota.
8. Menyusun dan menghasilkan rancangan anggaran KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) dan rencana jangka pendek, rencana jangka panjang, serta proyeksi (finansial maupun non finansial) pengurus selanjutnya akan dibawa pada rapat anggota.
9. Pengusulan penambahan, pengangkatan dan mempromosikan serta pemberhentian karyawan kepada pengurus.
10. Mengamankan harta kekayaan KSPPS agar terlindungan dari bahaya kebakaran, pencurian, perampokan dan kerusakan.

c. Akunting

Tugas-tugasnya:

1. Membuat laporan keuangan bulanan pada pertemuan tingkat manajemen.
2. Membuat analisis rentabilitas, solvabilitas, dan profitabilitas KSPPS Amanah Usaha Mulia yang dibahas pada pertemuan bulanan dengan manajemen.
3. Memberikan masukan-masukan yang berkaitan dengan akuntansi dan keuangan.
4. Mengatur manajemen dan arus kas dengan memantau arus kas masuk keluar.
5. Membuat laporan pajak atau hasil usaha.

6. Memeriksa anggaran yang diajukan para manajer sebelum disetujui oleh manajer umum.
7. Mengadakan evaluasi setiap jangka waktu yang ditentukan.

d. Pembiayaan

Tugas-tugasnya:

1. Memberikan dan meningkatkan pelayanan pembiayaan secara efektif dan efisien.
2. Melakukan analisis pembiayaan atas proposal yang masuk.
3. Melakukan survey *on the spot* ke calon nasabah untuk menganalisa kelayakan usaha.
4. Melakukan pembinaan nasabah antara lain penagihan tergolong lancar, kurang lancar, diragukan maupun macet.
5. Memastikan seluruh pengajuan pembiayaan telah diproses sesuai dengan proses yang sebenarnya.
6. Memastikan analisis pembiayaan telah dilakukan dengan tepat dan lengkap sesuai dengan kebutuhan dan mempresentasikan dalam rapat komite.
7. Membantu penyelesaian pembiayaan bermasalah.
8. Melihat peluang dan potensi yang ada dalam upaya pengembangan pasar.
9. Melakukan monitoring atas ketepatan alokasi dana serta ketepatan angsuran pembiayaan mitra.

e. Marketing

Tugas-tugasnya:

1. Menyusun rencana yang mencakup: rencana anggaran pemasaran, pendanaan dan pembiayaan, rencana pemasaran, target *landing* dan konfirmasi percabangan, pengembangan wilayah potensial, rencana pengembangan, produk, promosi dan distribusi.
 2. Rencana organisasi tim marketing.
 3. Mengusulkan rencana operasional pembiayaan.
 4. Memimpin rapat koordinasi dengan divisi-divisinya.
 5. Mengembangkan strategi pemasaran.
 6. Tercapainya target pemasaran baik *funding* maupun *financing*.
 7. Terselenggaranya rapat bagian pemasaran dan terselesainya permasalahan di tingkat pemasaran, membuat jadwal rutin rapat pemasaran dan agenda-agenda yang penting untuk dibahas, memimpin rapat marketing.
- f. Teller

Tugas-tugasnya:

1. Membuat laporan posisi kas di tangan dan di posisi saldo akhir pada KSPPS.
2. Melakukan pengeluaran uang yang telah disetujui oleh manajer akuntansi dan keuangan dan manajer.
3. Mengelola kas kecil.
4. Bertanggungjawab atas pelayanan nasabah dalam hal transaksi uang tunai baik menerima uang penyetoran

tabungan, deposito, angsuran pembiayaan, ataupun pengeluaran uang untuk penarikan tabungan, deposito, pencairan dan pengeluarannya lainnya yang berhubungan dengan kantor.

5. Memasukkan mutasi ke lembaran buku mutasi teller untuk kas masuk pada penerimaan untuk kas keluar pada pembayaran. Semua mutasi disertai dengan bukti atau slip.
6. Memberi tanda *redmark* untuk setiap slip setoran atau penarikan tabungan.
7. Menerima, menyusun dan menghitung uang secara cermat dan hati-hati setiap setoran tunai dari nasabah dan penarikan tunai untuk nasabah.
8. Melakukan penyortiran terhadap uang masuk dan keluar.
9. Mengatur dan menyiapkan pengeluaran uang tunai masuk untuk kepentingan *dropping* dana pembiayaan dan lain-lain yang telah disetujui oleh bagiannya atau manajer.
10. Membuat laporan pertanggungjawaban kas pada akhir hari.
11. Mencocokkan jumlah fisik uang sesuai dengan saldo akhir kas.
12. Mengecek slip setoran maupun pengeluaran sesuai dengan jumlah uang dan pada buku mutasi teller.
13. Membuat jurnal pada akhir kas.

14. Pada akhir dan awal hari laporan pertanggungjawaban kas oleh teller dimintakan tanda tangan kepada manajer sebagai periksa atas kondisi uang.
15. Teller harus mencocokkan tanda tangan pada slip penarikan tabungan dan deposito dengan kartu tanda yang ada.
16. Penarikana dana diatas nominal tersebut harus diketahui dan dimintakan paraf pada bagian pendanaan dan/atau manajer, apabila manajer tidak di tempat maka pemberitahuan bisa lewat telepon.
17. Tiap akhir tahun harus mencetak mutasi kas teller dan laporan pertanggungjawaban kas dan mengarsipkan.

3.4 Ruang Lingkup Usaha

Produk-produk dan jasa KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) adalah sebagai berikut:

a. Produk *Funding*

Produk *funding* adalah produk yang berkaitan dengan simpanan atau tabungan yang dikeluarkan oleh KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) yaitu:

1. Sirela Aulia (Simpanan Suka Rela)

Simpanan yang hanya praktis bagi mitra yang ingin selalu mendapatkan kemudahan, mitra dapat menambah dan mengambil simpanan setiap saat (jam kerja). Hanya dengan:

- a) Pembukaan rekening sebesar Rp 10.000,-
- b) Setoran selanjutnya minimalRp 5.000,-

- c) Bagi hasil dengan porsi 25:75
 - d) Saldo minimal sebesar Rp 10.000,-
2. SIMKU Aulia (Simpanan Kurban)
- SIMKU, menjadikan mitra ringan saat berkurban.
- Hanya dengan:
- a) Pembukaan rekening sebesar Rp15.000,-
 - b) Setoran selanjutnya minimal sebesar Rp10.000,-
 - c) Penambahan dapat dilakukan setiap saat dan penarikan hanya dapat dilakukan dilakukan pada saat Idul Adha.
 - d) Saldo minimal sebesar Rp 10.000,-
 - e) Bagi hasil dengan porsi 28:72
3. Sisuka Aulia (Simpanan Manasuka Berjangka)
- Investasi jangka panjang mitra yang menguntungkan. Ketentuan:
- a) SISUKA hanya dapat diambil pada saat jatuh tempo saja.
 - b) SISUKA minimal sebesar Rp 1.000.000,-
 - c) Bagi hasil akan dikreditkan langsung pada SIRELA setiap akhir bulan.
 - d) Jangka waktu dan porsi nisbah:
 - 3 bulan 30:70
 - 6 bulan 35:65
 - 12 bulan 40:60

4. Siji Aulia (Simpanan Haji)

Simpanan Haji Aulia adalah simpanan khusus untuk persiapan haji dan umroh. Ketentuan:

- a) Setoran awal minimal Rp 500.000,-
- b) Setoran selanjutnya minimal Rp 100.000,-
- c) Bagi hasil dengan nisbah 25:75
- d) Simpanan dapat diambil untuk keperluan pendaftaran haji dan umroh.

b. Produk Pembiayaan Aulia

KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) membantu mitra memperoleh kemudahan dalam mendapatkan dana dalam bentuk modal usaha maupun guna konsumtif dengan menggunakan akad sebagai berikut:

1. *Al-Mudharabah*

Usaha bersama dimana salah satu pihak menyumbangkan modal dan pihak lain memberikan keahlian. Keuntungan yang diperoleh dibagi menurut kesepakatan di muka, sedangkan apabila rugi, pemilik modal menanggung semua kerugian.

2. *Al-Musyarakah*

Kerjasama antara dua orang atau lebih dalam hal permodalan, keterampilan atau kepercayaan dalam usaha tertentu dengan pembagian keuntungan berdasarkan nisbah yang disepakati oleh pihak-pihak yang berserikat.

3. *Al-Ijarah*

Perjanjian antara perusahaan pembiayaan (*mu'jir*) dengan konsumen sebagai penyewa (*musta'jir*). Penyewa setuju akan membayar uang sewa selama masa sewa yang diperjanjikan dan bila sewa berakhir perusahaan (*mu'jir*) mempunyai hak opsi untuk memindahkan kepemilikan objek sewa tersebut. Pembiayaan *ijarah* merupakan pembiayaan yang diberikan untuk keperluan konsumtif. Pembiayaan *ijarah* bisa digunakan anggota untuk biaya sekolah, kuliah dan pembelian sepeda motor.

4. *Al-Murabahah*

Kontrak jual beli barang sesuai harga asal yang ditambahkan dengan keuntungan yang disepakati. Harga jual tidak boleh berubah selama masa perjanjian. Pembiayaan *murabahah* merupakan pembiayaan yang diberikan untuk pembelian barang yang diperlukan anggota dan anggota akan membayar secara tangguh pada waktu yang ditentukan sebesar harga barang tambah *mark up* yang diberikan kepada BMT. Pembiayaan *murabahah* di KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) dapat digunakan untuk membeli barang berupa kendaraan atau rumah bagi anggota.

Bahwasanya untuk pemberian keputusan pembiayaan diberi wewenang sesuai dengan plafonnya:

1. Plafon Rp 0 – Rp1.000.000,- bagian Petugas Dinas Lapangan dengan persetujuan Kabag Pembiayaan.
2. Plafon Rp1.000.000 – Rp 10.000.000,- bagian Kabag Pembiayaan dengan persetujuan Manajer.
3. Plafon Rp 10.000.000 – Rp 25.000.000,- Manajer dengan persetujuan Komite Pembiayaan.
4. Plafon Rp 25.000.000 – Rp 50.000.000,-Manajer dengan persetujuan Komite Pembiayaan dan Pengurus.

Jaminan, bahwasanya jaminan baik berupa BPKB maupun sertifikat atau yang lainnya tidak bisa dikeluarkan/dipinjam kecuali diganti dengan jaminan lainnya yang senilai dengan jaminan sebelumnya dengan dikenai biaya administrasi yang besarnya sebagai berikut:

1. Perpanjangan STNK biaya Rp 5.000,-
2. Pergantian/tukar jaminan biaya Rp 20.000,-
3. Biaya survey ulang jaminan Rp 50.000,-

Untuk ketentuan margin pembiayaan besarnya sebagai berikut:

1. Tanpa jaminan margin minimal 2,5%
2. Dengan jaminan margin antara 1,5% - 2,25%

c. Pembiayaan Karyawan

1. Produk

- a) Pembiayaan ta'awun, pembiayaan untuk keperluan pengobatan.

- b) Pembiayaan sakinah, pembiayaan untuk walimahan
 - c) Pembiayaan griya, pembiayaan untuk pembangunan rumah.
 - d) Pembiayaan pendidikan, pembiayaan untuk pendidikan.
 - e) Pembiayaan multiguna, pembiayaan untuk pembelian kendaraan, handphone, notebook, tv, kulkas, AC.
2. Skim Produk
- a) Pembiayaan untuk semua karyawan tetap honorer atau pengurus yang memiliki persyaratan.
 - b) Jangka waktu untuk semua produk pembiayaan maksimal 26 bulan.
 - c) Biaya administrasi untuk semua jenis pembiayaan maksimal 0,5%.
 - d) Margin yang dibebankan untuk masing-masing pembiayaan
 - Pembiayaan ta'awun 0,5%/bulan
 - Pembiayaan sakinah 1,2%/bulan
 - Pembiayaan griya 1,0%/bulan
 - Pembiayaan pendidikan 1,0%/bulan
 - Pembiayaan multiguna 1,2%/bulan
3. Mekanisme
- a) BMPK.
 - b) Apabila ketentuan poin 3.C tidak terpenuhi, maka diminta jaminan tambahan berupa sertifikat atau BPKB.

- c) Ketentuan untuk pembiayaan karyawan:
- 1) Ada batas BMPK (Batas Maksimal Pembiayaan Karyawan).
 - 2) Margin pembiayaan sesuai dengan program pembiayaan.
 - 3) Biaya administrasi 0,5% dari plafon.
 - 4) Karyawan/pengurus yang mendapatkan fasilitas pembiayaan adalah:
 - 5) Karyawan yang berhak pinjam akan dilihat dari komitmen, dedikasi dan loyalitas pada lembaga.
 - 6) Bilamana melebihi BMPK, maka akan diminta jaminan pendukung (sertifikat atau BPKB kendaraan).

Untuk pembiayaan yang paling banyak diminati oleh anggota adalah akad *ijarah*. Pembiayaan ini diperuntukkan kepada nasabah yang digunakan untuk pemakaian konsumtif, karena pembayaran yang ringan.

3.5 Aspek-Aspek Studi Kelayakan Bisnis KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang

1. Aspek Hukum

Badan hukum Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah dengan akta notaris Wing Mahareni Yudiati, S. H., M. Kn. No 05 tertanggal 06 Februari 2009 dan SK.Meneg Urusan Koperasi dan

Usaha Kecil dan Menengah RI No. 391/BH/XIV/16/V/2009
tertanggal 30 Mei 2009

2. Aspek Pasar dan Pemasaran

Pemantapan wilayah marketing KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang meliputi 4 wilayah, yaitu:

- a. Pasar Blabak dan Pasar Muntilan
- b. Pasar Tegalrejo
- c. Pasar Rejowinangun
- d. Pasar Babrik, Pasar Tempuran dan Pasar Jambu

Promosi dan sosialisasi produk-produk KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang sarana dan perangkat marketing : Brosur, Banner, payung, tas, materi promosi produk dan *Company Profile* (Power Point).

3. Aspek Keuangan

Aset KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang mencapai Rp 3,5 M.

4. Aspek Operasi/Teknis

Lokasi kantor pusat KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang berada di ruko kawasan Pasar Blabak. Lokasi tersebut terletak di jalur ekonomis dua arah jurusan Jogja-Magelang. Pemilihan lokasi berdasarkan pada wilayah sekitar yang merupakan wilayah pada penduduk dengan pengembangan wilayah pemukiman yang cukup besar yaitu tumbuhnya perumahan-perumahan baru di wilayah sekitar serta penduduk yang mayoritas muslim.

5. Aspek Manajemen/Sumber Daya
 - a. Mengikuti seminar Sukses Mulia pada 4 Desember 2008 diikuti oleh 4 karyawan.
 - b. Mengikuti training Kupas Tuntas Akad Murabahah tanggal 25 Mei 2009 diikuti oleh 2 karyawan.
 - c. Mengikuti Uji Kompetensi Manager BMT di Magelang tanggal 14-17 Juni 2009 diikuti oleh Manager/Ketua.
 - d. Mengikuti pelatihan Manajemen Perkoperasian di Magelang 14-18 Juli 2009 diikuti oleh 1 pengurus dan 1 karyawan.
 - e. *Workshop on Excektive Review-Syariah Microfinance Institution* Jakarta 17-19 Juli 2009 diikuti oleh manager/ketua.
 - f. *Training service excellent* oleh LPP BINAMA 25 Juli 2009 diikuti 1 orang karyawan.
 - g. Mengikuti Rekor Pengawasan dan Pengendalian Koperasi dan Sosialisasi Permen No.19 tahun 2008 oleh Dinas Koperasi pada 7 Oktober 2009 diikuti ketua koperasi.
 - h. Mengikuti Seminar Ekonomi Syariah dalam Praktek oleh Adiwarman Karim, S. E., MBA, MPE pada 8 Oktober 2009 diikuti 1 karyawan.
 - i. Training Bintek tentang Administrasi dan Tata Lembaga Koperasi oleh Balatkop Prop Jateng pada 19-24 Oktober 2009 diikuti 1 pengurus dan 1 karyawan.
 - j. Mengikuti training Motivasi oleh Jamil Azaeni 1 Januari 2010 diikuti semua pengelola.

- k. Mengikuti latihan PSAK 101-107 di Gombang pada 5-6 Maret 2009 diikuti oleh 1 orang karyawan.
6. Aspek Ekonomi/Sosial
- a. Program Sambut Ramadhan 1439 H
 - 1) Program Sembako Ramadhan AULIA 1439 H
 - 2) Program Bingkisan untuk Yatim AULIA 1439 H
 - 3) Program Ifthor AULIA
 - 4) Program Syawalan Keluarga Besar AULIA
 - b. Pengajian Samara AULIA (MKU AULIA)
 - c. Program Jumat Berkah AULIA
 - d. Kolekting Dana ZIS

3.6 Ketentuan Simpanan pada KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang

- 1. Ketentuan umum
 - a. Simpanan untuk perorangan maupun badan usaha.
 - b. Sebagai bukti simpanan KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang memberikan buku simpanan atas nama penyimpan.
 - c. Apabila terdapat perbedaan antara saldo simpanan pada buku simpanan dan rekening simpanan di KSPPS, maka yang digunakan sebagai pedoman adalah rekening simpanan di KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang.
 - d. KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang tidak bertanggungjawab atas segala penyalahgunaan buku simpanan ini oleh pihak ketiga

2. Pembukaan dan penutupan simpanan
 - a. Mengisi formulir pembukaan rekening dan fotocopy tanda pengenal.
 - b. Biaya administrasi sebesar Rp 5.000,00 dan setoran pertama minimal Rp 10.000,00.
 - c. Simpanan yang bersaldo dibawah saldo minimal ditetapkan selama 6 (enam) bulan berturut-turut akan dapat mengakibatkan ditutupnya simpanan oleh KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang.
3. Saldo minimal dan kadar keuntungan simpanan
 - a. Saldo minimal yang harus dipelihara anggota sebesar Rp 10.000,00.
 - b. Simpanan akan diberikan kadar keuntungan/bagi hasil setiap bulan berikutnya dan besarnya keuntungan berdasarkan akad *wadiah-yadlomanah*.
4. Penyetoran dan penarikan
 - a. Setiap penarikan simpanan nasabah diwajibkan menunjukkan buku simpanan ini kepada KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA).
 - b. Penyetoran dan penarikan simpanan dilakukan dengan slip penyetoran dan penarikan.
 - c. Setoran dan penarikan berikutnya minimal Rp 10.000,00.

3.7 Auran Khusus untuk Pembiayaan pada KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang

1. Bagi anggota pembiayaan yang sudah melunasi simpanan pokok jika melakukan transaksi pembiayaan lagi maka dikenai potongan untuk simpanan wajib.
2. Bagi anggota yang belum memenuhi kewajiban simpanan pokok maka segera untuk dilakukan pemotongan realisasi pembiayaan untuk simpanan pokoknya.
3. Untuk mengurangi risiko terjadinya pembiayaan bermasalah, setiap anggota yang melakukan transaksi pembiayaan wajib memiliki jaminan yang diberikan untuk cadangan jika terjadi permasalahan. Jaminan bisa berupa:
 - a. Simpanan
 - 1) Pembukaan rekening simpanan sukarela sebesar 5% dari plafon yang direalisasi.
 - 2) Simpanan sukarela dimana diambil presentase 0,5% dari plafon sebagai simpanan setiap kali mengangsur.
 - 3) Simpanan berjangka jika anggota memiliki rekening simpanan berjangka dengan nilai maksimal sesuai dengan saldo simpanan berjangkanya.
 - 4) Saham penyertaan jika anggota memiliki rekening saham penyertaan dengan nilai maksimal sesuai dengan saldo saham penyertaan.

b. Kendaraan

- 1) Kendaraan untuk roda 2 minimal tahun 2005 dengan kondisi yang masih layak. Untuk jaminan kendaraan roda 2 di bawah tahun 2005-2000 maksimal plafon Rp 2.000.000. jaminan yang punya nilai jual sehingga merk yang direkomendasikan adalah Honda dan Yamaha, untuk roda 2 merk Kawasaki (ZX) dan Suzuki (Shogun, Smash dan Spin) plafon maksimal Rp 3.000.000 (lihat kondisi)
- 2) Kendaraan untuk roda 4 atau 6 maksimal tahun 2002 dengan kondisi yang masih layak. Untuk jaminan kendaraan roda 4 atau 6 di bawah tahun 2002-1997 maksimal plafon Rp 5.000.000 prioritas merk dari Jepang.
- 3) Prioritas kendaraan Nomor Polisi Lokal (AA) Kota Magelang atau Kabupaten Magelang.
- 4) Untuk jaminan kendaraan roda 3 (Nasha, Kymco dan sebagainya) tidak diterima.

c. Tanah dan bangunan

- 1) Untuk tanah antara tanah pekarangan (kering) dengan sawah berbeda untuk penilaian penaksirannya/harganya. Hal yang perlu diperhatikan: letak/posisi tanah, batas tanah, kepemilikan tanah, bukti fisik sertifikatnya, pajak bumi dan bangunan dan foto jaminan.
- 2) Untuk bangunan harus memperhatikan adalah posisi dan letak bangunan, batas lokasi, kepemilikan bangunan,

legalitas bangunan, pajak bumi dan bangunan dan aspek legal lainnya.

- d. Untuk mengantisipasi kerugian atau pembiayaan yang bermasalah baik yang terkait karena anggota meninggal, usaha gagal dan bencana alam, maka diterapkan potongan untuk pembiayaan:
- 1) Asuransi kerugian/taawun yang besarnya sesuai dengan jangka waktu, plafon dan usia dari anggota. Khusus untuk taawun digunakan oleh anggota yang bersangkutan jika terjadi sesuatu masalah. Dan dana taawun akan dikelola sendiri dengan maksimal plafon Rp 5.000.000.
 - 2) Cadangan risiko adalah dana yang dipotongkan dari realisasi pembiayaan anggota yang khusus dicadangkan untuk menutup kerugian pembiayaan dari seluruh anggota. Besarnya cadangan risiko adalah 0,2%.
4. Potongan pembiayaan yang dilakukan oleh KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA)
- 1) Biaya administrasi Rp 1,5% dari plafon
 - 2) Biaya notaris Rp ... (sesuai pengikatannya dan aturan dari notaris)
 - 3) Biaya taawun Rp ... (sesuai akad, jangka waktu, plafon dan usia)
 - 4) Biaya survey Rp 0,3% dari plafon
 - 5) Cadangan risiko Rp 0,2% dari plafon

- 6) Asuransi kebakaran Rp 0,5% dari plafon (khusus anggota di pasar)

3.8 Produk Lain pada KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang

Selain produk *funding* dan pembiayaan, KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang juga mempunyai produk layanan yang bertujuan untuk lebih mempermudah anggota atau masyarakat sekitar untuk melakukan pembayaran yang bersifat konsumtif. Produk layanan tersebut meliputi:

1. Pembayaran listrik
2. Pembayaran rekening telepon
3. Pembelian pulsa

KSPPS Amanah Usaha Mulia juga mengelola dan menyalurkan dana untuk anggota dan masyarakat umum melalui:

1. Dana *ta'awun*

Dana *ta'awun* yaitu dana yang dikelola BMT untuk disalurkan ke anggota untuk membayar asuransi jika anggota meninggal, dengan catatan pembayaran lancar dan belum jatuh tempo. Dana *ta'awun* dimasukkan dalam rekening simpanan bisa dengan mengambil dana sebesar 0,15% dari plafon pencairan. Dana *ta'awun* dikelola kerjasama dengan PT. Permodalan BMT Ventura Jakarta.

2. *Baitul maal* (dana ZIS)

Baitul maal merupakan dana yang disalurkan untuk masyarakat yang berupa zakat, infaq, shodaqoh dan disalurkan untuk aktivitas:

- a. *Al-qardhul hasan* (pembiayaan kebajikan)
- b. Santunan *dhuafa*
 - 1) Pemberian beasiswa
 - 2) Pemberian sembako
 - 3) Aktivitas sosial lainnya
- c. Dana sosial

Sebagai lembaga keuangan syariah, BMT tidak hanya bergerak pada pengembangan profitabilitas (*baitut tamwil*), namun juga bergerak dalam bidang sosial. KSPPS Amanah Usaha Mulia sering membantu korban yang terkena bencana, tidak hanya bersifat moril tapi juga bersifat materiil. KSPPS Amanah Usaha Mulia membantu secara langsung dengan menjadi tim SAR yang tergabung dala, SAR BMT Jawa Tengah.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1.1 Pelayanan *Account Officer* Dalam Sistem Jemput Bola Untuk Terciptanya Kepuasan Anggota Pada KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang.

Nasabah pada hakikatnya senang diperlakukan dan dilayani dengan baik, seorang *Account Officer* dituntut untuk memebrikan pelayanan yang cepat, tepat dan akurat. Kesopanan dalam melayani nasabah dan komunikasi yang baik menjadi kunci nasabah tetap bertahan. Inti dari pelayanan nasabah yang baik adalah belajar untuk berkomunikasi secara baik dengan semua anggota. Dalam upaya melayani nasabah *Account Officer* telah berupaya dalam menjalin hubungan baik dengan nasabah. Pendekatan emosional dilakukan agar nasabah merasa nyaman dan percaya kepada BMT. Upaya *Account Officer* tersebut dapat disimpulkan dari wawancara penulis dengan Bapak Pujiyanto selaku *Account Officer* di KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang. Selalu memberikan pelayanan yang terbaik, ramah dan transpaarant. Sebisa mungkin menjalin komunikasi yang baik sampai hubungannya bukan lagi antara Bmt dan Anggota, melainkan seperti keluarga. Intinya membangun

hubungan emosioanl terhadap anggota aggar anggota merasa nyaman dan cukup dengan menggunakan produk yang ditawarkan di BMT.²⁰

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan di KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang, *Account Officer* KSPPS AULIA Magelang memiliki peran yang sangat besar dalam operasional perusahaan. *Account Officer* bertugas sabagai penghubung antara BMT dengan Anggotanya. Hampir semua transaksi yang dilakukan oleh nasabah akan dilakukan dibagian *Accoun Officer*, karena nasabah hanya menunggu dilokasi tempat mereka berjualan dan *Account Officer* lah yang akan mendatangi nasabah setiap hari.

Pelayanan *Account Officer* dalam sistem jemput bola di BMT AULIA yang diberikan kepada anggota meliputi pelayanan *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (responsive), *Acces* (akes), *Communication* (komunikasi), *Competence* (kompetensi), *Courtesy* (kesopanan), *Credibility* (dapat dipercaya), *security* (keamanan), *Tengibles* (nyata), *Knowing the custemer* (mematahi konsumen).

Pelayanan yang baik oleh *Account Officer* dirasa oleh anggota. Berikut wawancara penulis dengan Ibu Martina Fiva Harjanti salah satu anggota di KSPPS AULIA Magelang, terkait pelayanan yang dilakukan oleh *Account Officer* KSPPS AULIA Magelang, menunjukkan bahwa *Accoun Officer* telah melakukan

²⁰Wawancara dengan Bapak Pujianto, Tanggal 28 Januari 2019, Dikantor KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang. Jl. Raya Blabak Km. 1 Ambartawang, Mungkid, Kabupaten Magelang

pelayanan semaksimal mungkin kepada anggotanya. Pelayanan di BMT AULIA iya enak mbak, kalo tidak enak iya saya tidak akan menggunakan produk dan pelayanan jasa dari BMT AULIA lagi, pegawainya ramah-ramah, asik diajak ngomong, lembut, suka guyon, suka ngedoin lapak kami biyar laris biyar dagangannya habis sehat terus. Ketika punya pinjaman kita tidak susah-susah pergi ketantor untuk membayar, sudah ada petugas yang kesini setiap hari untuk meminta angsuran, kalo kita nabung juga mau mengambil tabungannya, jadi kita tetap bisa jualan dilapak tidak perlu pergi ke kantor antri panjang-panjang.²¹

Hasil wawancara penulis dengan ibu Sri murni, juga menunjukan bahwa pelayanan *Account Officer* di KSPPS AULIA itu cepat dan para *Account Offcernya* sopan, bertuturkata baik, jujur dan dapat dipercaya. Karena semua transaksi ada catatannya.²²

Pelayanan terhadap anggota menjadi poin penting ketika nasabah menggunakan jasa atau produk dari lembaga keuangan yang bersangkutan. Pelayanan yang baik menciptakan citra positif pada suatu lembaga keuangan. Kebanyakan nasabah meninggalkan lembaga keuangan dengan membawa kesan, baik buruknya kesan menjadi pertimbangan nasabah akan kembali atau tidak untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan oleh lembaga keuangan.

²¹ Wawancara dengan Ibu Martina Fiva Harjanti, tanggal 2 Febuari 2019, di pasar Blabak

²² Wawancara dengan Ibu Sri Murni, tanggal 2 Febuari 2019, di pasar Muntilan

Sistem jemput bola dalam meningkatkan kepuasan anggota KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang, yaitu keaktifan *Account Officer* dalam melayani anggota dengan cara aktif menjemput anggota untuk melakukan transaksi pembayaran, angsuran, atau menabung bahkan melakukan pengajuan pembiayaan, akad pembiayaan dan pencairan pembiayaan. Agar anggota tidak perlu datang ke kantor namun tetap bisa dilayani oleh pihak KSPPS AULIA. Pihak KSPPS AULIA menggunakan sistem pelayanan jemput bola yang dilakukan *Account Officer* dengan mendatangi anggota ke pasar atau kerumah-rumah.

Hasil pengamatan yang dilakukan oleh penulis, Di KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang, dilapangan menunjukkan bahwa penulis melakukan penelitian tidak terdapat satupun anggota yang datang ke kantor untuk melakukan transaksi pembayaran angsuran atau menabung.

Pelaksanaan sitem jemput bola dalam meningkatkan kepuasan anggota pada KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang telah berjalan dengan baik. Pendekatan pada anggota sehingga diketahui secara pasti keinginan dan harapan anggota. Pelaksaan sistem jemput bola memiliki kelebihan yaitu syaratnya yang cukup muda hanya dengan memberikan foto copy KTP dan Uang Rp10.000 sudah bisa membuka tabungan di KSPPS AULIA dan menjadi anggota. Setiap hari mendapatkan pelayanan sistem

jemput bola yang memudahkan para anggota KSPPS AULIA melakukan transaksi tanpa harus datang ke kantor.

Dari penelitian yang penulis lakukan di KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang, pada saat ikut terjun ke lapangan bersama *Account Officer* dengan melakukan sistem jemput bola. Bahwa Ibu Munijah selaku anggota KSPPS AULIA merasa terbantu dan puas dengan adanya sistem jemput bola tersebut, karena pekerjaannya yang tidak dapat ditinggalkan.²³

Account Officer di KSPPS AULIA Magelang sebagai cerminan baik atau buruknya dari BMT di mata anggotanya, karena anggota pada umumnya tidak mendatangi kantor KSPPS AULIA namun *Account Officer* lah yang setiap hari akan mendatangi anggota-anggotanya ke pasar bahkan kerumah-rumah. Dengan demikian anggota akan menilai dari pelayanan yang diberikan oleh *Account Officer* KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang.

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan Di KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang, *Account Officer* KSPPS AULIA memiliki peranan yang besar dalam operasional perusahaan. *Account Officer* bertugas sebagai penghubung antara BMT dan anggotanya. Hampir semua transaksi yang dilakukan oleh anggota KSPPS AULIA akan dilakukan dibagian *Account Officer*, karena nasabah hanya menunggu dilokasi tempat mereka berjalan dan

²³ Wawancara dengan Ibu Munijah, Tanggal 10 Februari, di Pasar Muntilan

Accoun Officer yang akan mendatangi nasabah setiap hari, tak segan juga seorang *Account Officer* mendatangi kerumah anggotanya.

Dalam hal pelayanan anggota, *Account Officer* di KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang dituntut untuk selalu memetingkan kepentingan anggota terlebih dahulu dengan menerapkan pelayanan prima, hal ini dilakukan agar nasabah tidak pindah menggunakan produk atau jasa dari competitor. Untuk itu berbagai kemudahan diberikan kepada nasabah agar tetap nyaman dalam melakukan transaksi di KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang.

Dengan pelayana sistem jemput bola *Account Officer* di KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang memberikan pelayanan yang prima pada anggotanya dan dengan membangun hubungan emosional, *Account Officer* di KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang bisa memebrikan kepuasan kepada pelanggannya.

Kepuasan Anggota menjadi kunci sebuah perusahaan agar bisa terus menggunakan jasa atau produk dari lembaga keuangan kita. Kepuasan anggota terhadap pelayanan yang diberikan *Accoun Officer* sebagai asat berharga bagi perusahaan, karena anggota akan senantiasa menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan oleh lembaga keuangan kita, selain itu dengan memberikan pelayanan yang baik dan ramah kepada anggota dan menimbulkan kepuasan terhadap pelayanan kita, tidak segan anggota akan

merekomendasikan produk atau jasa yang digunakan kepada keluarga, kerabat, dan teman-temannya untuk menggunakan produk atau jasa perusahaan kita.

Untuk membrikan kepuasan terhadap anggota pelayanan *Account Officer* dalam sistem jemput bola kepada anggota juga tidak muda, karena setiap anggota mempunyai sifat yang berbeda-beda, diantaranya:

1. Anggota adalah raja

Seorang anggota ingin dipenuhi semua keinginannya oleh seorang Account Officer.

2. Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhan

yakni nasabah ingin semua hasrat dan keinginannya terpenuhi.

3. Tidak mau didebat dan tidak mau disingung

dalam sifat anggota yang tidak mau didebat dan disingung seorang Account Officer harus pandai-pandani mengemukakan pendapat dan bertutur kata lebih halus lagi sehingga nasabah tidak muda tersinggung.

4. Nasabah mau diperhatikan

dalam hal ini Account Officer harus memberikan perhatian secara penuh, sehingga nasabah benar-benar merasa diperhatikan.

Dari hasil penelitian dan wawancara penulis kepada ibu Fitri Endah salah satu anggota di KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA)

Magelangyang berada di Pasar Blabak, Nasabah terpuaskan karena *Accoun Officer*nya baik, memuaskan dan menyenangkan, pelayanannya cepat dan bisa mengerti karakter masing-masing anggotanya.²⁴

Nasabah di KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang juga masuk kedalam kategori *Advocaters*, pada tahap ini anggota secara aktif merekomendasikan kepada orang lain agar mau menggunakan produk atau jasa di KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang.

Penulis juga melakukan wawancara terhadap salah satu *Accoun Officer* KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang, tanpa adanya peran *Account Officer* yang memiliki dedikasi dan pelayanan prima terhadap anggotanya penerapan sistem jempu bola yang di terapkan di KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang, kemungkinan tingkat kepuasan anggota berkurang dan mengakibatkan sistem operasional di KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang kurang maksimal.

Kepuasan anggota terhadap pelayanan *Account Officer* dalam sistem jempu bola, menjadi keutamaan bagi KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang, tanpa adanya pelayanan *Account Officer* yang prima dan secara emosional serta sistem jemput yang diterapkan di KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang ,

²⁴ Wawancara dengan Ibu Fitri Endang, Tanggal 3 Febuari 2019, di pasar Blabak

tingkat kepuasan anggota kurang maksimal. sistem operasional KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang kurang maksimal, karna pada dasarnya kepuasan anggota merupakan aset utama bagi KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang, karena kepuasan anggota menjadi tolak ukur KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang itu berkesan baik atau buruk kepada masyarakat.

BAB V

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Pelayanan *Account Officer* Di KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) kinerjanya dapat dilihat dengan baik, para *Account Officer* menjalankan tugasnya dengan memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan akurat serta kesopanan dalam melayani anggota dan komunikasi yang baik kepada anggota. Ini bisa menjadi salah satu patokan bagi lembaga keuangan lainnya bahwa lembaga keuangan harus bisa memeberikan layanan prima kepada anggotanya, salah satunya adalah pelayanan *Accoun Officer* karena *Accoun Officer* menjadi salah satu objek tumbuhnya suatu lembaga keuangan, pelayanan *Account Officer* yang prima menabahnya tingkat kepuasan anggota terhadap pelyanan suatu lembaga keuangan.

Pelayanan yang diberikan kepada anggota KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang dengan sitem jemput bola yang mana anggota tidak usah bersusah payah untuk datang ke kantor KSPPS AULIA Magelang dan mengantri untuk bisa medapatkan layanan dari KSPPS AULIA yang bisa menghasbikan waktu cukup lama. Melainkan *Accoun Officer* lah yang mendatangi anggota untuk melakukan transaksi.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan *Accoun officer* dalam sistem jemput bola bisa memrikan kepuasan terhadap anggota.

1.2 Saran

Berdasarkan penelitian, maka peneliti mengemukakan saran yang bermabfaat bagi perkembangan dan kemajuan KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA):

1. Menamabah Karyawan *Accoun Officer*, guna memperluas daerah pemasaran KSPPS, karena penulis melihat masi ada peluang pemasaran di daerah sekitar kantor KSPPS.
2. Pelayanan *Accoun Officer* terhadap anggota-anggotanya perlu dijaga dan terus tingkatkan aggar jumlah anggota semakin meningkat.

1.3 Penutup

Demikian karya tulis Tugas Akhir ini dibuat. Penulis menyadari bahwa karya tulis ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga karya tulis ini bermanfaat dan dapat menambah wawasan bagi para pembacanya pada umumnya, amin.

DAFTAR PUSTAKA

Mardani, *Aspek Hukum lembaga Keuangan Syariah di Indonesia*. Jakarta: Prenadamedia Group

Hamid, Lutfi. *Jejak-Jejak Ekonomi Syariah*. Jakarta: Abdi Publishing

Lasmiatun. *Perbankan Syariah*. Semarang: LPSDM R.A. KARTINI

Melihat. *Undang-Undang Dasar*

Ratih, Hurriyati. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta

<https://id.wikipedia.org/wiki/penelitian.idakses>

Burhan, Bungin. *Metode Penelitian Sosial dan Ekonomi*. Jakarta: Pranadamedia Group

Jusuf, Jopie. *Panduan Dasar Untuk Accoun Officer*. Yogyakarta: Akademik Manajemen Peusahaan YKPN

<https://elidakusumastuti.blogspot.com/2015/04/ao-atau-accpunt-officer.html>

Rambang, Lupiyadi. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat

<http://globallavebook.blogspot.co.id/2015/04/pengertian-nasabah-menurut-ahli.tml>

Kasmir. *Pemasaran Bank*. Jakarta: kencana

Inggangm, Perwangsa Nurlam. *Etika Pemasaran Dan Kepuasan Konsumen Dalam Pemasaran Perbakan Syariah*. Malang: UB Press

Ali, Hasan. *Marketing Bank Syariah*. Bogor: Ghalia Indonesia

Nurul, Huda Purnama Putri. *Baitul Mal Wa Tambi*. Jakarta: Amzah

Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta:
Indeks

Herry, Susanto dan Khaerul Umam. *Manajemen Pemasaran Bank
Syariah*. Bandung: Pustaka Seta

LAMPIRAN

Data Diri Anggota KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang

No	Nama	Alamat
1	Istirojah	Japun II-004/011 Paremono Mungkid
2	Agus Priyatno	Kembaran-004/007 Sedayu Muntilan
3	Adi Suwarno	Kuwiran-02/10 Tamanagung Muntilan
4	Wiwik	Kembaran 001/006 Sedayu Muntilan
5	Subardi	Semaken 003/015 Pucungrejo Muntilan
6	Wati Sulistiyani	Mungkid II-005/011 Mungkid
7	Maksum Santosa	Ponggol-01/18 Tamanagung Muntilan
8	Suparmi	Kalangan 001/008 Bojong Mungkid
9	Kanang Fauzi	Ponggol 002/018 Tamanagung Muntilan
10	Munjiah	Kembaran-002/006 Sedayu Muntilan
11	Rahmatul Azzifah	Karaharjan-01/03 Gunungpring Muntilan
12	Fitri Endah	Blabak-05/08 Blabak Mungkid
13	Muhamad Mukorobin	Santren-01/08 Gunungpring Muntilan
14	M Walid Arofik	Karangtalun-02/10 Gulon Salam
15	Partomo Hadi Darmo	Wonolelo-03/05 Wonolelo Muntilan
16	Sitaton Hidayati	Gesikan-04/02 Ngluwar
17	M. Zaenal Ikhsan	Gatak Gamol-01/06 Pucungrejo Muntilan
18	Suparno	Nganten-01/08 Ngawen Muntilan
19	Ahmad Fauzi	Bakalan 004/002 Tamanagung Muntilan
20	Muji Riyanto	Jumbleng 006/006 Tamanagung

		Muntilan
21	Muslimah	Srikuwe Selatan-003/009 Ambartawang Mungkid
22	Anik Purwanti	Tambakan-09/05 Sedayu Muntilan
23	Sigit Ikhsani	Blangkunan Selatan 001/020 Pabelan Mungkid
24	Sulastri	Jumbleng 006/006 Tamanagung Muntilan
25	Nur Fariyanti	Bakalan 004/002 Tamanagung Muntilan
26	Wida Astuti	Keji Muntilan
27	Faizah	Blangkunan Utara 003/021 Pabelan Mungkid
28	Maryuni Fitriyana	Jumbleng-003/005 Tamanagung Muntilan
29	Sunardi	Tejowarno-003/014 Tamanagung Muntilan
30	Dian Rais Anggraeni	BSM Muntilan
31	Siti Nurhayati	Bakalan-04/02 Tamanagung Muntilan
32	Aprilia Asri Panuntun	Ponalan 003/004 Tamanagung Muntilan
34	Lilik Farida	Blangkunan Utara-001/021 Pabelan Mungkid
35	Khayati	Kalangan 001/014 Ambartawang Mungkid
36	Rita Umami	Kauman-001/009 Muntilan
37	Sarifah Nurohmah	Ketaron-003/008 Tamanagung Muntilan
38	Sri Mulyani	Semaken-002/015 Pucungrejo Muntilan
39	Martina Fivi Harjanti	Blabak-03/08 Blabak Mungkid
40	Esti Widi A	Brajan-001/015 Blondo Mungkid
41	Hindrayati	Sedan-005/010 Ketunggeng Dukun

42	Edi Yanto	Bakalan-005/002 Tamanagung Muntilan
43	M Arif Hartanto	Kalangan-01/008 Bojong Mungkid
44	Sri Susilowati	Jl Fx Suhaji Wonolelo 002/005 Muntilan
45	Nor Muh Ridwan	Ketaron 004/008 Tamanagung Muntilan
46	Fitriyah	Bakalan 003/002 Tamanagung Muntilan
7	Luki Nur Elmi	Semali-001/011 Pucungrejo Muntilan
48	Sri Suratinah	Pepe 004/002 Muntilan
49	Benny Satria	Gunungpring 001/024 Gunungpring Muntilan
50	Asmuni	Jumbleng-005/006 Tamanagung Muntilan
51	Ahmad Nuraeni	Sidoharjo 002/015 Tamanagung Muntilan
52	Hartiyah	Gondosuli-004/001 Sedayu Muntilan
53	Ramelan	Kalangan 001/008 Bojong Mungkid
54	Susana Heny Susanti	Kembaran-03/06 Sedayu Muntilan
55	Ayemngati	Bakalan 004/002 Tamanagung Muntilan
56	Ngatinah	Bakalan 003/002 Tamanagung Muntilan
57	Muntohir	Tambakan Semawung
58	Sutiyah	Bakalan-05/02 Tamanagung Muntilan
59	Maryatun	Wonosari-02/22 Gunungpring Muntilan
60	Annas	Kauman-03/09 Muntilan
61	Sri Murni	Ngadiretno 004/017 Tamanagung Muntilan
62	Sujinem	Kembaran-01/09 Sedayu Muntilan
63	Marsidah	Daleman 004/001 Gondosuli Muntilan

64	Waliyah	Kembaran 001/006 Sedayu Muntilan
65	RezaDenis	Gunungpring-01/024 Gunungpring Muntilan
66	Soimah	Kauman-003/009 Muntilan
67	Mariamah	Sidoharjo-002/015 Tamanagung Muntilan
68	Kustantinah	Randugunting-01/01 Blondo Mungkid
69	Enggar Budi K	Pepe 001/002 Muntilan
70	Andreas Ambar Sukoco	Kapuhan-001/001 Kapuhan Sawangan
71	Sri Wanti	Kembaran-02/06 Sedayu Muntilan
72	Lilis Styorini	Kalangan-01/03 Ambartawang Mungkid
73	Rahayu Widadi	Kembaran-07/07 Sedayu Muntilan Mgl
74	Mutmainah	Blangkunan Selatan 004/021 Pabelan Mungkid
75	Suprantini	Bakalan 005/002 Tamanagung Muntilan
76	Rokhimah	Jambean-011/004 Menayu Muntilan
78	Andi Tri Nugroho	Ngadiretno-001/017 Tamanagung Muntilan
79	Arwiyatno	Ponalan-004/004 Tamanagung Muntilan
80	Budi Suryono	Bakalan-05/02 Tamanagung Muntilan
81	Anik Yulianti	Kembaran 005/008 Sedayu Muntilan
82	Kuryudi	Tejowarno 003/014 Tamanagung Muntilan
83	Nur Khasanah	Blondo-02/09 Blondo Mungkid
84	Etik Irawati	Kaweron-02/04 Muntilan
85	Marsono	Kembaran-03/06 Sedayu Muntilan
86	Elita Rismawati	Kauman-01/09 Muntilan
87	Noviyanto	Kembaran-06/07 Sedayu Muntilan
89	Sudarti	Tambakan 002/003 Sedayu Muntilan
90	Istriyati	Blabak-05/08 Blabak Mungkid

91	M Rangga Mukti	Karangpucung-02/09 Pucungrejo Muntilan
92	Muh Nurodin	Kedon 002/001 Congkrang Muntilan
93	Sumsiyati	Blangkunan Utara-02/21Pabelan Mungkid
94	Susan Aida R	Gunungpring-01/024 Gunungpring Muntilan
95	JL Yulianto	Banaran-03/16 Sedayu Muntilan
96	Edi Hartanto	Semawung-04/017 Sedayu Muntilan
97	Sugiyanti	Kembaran-02/06 Sedayu Muntilan
98	Walayah	Bakalan-006/002 Tamanagung Muntilan
90	Iskandar	Pabelan I-001/0004 Pabelan Mungkid
100	Siti Partimah	Ketaron 004/008 Tamanagung Muntilan
101	Ikah Mutikah	Bakalan 007/002 Tamanagung Muntilan
102	Rohmad	Sedayu II-004/012 Sedayu Muntilan
103	Sudarman	Derma II-054/023 Bringin Srumbung
104	Dewi Asti	Ds. Mediyunan 002/002 Keji Muntilan
105	Popon Dianto	Panjangan Atas-04/04 Ambartawang Mungkid
106	Dwi Hartana	Gununglemah-03/01 Gondowangi Sawangan
107	Siti Aminah	Sedayu II-003/12 Sedayu
108	Sollistiana	Ketaron-03/08 Tamanagung Muntilan
109	Purwaningsih	Kalangan-001/014 Ambartawang Mungkid
110	Siti Rokayah	Kalangan-003/007 Blondo Mungkid
111	Bambang Usgiyanto	Bakalan-04/02 Tamanagung Muntilan
112	Titik Kustanti	Bakalan-05/02 Tamanagung Muntilan
113	Irian Bariyati	Citran 003/009 Paremono Mungkid
114	Kanti	Jetis (ersari Mungkid

115	Lestari	Semawung-002/017 Sedayu Muntilan
116	Agung Sulistio	Ketaron-04/08 Tamanagung Muntilan
117	Slamet Shobarin	Ketunggeng-001/008 Ketunggeng Dukun
118	Nurohman	Kradenan Selatan-004/001 Kradenan Srumbung
119	Supriyanto	Brumbung 006/004 Nanggulang Gawas
120	Riyanto	Karang Wetan-001/001 Sonorejo Candimulyo
121	Susriyatun	Dukuhan 011/005 Tampirkulon Candimulyo
122	Eni Ermawati	Kauman-01/09 Muntilan
123	Rini Widayati	Kauman-01/09 Muntilan
124	Khusnul Khotimah	Gunungpring-01/24 Gunungpring Muntilan
125	Nurjamal	Ngadiretno-001/017 Tamanagung Muntilan
126	Sri Murniyati	Butuh 003/011 Senden Mungkid
127	Arif Arfianto	Randukuning 001/007 Gondosuli Muntilan
128	Tarmuji	Gamol II-02/08 Paremono Mungkid
129	Widaryati	Ds. Sembon 014/004 Barang Panggul Trenggalek
130	Marto Ahmadi	Kembaran 003/006 Sedayu Muntilan
131	Happy Nizal	Karaharjan-02/03 Gunungpring Muntilan
132	Dahni	Ngadiretno 002/017 Tamanagung Muntilan
133	Arfi Nanti	Bakalan-03/02 Tamanagung Muntilan
134	Sinarti	Jumbleng-005/006 Tamanagung Muntilan
135	Umar Soleh	Semawung-04/17 Sedayu Muntilan
136	Herni Suryaningsih	Kembaran-03/06 Sedayu Muntilan

137	Zaimah Imaniah	Patosan-04/08 Sedayu Muntilan
138	Sri Andarwati	Bakalan-05/02 Tamanagung Muntilan
139	Eko Arifin	Karangwatu-002/002 Pucungrejo Muntilan
140	Asnawi	Sedayu II-03/12 Sedayu Muntilan
141	Nurhidayah	Bakalan 002/005 Tamanagung Muntilan
142	Suryati	Randukuning-01/07 Gondosuli Muntilan
143	Isti Rokhah	Karasan-002/024 Keji Muntilan
144	Marlina	Kauman-001/009 Muntilan
145	Arifah Fitriyani	Perum Wonolelo Jl. Rasamala III-004/012 Muntilan
146	Ribet	Bakalan-007/002 Tamanagung Muntilan
147	Sujiatiningsih	Wonolelo Indah-001/012 Muntilan Magelang
148	Kusdiyanto	Karaharjan-001/003 Gunungpring Muntilan
149	Sri Sayekti	Senggrikan-001/004 Ketunggeng Dukun
150	Suharijoyo	Nglawisan-03/02 Tamanagung Muntilan
151	Puji Lestari	Demasan-010/005 Girirejo Tempuran
152	Ade Susanto	Tanju 005 Pandansari Kajor
153	Sukimin	Salam enten Candimulyo
154	Parsidah	Ngent Tamanagung Muntilan
155	Napsiah	Bakalan-05/02 Tamanagung Muntilan
156	Eny Mulriyati	Pepe-001/002 Muntilan
157	Kurmiyati	Daleman-03/01 Gondosuli Muntilan
158	Gesti Ratnasari	Perum Wonolelo Indah-03/12 Muntilan

159	Ratih Paramita	Prembulan-04/01 Tegalarum Borobudur
160	Siti Maemunah	Ngasem-01/11 Gunungpring Muntilan
161	Novi Saniyanto	Gergunung-01/05 Ambartawang Mungkid
162	Rikanah	Ambartawang-04/02 Mungkid Magelang
163	Tri Suryani	Bakalan-05/02 Tamanagung Muntilan
164	Siti Khotimah	Tambakan-09/05 Sedayu Muntilan
165	Munsiah	Wonolelo Indah-04/012 Muntilan Mgl
166	Tri Susanto	Karaharjan-01/03 Gunungpring Muntilan
167	Sugiarto	Semawung-04/17 Sedayu Muntilan
168	Siti Nurochimah	Kauman-01/09 Muntilan
169	Dhian Praharyuningtyas	Kauman-02/09 Muntilan
170	Winarto	Daleman Gondosuli Muntilan
171	Dwi Ratmawati	Gatak Gamol-02/06 Pucungrejo Muntilan
172	Taslimah	Daleman-04/01 Gondosuli Muntilan
173	Anik Rohmiyati	Bakalan-007/002 Tamanagung Muntilan
174	Istinganah	Bakalan-05/02 Tamanagung Muntilan
175	Mudaimah	Bakalan-05/02 Tamanagung Muntilan
176	Siti Romlah	Daleman-003/001 Gondosuli Muntilan
177	Retno Handayani	Bakalan-03/02 Tamanagung Muntilan
178	Sri Lestari	Bakalan-03/02 Tamanagung Muntilan
179	Rochsanti	Ngadiretno-002/017 Tamanagung Muntilan
180	Rudy Irwanto	Sanggrahan-03/17 Bumirejo Mungkid
181	Suparno	Lingk. Sawitan II-05/02 Sawitan Mungkid
182	Yurohliyah	Nepen-01/06 Gunungpring Muntilan
183	Sri Mulyani	Gunungpring-01/24 Gunungpring

		Muntilan
184	M Subkhan Farkhani	Semali-02/11 Pucungrejo Muntilan
185	Sukendro	Daleman-03/01 Gondosuli Muntilan
186	Istiqomah	Pabelan III-01/07 Pabelan Mungkid
187	Wasinah	Daleman-04/01 Gondosuli Muntilan
188	Rini Setyaningsih	Blangkunan Selatan-01/022 Pabelan Mungkid
189	Puji Miarsi	Balemulyo-02/08 Muntilan
190	Sulasmi	Banaran-03/16 Sedayu Muntilan
191	Ahmad Zaeni	Ngadiretno-02/17 Tamanagung Munti ¹
192	Istoinah	Kalar 4 Pabelan Mungkid
193	Jumono	Kalar 4 Pabelan Mungkid
194	Nur Triatmoko	Binta nungpring Muntilan
195	Sumaryono	Sedayu, Sedayu Muntilan
196	Supartiyah	Blangkunan Selatan-01/20 Pabelan Mungkid
197	Eny Widiastutik	Asrama Polisi -02/10 Muntilan
198	Heru Ari Winarto	Ngentak-03/07 Tamanagung Muntilan
199	Didik Prayitno	Panjangan Bawah-02/12 Ambartawang Mungkid
200	Rr Suyanti	Ngrancah-01/11 Tamanagung Muntilan
201	Lucia Triyani	Bandung-007/001 Paten Dukun
202	Eko Wahyudianto	Brajan-01/15 Blondo Mungkid
203	Sulasmi	Ngadiretno-04/17 Tamanagung Muntilan
204	Supartiyah	Blangkunan Selatan-01/20 Pabelan Mungkid
205	Harneli Tou, SE	Jl Gading II No148 Pringasri-06/26 Gunungpring Muntilan
206	Ahmad Usman Farid	Dowo-01/12 Paremono Mungkid

207	Nur Kolis	Gunungpring-01/024 Gunungpring Muntilan
208	Endang Setiyawati	Probolinggo-07/02 Gulon Salam Mgl
209	Saptono	Jl Gading II No148 Pringasri-06/26 Gunungpring Muntilan
210	Supartiyah	Blangkunan Selatan-01/20 Pabelan Mungkid
211	Maryati	Bakalan-05/02 Tamanagung Muntilan
212	Asih Kundariyah	Bakalan-03/02 Tamanagung Muntilan
213	Hafan Asrori	Ngasem-01/11 Gunungpring Muntilan
214	Fransiska Ridayanti	Gatak gamol-02/06 Pucungrejo Muntilan
215	Sariyati	Brajan-01/15 Blondo Mungkid
216	Susanto	Baron-01/04 Tanjung Muntilan
217	Budi Prihwanto	Gatak Lamat-04/01 Pucungrejo Muntilan

Brosur KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang Bagian 1

KOPERASI SIMPAN PINJAM
PEMBIAYAAN SYARIAH

AM

AMANAH USAHA MULIA
[KSPPS AULIA]

Simpanan I

Sirela Aulia
Simpanan Suka Relu

Simpanan yang praktis bagi Mitra yang ingin selalu mendapatkan kemudahan, Mitra dapat menambah dan mengambil simpanannya setiap saat (jam kerja).

Hanya dengan :

- Pembukaan rekening sebesar Rp.10.000,-
- Setoran selanjutnya minimal Rp.5.000,-

Simku Aulia
Simpanan Kurban

SIMKU, menjadikan Mitra ringan saat berkorban.

Hanya dengan :

- Pembukaan rekening sebesar Rp.15.000,-
- Setoran selanjutnya minimal sebesar Rp.10.000,-

Sisuka Aulia
Simpanan Manasuka Berjangka

Investasi Jangka Panjang Mitra yang menguntungkan

Ketentuan :

- SISUKA hanya dapat diambil pada saat jatuh tempo saja
- SISUKA minimal sebesar Rp.1.000.000,-
- Bagi Hasil akan dikreditkan langsung pada SIRELA setiap akhir bulan
- Jangka Waktu dan Porsi Nisbah:

- 3 bulan	30 - 70
- 6 bulan	35 - 65
- 12 bulan	40 - 60

AM

Brosur KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Bagian 2

BUTUH TAMBAHAN MODAL ??

- MODAL USAHA
- BELI MOTOR
- BELI MOBIL
- RENOVASI RUMAH
- BIAYA SEKOLAH
- BIAYA NIKAH
- DLL

Persyaratan Lengkap dan benar

DANA SEGERA CAIR...!!

Pembinaan Aulia

KSPPS AULIA membantu mitra memperoleh kemudahan dalam mendapatkan dana, dalam bentuk modal usaha, maupun guna keperluan Konsumtif.

Persyaratan :

- Mengisi aplikasi permohonan
- Menyerahkan Fotocopy KTP suami & istri
- Menyerahkan Fotocopy KK
- Menyerahkan Fotocopy jaminan
- Bersedia disurvei

Dengan menggunakan produk :

- Al Mudharabah
- Al Musyarabah
- Al Murobahah - Al Ijarah

Hubungi :

AM

KSPPS AMANAH USAHA MULIA
Ruko Ambarawang
Jl. Raya Pasar Blabak Km.1
Ambarawang, Mungkid, Kab. Magelang
Telp. (0293) 326049

KEBERYAKINAN Mitra adalah
Sangat Penting dalam kehidupan Masyarakat
Berkelanjutan dan berkahnya Allah SWT

© Syarat & Ketentuan Berlaku

Formulir Pengajuan Anggota Baru KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang

KSPPS - BMT AMANAH USAHA MULIA

PERMOHONAN KEANGGOTAAN

DATA DIRI

No. KTP : _____
 No. CP : _____
 No. NIK : _____
 No. Anggotanya : _____

DATA LAINNYA

Alamat Lengkap : _____
 No. Rumah : _____
 No. RT/RW : _____
 Desa/Kelurahan : _____
 Kecamatan : _____
 Kabupaten : _____
 Kode Pos : _____
 No. Telp / HP : _____
 No. Anggotanya : _____
 Nama Perusahaan : _____
 Jabatan : _____
 Alamat Perusahaan : _____
 No. Telp / HP : _____
 No. Anggotanya : _____

PENGESAHAN / ENGLISHAN KEANGGOTAAN

Tanggal Pengesahan : _____
 Nama Anggotanya : _____
 No. Anggotanya : _____

Formulir Pengajuan Pembiayaan KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang Bagian 1

KSPPS - BMT AULIA
 (KSPPS BMT Amanah Usaha Mulia)

PERMOHONAN PEMBIAYAAN

NO. _____ TANGGAL _____

Anggota Lama Anggota Baru

Nama : _____ **Panggilan** : _____

No. KTP / SIM : _____ **Alamat Rumah** : _____

Status Rumah : Milik Sendiri Sewa **Kode Pos** : _____
 Lirisok PDAM Orang Tua

Lama Menempati : _____ Tahun

No. Telp / HP : _____

Status : Kawin Belum Kawin Janda / Duda

Nama Istri / Suami : _____

Jumlah tanggungan : _____ Orang

Alamat Kerja Istri / Suami : _____ **Alamat Kerja Istri / Suami** : _____

Nama Perusahaan : _____ **Nama Perusahaan** : _____
Jabatan terakhir : _____ **Jabatan terakhir** : _____
Lama Bekerja : _____ Tahun **Lama Bekerja** : _____ Tahun

Penghasilan : _____ **Penghasilan /** _____
Gaji Bersih / Perbulan Rp. _____ **Gaji Bersih / Perbulan** Rp. _____
No. STP : _____ **No. Telp / HP** : _____

Penghasilan Lainnya : Rp. _____

Sumber : _____

DATA USAHA

Mulai Usaha Tahun _____

Belang Usaha : _____

Modal Awal : Rp. _____

Modal saat ini : Rp. _____

Penghasilan Kotor : Rp. _____

Biaya Biaya : Rp. _____

Penghasilan Bersih : Rp. _____

Formulir Pengajuan Pembiayaan KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang Bagian 2

PENYELERAN SELAMA SATU BULAN	
Biaya Pokokan Terapan	Rp.
Biaya Pemeliharaan	Rp.
Biaya Cadangan Tak Terduga	Rp.
Biaya lain - lain	Rp.
- Angguran di semester lain	Rp.
- Pasokan Lendagga	Rp.
Total Pengeluaran	Rp.

DATA PERMUDAAN	
1. Jumlah Pembiayaan yang diajukan	Rp.
2. Jangka Waktu	Rp.
3. Kewajiban	Rp.
4. Jaminan yang dibuktikan	Rp.

SYARAT-SYARAT YANG DIKUMPULKAN:

1. Foto Copy KTP (Suami Istri)	3. Foto Copy Rekening
2. Foto Copy KK	4. Struk Haji

Menyetujui, Suami / Istri _____ Pemohon

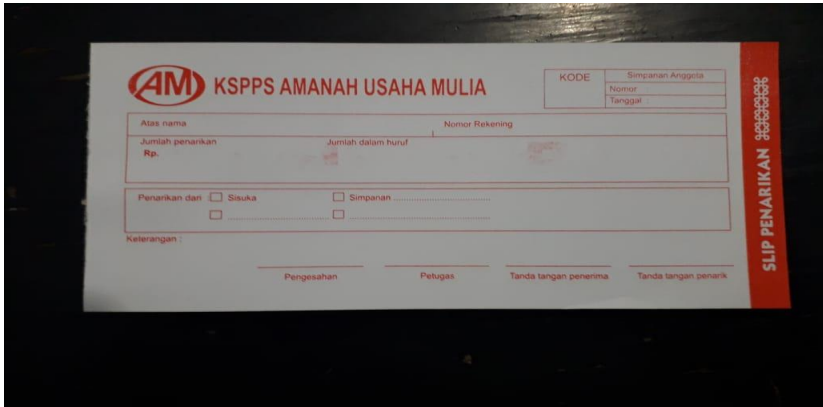
Mengetahui
Taksir Manjot
.....

Slip Setoran KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang

AM KSPPS AMANAH USAHA MULIA		KODE	Simpanan Anggota
			Nomor
			Tanggal
Nama		Nomor Rekening	
Jumlah Setoran		Jumlah dalam huruf	
Rp.			
Setoran untuk	<input type="checkbox"/> Simpanan	<input type="checkbox"/> Simpanan
<input type="checkbox"/> Simpanan	<input type="checkbox"/> Simpanan	<input type="checkbox"/> Simpanan
Jenis Setoran	<input type="checkbox"/> Tabung	<input type="checkbox"/> Tabung
<small> Catatan: (Setoran akan terdapat tanpa pengisian rekening) </small>			
		Petugas	Tanda tangan penyeter

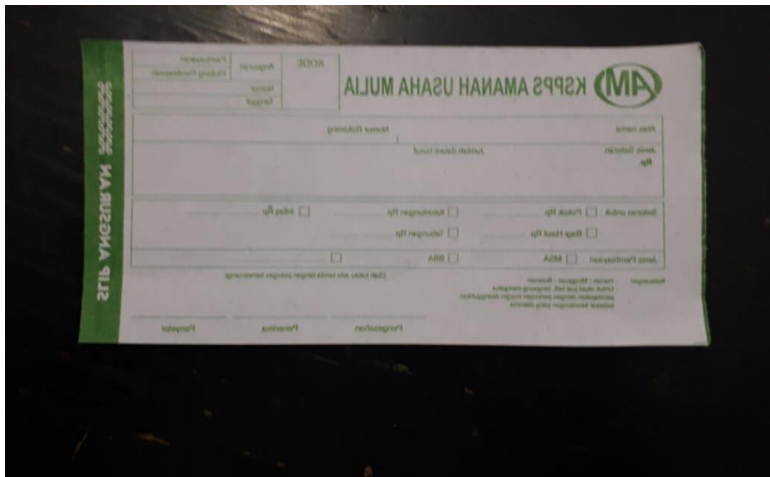
SLIP SETORAN

Slip Penarikan KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang



The image shows a withdrawal slip form for KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) in Magelang. The form is white with a red header and a red vertical bar on the right side. The header contains the logo 'AM' and the text 'KSPPS AMANAH USAHA MULIA'. The right side of the header has a 'KODE' section with fields for 'Simpanan Anggota', 'Nomor', and 'Tanggal'. Below the header, there are fields for 'Atas nama' and 'Nomor Rekening'. The main body of the form has fields for 'Jumlah penarikan Rp.' and 'Jumlah dalam huruf'. There are also checkboxes for 'Penarikan dari' with options 'Siuka' and 'Simpanan'. At the bottom, there are four signature lines labeled 'Pengesahan', 'Petugas', 'Tanda tangan penerima', and 'Tanda tangan penarik'. A red vertical bar on the right side contains the text 'SLIP PENARIKAN'.

Slip Setoran KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang



The image shows a deposit slip form for KSPPS Amanah Usaha Mulia (AULIA) in Magelang. The form is white with a green header and a green vertical bar on the left side. The header contains the logo 'AM' and the text 'KSPPS AMANAH USAHA MULIA'. The left side of the header has a 'KODE' section with fields for 'Simpanan Anggota', 'Nomor', and 'Tanggal'. Below the header, there are fields for 'Atas nama' and 'Nomor Rekening'. The main body of the form has fields for 'Jumlah setoran Rp.' and 'Jumlah dalam huruf'. There are also checkboxes for 'Setoran ke' with options 'Kasir' and 'Simpanan'. At the bottom, there are four signature lines labeled 'Pengesahan', 'Petugas', 'Tanda tangan penerima', and 'Tanda tangan penarik'. A green vertical bar on the left side contains the text 'SLIP SETORAN'.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Karnita Rokhmawati
Tempat / Tanggal Lahit : Pekalongan, 01September 1996
Alamat : Ds Ketanon Ageng Rt.01 Rw.V, Kac.
Sragi, Kab. Pekalongan
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Setatus : Belum Menikah

Menerangkan dengan sesungguhnya.

Jenjang Pendidikan

1. Tk Handayani Mundang Tahun Lulus 2003
2. SD N Ketanon Ageng Tahun Lulus 2009
3. SMP N 3 Bodeh Tahun Lulus 2012
4. SMK N 1 Sragi Tahun Lulus 2015
5. Fakultas Ekonomi UIN Walisongo Semarang Tahun Masuk 2016

Dengan daftar riwayat hidup ini dibuat dengan sebenarnya dan semoga dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Semarang 25 Juli 2019

Penulis

Karnita Rokhmawati

1605015062