

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PRODUK  
SIRELA (SIMPANAN SUKARELA LANCAR) PADA  
KSPPS BMT AL HIKMAH UNGARAN**



**TUGAS AKHIR**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Ahli Madya (A.Md) Perbankan Syariah

Oleh:

**MARTINA RISKI AGUSTINA**

**NIM 1705015027**

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

**2020**

## HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Dr. H. Nur Fatoni, M.Ag.  
Gondang RT 02 RW 04 Cepiring Kendal

---

### PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (empat) eksemplar  
Hal : Naskah Tugas Akhir (TA)  
An Sdri. Martina Riski Agustina

***Assalamu'alaikum Wr. Wb***

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, bersama ini saya kirimkan naskah Tugas Akhir Saudari:

Nama : Martina Riski Agustina

NIM : 1705015027

Judul : STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PRODUK SIRELA  
(SIMPANAN SUKA RELA LANCAR) PADA KSPPS BMT AL HIKMAH  
UNGERAN

Dengan ini saya mohon kiranya Tugas Akhir Saudari tersebut dapat segera dimunaqsyahkan. Demikian harap menjadi maklum.

***Wassalamu'alaikum Wr. Wb***

Semarang, 31 Mei 2020  
Pembimbing



Dr. H. Nur Fatoni, M. Ag.

NIP. 19730811 200003 1 004

## HALAMAN PENGESAHAN



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus III Ngaliyan telp/Fax (024)7608454 Semarang 50185  
website : [febi\\_walisongo.ac.id](http://febi_walisongo.ac.id) – Email [febi@walisongo.ac.id](mailto:febi@walisongo.ac.id)

### PENGESAHAN

Nama : Martina Riski Agustina  
NIM : 1705015027  
Judul : **Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Produk SIRELA (Simpanan Suka Rela Lancar) Pada KSPPS BMT Al Hikmah Ungaran**

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

11 Juni 2020

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya Perbankan Syariah Tahun Akademik 2020.

Semarang, 12 Juni 2020

Mengetahui,

Ketua Sidang

Sekretaris Sidang

**M. Nadzir, S.H., M.Si**  
NIP. 19730923 200312 1002

Penguji I



**Dr. H. Nur Fatoni, M. Ag**  
NIP. 19730811 200003 1 004

Penguji II

**Dr. Ali Murtadho, M. Ag**  
NIP. 19710830 199803 1 003

**Drs. H. Saehku, M.H**  
NIP. 19690120 199403 1 004

Pembimbing

**Dr. H. Nur Fatoni, M. Ag**  
NIP. 19730811 200003 1 004

## MOTO

“Hai orang yang berkemul (*berselimut*) bangunlah, lalu berilah peringatan! Dan Tuhanmu agungkanlah! Dan pakaianmu bersihkanlah dan perbuatan dosa tinggalkanlah, dan janganlah kamu memberi dengan maksud memperoleh balasan yang lebih banyak, dan untuk memenuhi perintah Tuhanmu, bersabarlah.”

(Q.S Al Muddatstsir ayat 1-7)

## **PERSEMBAHAN**

*Saya persembahkan karya tulis ini untuk:*

*Allah SWT, Rasulullah Muhammad SAW,*

*Ayah dan bundaku, Bpk. Ahmad Sumarno dan Ibu Marheni. How lucky I am  
to have both of you in my life*

*Kakakku Wahyu Heny Marlina dan My lovely nephew Aisyah Ayudia Inara*

*Semua keluarga besar Martina RA*

*Dan semua Guruku serta semua Dosenku*

## HALAMAN DEKLARASI

### DEKLARASI

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

Cilacap, Juni 2020



Martina Riski Agustina

NIM. 1705015027

## **ABSTRAK**

KSPPS BMT Al Hikmah adalah lembaga keuangan swadayan masyarakat berbasis syariah yang tumbuh dan berkembang di Kecamatan Ungaran. Hadirnya KSPPS BMT Al Hikmah sebagai alternatif masyarakat Ungaran yang ingin bertransaksasi dengan prinsip syariah. Seiring berkembangnya KSPPS BMT Al Hikmah yang sudah berumur 20-an yang sudah semakin maju dan teknologi yang semakin canggih berkemanglah KSPPS BMT Al Hikmah dengan membuka kantor cabang yaitu: Gunung Pati, Babadan, Bandungan, Karang Jati, dan Bawen.

Penelitian ini bertujuan: (1) Untuk mengetahui strategi apa saja yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan karyawan pada KSPPS BMT Al Hikmah. (2) Untuk mengetahui arti penting pelayanan BMT bagi anggota dan karyawan KSPPS BMT Al Hikmah.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dihasilkan dari data deskriptif berupa kata-kata maupun dari narasumber yang berkaitan. Dalam penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara, sedangkan data sekunder bersumber dari: buku, jurnal penelitian terdahulu, artikel, brosur dan sumber informasi tertulis lainnya.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan strategi peningkatan kualitas pelayanan karyawan terhadap produk SIRELA dengan meningkatkan mutu SDM adalah dengan cara memberikan motivasi kerja kepada karyawan, memberikan diklat (pelatihan) dan diberikan promosi jabatan. Pelayanan juga mempunyai arti yang bagi anggota dan karyawan diantaranya memberikan rasa puas diantara anggota karena merasa dipentingkan dan memberikan rasa puas karyawan karena berhasil memberikan pelayanan yang baik.

Kata kunci: strategi, peningkatan kualitas pelayanan karyawan, SIRELA, KSPPS BMT Al Hikmah

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

*Alhamdulillahirabbil'alamin*, Segala puji penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, hidayah dan inayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Produk SIRELA (Simpanan Sukarela Lancar) Pada KSPPS BMT Al Hikmah”. Tugas Akhir ini Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md) Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

Selama proses penyusunan Tugas Akhir ini penulis mendapatkan bimbingan, arahan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Imam Taufik, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Saifullah, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
3. Bapak A Turmudi, SH., M.Ag. selaku ketua program studi D3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
4. Bapak Dr. H. Nur Fatoni, M.Ag. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan pikiran dengan penuh kesabaran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan yang sangat bermanfaat dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
5. Bapak Arif Afendi, SE., M.Sc selaku dosen wali penulis
6. Seluruh Dosen pengajar Program D3 Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
7. Bapak Muhari, M.Ag. selaku manager KSPPS BMT Al Hikmah
8. Orang tuaku tercinta, Bapak Ahmad Sumarno dan Ibu Marheni yang telah memberikan kasih sayang tanpa batas kepada penulis.

9. Kakakku tercinta Wahyu Heny Marlina dan Adikku Havis Ilham Satria
10. Sahabatku Ade Elsha Sukma Windana yang telah menemani penulis hingga karya tulis ini dapat terselesaikan
11. Sahabatku Dinasti Ngapakiyyah (Shatini, Sasha, Heiras dan Kaka Wira) yang selalu memberikan semangat dan motivasi.
12. Teman kamarku Eka Safitri yang telah menemani penulis selama di Semarang
13. Seluruh keluarga besar Martina R.A yang telah memberikan dukungan dan do'anya.
14. Seluruh teman-teman D3 Perbankan Syariah angkatan 2017
15. Keluarga Besar SEMACI Walisongo Semarang
16. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, dan dukungannya. Semoga kebaikan kalian dibalas oleh Allah SWT. Aamiin..

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman, oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan. Semoga Tugas Akhir ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan wacana bagi semua pihak yang membutuhkan.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Cilacap, 6 Juni 2020

Penulis



Martina Riski Agustina

NIM. 1705015027

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN DEKLARASI.....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Tinjauan Pustaka .....	9
F. Metodologi Penelitian .....	14
G. Sistematika Penulisan .....	16
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>17</b>
A. Strategi .....	17
a. Pengertian Strategi.....	17
b. Konsep Strategi .....	18
B. Pelayanan .....	19
a. Kualitas Pelayanan .....	19
b. Unsur-unsur Pelayanan.....	22
C. Peningakata Kualitas Pelayanan .....	23

D. BMT ( <i>Baitul Maal wa Tamwil</i> ) .....	28
E. Produk SIRELA BMT Al Hikmah Ungaran.....	30
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>32</b>
A. Sejarah KSPPS BMT Al Hikmah .....	32
B. Visi dan Misi KSPPS BMT Al Hikmah.....	34
C. Struktur Organisasi KSPPS BMT Al Hikmah .....	35
D. Tugas dan Wewenang Dewan Pengawas Syariah.....	40
E. Manajemen Operasional KSPPS BMT Al Hikmah .....	40
F. Produk dan Layanan KSPPS BMT Al Hikmah .....	41
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>49</b>
A. Strategi Peningkatkan Kualitas Pelayanan Karyawan pada KSPPS BMT Al Hikmah terhadap produk SIRELA .....	49
1. Strategi mutu pelayanan .....	54
2. Konsep Manajemen Strategi.....	61
B. Data dan analisis arti penting pelayanan BMT bagi anggota dan karyawan KSPPS BMT Al Hikmah.....	62
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>67</b>
A. Kesimpulan .....	67
B. Saran.....	68
C. Penutup.....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>69</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>72</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>74</b>

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Di era globalisasi yang berkembang pesat di zaman sekarang ini, lembaga keuangan juga ikut berkembang sangat pesat. Di Indonesia terdapat dua lembaga keuangan yaitu Lembaga Keuangan Bank (LKB) dan Lembaga Keuangan Non Bank (LKNB). Untuk perbankan memiliki peran yang penting bagi pembangunan perekonomian Indonesia. Menurut Undang-Undang No. 21 tahun 2008, Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.<sup>1</sup> Bank Syariah secara umum adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah.<sup>2</sup> Sedangkan Bank Konvensional adalah Bank yang dalam menjalankan operasinya dengan prinsip konvensional secara umum.

Setiap usaha bank akan selalu berkaitan dengan masalah uang. Pada dasarnya Bank Syariah dan Bank Konvensional sama hanya saja Bank Syariah dalam kegiatannya berdasarkan prinsip syariah dan menjunjung tinggi nilai-nilai keislaman. Lembaga Keuangan Non Bank adalah Lembaga atau badan yang bergerak dibidang keuangan, yang kegiatannya menghimpun dana dari masyarakat dengan cara mengeluarkan surat berharga dan menyalurkan kembali kepada masyarakat terutama untuk melakukan usaha yang membutuhkan banyak dana. Di Indonesia Lembaga Keuangan Non Bank sudah berkembang pesat baik Syariah maupun konvensional, diantaranya yaitu: Koperasi, asuransi, Perusahaan pensiun.

---

<sup>1</sup> Nur Rianto, *Lembaga Keuangan Syariah*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2012) h. 98

<sup>2</sup> Heri Sudarsono. *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi Dan Ilustrasi*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2003) h. 27

Pada dasarnya Lembaga Keuangan Bank dan Lembaga Keuangan Non Bank memiliki tujuan yang sama yaitu meningkatkan taraf hidup masyarakat dan meningkatkan produk domestik bruto di Indonesia. Pertumbuhan penduduk di Indonesia tiap tahun semakin bertambah sehingga dapat dikatakan perekonomian pun semakin meningkat. Di zaman sekarang ini lebih dibutuhkan Lembaga Keuangan yang jujur, amanah, adil. Lembaga Keuangan Syariah hadir dengan prinsip yang berdasarkan pada Al Quran dan Hadits. Dimana Al Quran adalah kitab suci umat Islam yang dijadikan pedoman dalam melakukan kegiatannya dalam beragama, bersosialisasi, mencari penghasilan maupun bertransaksi.

Dalam Al Quran juga mencakup akhlak serta etika dalam kaitannya dengan keuangan agar terhindar dari riba. Sedangkan Hadits merupakan setiap perkataan dan perbuatan Nabi Muhammad SAW yang di susun menjadi tulisan-tulisan. Hadits juga patut dilakukan umat Islam dalam menjalankan kehidupan sehari-hari, hadits juga dapat dikatakan sebagai sumber acuan tadlis terjemahan para ulama.

Sudah diketahui bahwa sebagian penduduk di Indonesia bergama Islam, sehingga tak diragukan lagi perkembangan lembaga Keuangan Syariah kini berkembang pesat di Indonesia, diantaranya BMT (*Baitul Maal wa Tamwil*), lembaga zakat, Asuransi Syariah dll. *Baitul Maal wa Tamwil* merupakan lembaga keuangan berskala kecil berbentuk koperasi yang menghimpun dana (*funding*), menyalurkan dana (*landing*) dan juga penggadaian barang. Lembaga tersebut diperuntukkan bagi anggota kalangan menengah ke bawah. Serta dalam operasinya berdasarkan prinsip syariah.

Meski Perbankan Syariah sudah berkembang di Indonesia tetapi tidak semua lapisan kalangan bisa menikmatinya khususnya masyarakat kalangan menengah ke bawah, hal tersebut dikarenakan alasan yang rasional. Untuk itulah *Baitul Maal wa Tamwil* hadir dengan fungsi mempermudah masyarakat kalangan ke bawah untuk mengakses lembaga keuangan sehingga dapat melakukan simpan pinjam serta pembiayaan dengan prinsip bagi hasil bersama

dan meningkatkan taraf hidup anggota dengan cara meningkatkan kualitas usaha.

Munculnya BMT sebagai wujud aspirasi umat Islam yang percaya bahwa umat Islam harus terhindar dari riba karena riba haram, hal tersebut terbukti dengan firman Allah dalam Al Quran surat Al Imran ayat 30 Artinya: *“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertaqwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan.”*<sup>3</sup> BMT sebagai Lembaga Swadayan masyarakat yang sangat membantu khususnya masyarakat menengah ke bawah, serta dapat mengantarkan masyarakat untuk terhindar dari transaksi bunga.

Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) adalah sebuah lembaga keuangan koperasi yang berbadan hukum dengan prinsip syariah, dalam pengelolaannya memberikan layanan pembiayaan dan simpan pinjam bagi anggota. KSPPS BMT Al Hikmah merupakan lembaga yang bergerak di bidang keuangan yang menyediakan layanan simpan pinjam, pembiayaan serta pegadaian yang dilaksanakan dengan prinsip syariah. KSPPS BMT Al Hikmah berlokasi di Jalan Jenderal Sudirman Gedanganak Ungaran. KSPPS BMT Al Hikmah juga dapat dikatakan sebagai penghubung antara anggota yang kelebihan modal dan anggota yang kekurangan modal.

Pada pelaksanaannya KSPPS BMT Al Hikmah diharapkan dapat memberdayakan masyarakat khususnya umat Islam dalam menjalankan kehidupannya dengan meningkatkan kualitas usahanya, karena pada dasarnya tujuan BMT adalah memberikan pelayanan keuangan dengan menyalurkan dana melalui pinjaman dan bagi hasil untuk kepentingan bersama. Dalam pengelolaannya juga berdasarkan prinsip syariah yang terhindar dari bunga maupun riba.

Setiap lembaga keuangan pasti memiliki visi dan misi serta tujuan yang ingin dicapai baik dalam jangka pendek, menengah maupun jangka panjang. KSPPS BMT Al Hikmah Ungaran diharapkan dapat lebih berkembang dan

---

<sup>3</sup> Al Quran Terjemah Surah Al Imron ayat 30.

bermanfaat bagi umat terkhusus umat muslim, serta peningkatan kualitas dalam pengelolaan dan penampilannya. Untuk mewujudkan cita-cita tersebut dibutuhkan kualitas pelayanan karyawan yang baik sehingga memberikan citra yang baik pula diantara para anggota-anggotanya.

Di zaman globalisasi seperti sekarang ini persaingan bisnis sangatlah ketat sehingga menimbulkan keunggulan kompetitif agar dapat bersaing di kancah bisnis. Lembaga Keuangan yang ingin bersaing dan mendapatkan pengakuan dari anggota maupun nasabahnya harus meningkatkan kualitas layanan maupun produk yang ditawarkan. Dalam memberikan pelayanan juga harus sopan dan santun kepada semua nasabahnya. Kualitas pelayanan sangat berpengaruh besar bagi perilaku nasabah, yaitu melalui kepuasan nasabah. Jika nasabah merasa puas dengan produk jasa atau barang serta pembiayaan, maka nasabah akan konsisten dengan produk jasa atau barang serta pembiayaan yang suatu lembaga keuangan tawarkan. Untuk memenuhi kepuasan nasabah tersebut lembaga keuangan perlu meningkatkan kualitas pelayanan karyawannya.

Pelayanan merupakan bentuk pemenuhan hal-hal yang diharapkan pelanggan atas kebutuhan mereka. Bentuk pelayanan pada umumnya dibedakan atas dua macam, yaitu: (1) pelayanan atas produk berbentuk barang, yakni pelayanan yang diberikan perusahaan atas produk yang berupa barang berwujud, dan (2) pelayanan atas produk berbentuk jasa, yakni pelayanan yang diberikan perusahaan atas produk yang sifatnya tidak berwujud (tidak nyata).<sup>4</sup>

Pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan secara langsung oleh suatu perusahaan kepada konsumennya. Pelayanan juga termasuk salah satu keunggulan kompetitif yang dapat menciptakan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah akan menimbulkan loyalitas nasabah, sehingga nasabah akan terus-menerus menggunakan jasa yang ditawarkan suatu perusahaan ataupun lembaga keuangan. Pelayanan akan dipandang baik oleh nasabah jika sesuai

---

<sup>4</sup> Zaim Mukaffi, Ahmad Sidi Pratomo, Muhammad Nanang Choiruddin, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah", *El-Dinar*, Vol. 4, No. 2, Juli 2016, h. 163

dengan yang diharapkan nasabah. Nasabah yang puas akan pelayanan karyawan, pada akhirnya nasabah secara tidak langsung merekomendasikan produk jasa atau pembiayaan kepada rekannya yang lain.

Pelayanan/ jasa dapat diklasifikasikan berdasarkan lima kriteria, yaitu: (1) Berdasarkan sifat tindakan jasa, (2) Berdasarkan hubungan dengan pelanggan, (3) Berdasarkan tingkat *customization and judgement* dalam penyampaian jasa, (4) Berdasarkan sifat permintaan dan penawaran jasa, (5) Berdasarkan metode penyampaian jasa.<sup>5</sup>

Pada konsep kualitas ada 4 unsur pokok, yaitu: kecepatan, ketepatan, kehandalan dan kenyamanan. Keempat komponen tersebut adalah pelayanan terintegrasi atau *service excellent*. Untuk tercapainya *service excellent* setiap karyawan berusaha menunjukkan sikap yang baik dan ketrampilan yang berkualitas. Pada setiap nasabah maupun anggota juga harus menunjukkan penampilan menarik, selalu siap dengan berbagai pertanyaan. Karyawan harus memahami setiap tugas dan wewenang pada posisinya. Karyawan mempunyai kemampuan dalam menangani berbagai perilaku dan *gesture* anggota dengan profesional.<sup>6</sup>

Pelayanan terbaik yang diberikan KSPPS BMT Al Hikmah belum tentu dianggap baik oleh anggota, karena pelayanan yang diterima anggota belum tentu sama dengan yang diharapkan anggota. Hal tersebut mempengaruhi sikap kepuasan anggota kepada KSPPS BMT Al Hikmah Ungaran, disadari atau tidak kepuasan anggota mempengaruhi jumlah anggota yang melakukan pembiayaan. Untuk menambah anggota agar melakukan simpanan maupun pembiayaan salah satunya yaitu dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan karyawan khususnya di KSPPS BMT Al Hikmah Ungaran. Peran karyawan di suatu lembaga keuangan sangatlah penting.

KSPPS BMT Al Hikmah menyediakan berbagai fitur antara lain: Simpanan dengan prinsip syariah *wadiah yadhamanah*, pembiayaan menggunakan akad *ijarah, murabahah, mudharabah/musyarakah*, Fitur yang

---

<sup>5</sup> Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2005).

<sup>6</sup> *Ioc.cit* h. 165

paling diminati anggota di KSPPS BMT Al Hikmah Ungaran adalah produk simpanan sukarela atau lebih dikenal dengan singkatan SIRELA. Meski terbilang sudah cukup besar tapi setiap lembaga keuangan memiliki harapan agar kedepan jumlah anggota yang menyimpan uang di KSPPS BMT Al Hikmah dapat bertambah lebih banyak lagi. Salah satu strategi yang dilakukan yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan karyawan terhadap anggota.

Tantangan yang dihadapi lembaga keuangan syariah yang masih terbilang kecil adalah kualitas pelayanan karyawan terhadap anggotanya, dimana kepuasan pelanggan sangat berpengaruh pada jumlah anggota yang melakukan kegiatan simpan pinjam serta pembiayaan di KSPPS BMT Al Hikmah Ungaran. Mengingat pelayanan karyawan sangatlah penting, lembaga keuangan syariah harus mengoptimalkan pelayanan kepada anggotanya, serta memperhatikan fakta-fakta pengetahuan untuk mendukung kebutuhan anggota. Pengetahuan yang berkaitan dengan ke-BMT-an serta produk produk yang disediakan. Kepuasan pelanggan menjadi faktor penting dalam tercapainya target suatu lembaga agar anggota semakin bertambah.

Sebagai lembaga yang bergerak di bidang jasa keuangan, kelangsungan KSPPS BMT Al Hikmah bergantung pada besar jumlah anggota yang menyimpan/meminjam serta melakukan pembiayaan. Hal tersebut akan membantu KSPPS BMT Al Hikmah mendapatkan *profit* yang lebih. *Quality service* juga mempengaruhi besarnya jumlah anggota sehingga dapat meningkatkan profit KSPPS BMT Al Hikmah. Untuk itu agar mempertahankan dan manambah anggota KSPPS BMT Al Hikmah harus mengoptimalkan strategi peningkatan kualitas pelayanan karyawan khususnya pada produk yang paling diminati anggota yaitu produk simpanan SIRELA. Kemajuan pengetahuan dan teknologi juga mempengaruhi anggota akan kesadaran akan tuntutan *service excellent*. Pada karya tulis ini penulis membahas strategi peningkatan kualitas pelayanan khususnya pada produk simpanan SIRELA di KSPPS BMT Al Hikmah. Karena kualitas pelayanan karyawan dapat dijadikan strategi peningkatan jumlah anggota serta penunjang keberhasilan kegiatan pemasaran.

Simpanan sukarela lancar merupakan salah satu produk simpanan yang ada di KSPPS BMT Al Hikmah. Simpanan sukarela lancar atau yang lebih dikenal dengan SIRELA adalah produk yang ada sejak BMT Al Hikmah dibangun, sehingga dibandingkan dengan produk yang lain SIRELA lebih dikenal oleh masyarakat dan lebih diminati anggota. Bagi hasil produk SIRELA juga ditaksirkan cukup tinggi yaitu 1,8%. Untuk melakukan simpanan menggunakan produk SIRELA anggota tidak diwajibkan membayar administrasi, hal tersebut juga mampu menarik masyarakat agar menyimpan uangnya pada KSPPS BMT Al Hikmah.

Strategi pelayanan juga dilakukan oleh KSPPS BMT Al Hikmah untuk meningkatkan kualitas pelayanan produk SIRELA karena strategi pelayanan dapat meningkatkan jumlah anggota yang melakukan simpanan. KSPPS BMT Al Hikmah sudah memberikan pelayanan terbaik kepada semua anggotanya terutama pada produk SIRELA hal tersebut terbukti dengan jumlah simpanan yang ada di KSPPS BMT Al Hikmah paling banyak adalah SIRELA. Hal tersebut juga dibuktikan dengan jumlah simpanan yang ada di KSPPS BMT Al Hikmah.

<b>Jenis Simpanan</b>	<b>Desember 2017</b>	<b>Desember 2018</b>	<b>Desember 2019</b>
SIRELA	12,793,559,714.23	13,728,096,687.13	12,979,997,899.31
SISUKA	1,484,400,000.00	1,491,075,000.00	1,837,000,000.00
SISUQUR	75,462,761.18	79,748,871.89	102,376,854.48
SIMPEL	145,417,830.02	178,721,238.45	154,532,078.53
SIHAJI	132,245,831.79	184,323,440.40	222,975,648.70
SIWADIAH	1,525,400,000.00	1,202,330,000.00	1,761,330,000.00
SARAS	130,354,884.68	117,905,797.14	154,532,078.53
SIAMAN	-	447,808,050.00	558,842,550.00
SIWITA	-	-	15,000,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>16,291,832,021.90</b>	<b>17,420,009,085.01</b>	<b>17,860,464,731.38</b>

Untuk mencapai tujuan BMT yaitu mendapatkan *profit* yang lebih maka KSPPS BMT Al Hikmah dapat melakukan peningkatan kualitas pelayanannya terutama produk yang sudah banyak diminati oleh anggota yaitu SIRELA.

Berdasarkan latar belakang diatas tersebut serta kegiatan magang yang penulis jalani selama 2 bulan yaitu tanggal 13 Januari 2020 sampai 13 Maret 2020 di KSPPS BMT Al Hikmah Ungaran, penulis tertarik meneliti dan mengetahui tentang produk yang diberikan KSPPS BMT Al Hikmah khususnya produk simpanan SIRELA, serta strategi apa yang digunakan untuk peningkatan kualitas pelayanan karyawan. Karena kualitas pelayanan sangat mempengaruhi berkembangnya KSPPS BMT Al Hikmah kedepannya. Untuk itu, penulis mengambil judul **STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PRODUK SIRELA (SIMPANAN SUKARELA LANCAR) PADA KSPPS BMT AL HIKMAH UNGARAN.**

#### **B. Rumusan Masalah**

1. Strategi apa saja yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan karyawan pada produk SIRELA di KSPPS BMT Al Hikmah?
2. Apa arti penting pelayanan BMT bagi anggota dan karyawan KSPPS BMT Al Hikmah?

#### **C. Tujuan**

1. Untuk mengetahui strategi apa saja yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan karyawan pada KSPPS BMT Al Hikmah
2. Untuk mengetahui arti penting pelayanan BMT bagi anggota dan karyawan KSPPS BMT Al Hikmah.

#### **D. Manfaat**

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan yang berarti dalam ilmu pemasaran secara umum. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan perbandingan untuk penelitian selanjutnya khususnya yang berkaitan dengan pelayanan.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Lembaga

Dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan diskusi maupun telaah mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan karyawan khususnya pada produk sirela di KSPPS BMT Al Hikmah. Untuk meningkatkan semangat kompetisi antar daerah dalam pembangunan koperasi.

### b. Bagi perguruan tinggi

Dapat dijadikan bahan referensi dalam melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan, serta menginformasikan hasil penelitian di jurusan D3 Perbankan Syariah.

### c. Bagi masyarakat (anggota)

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kesadaran bagi anggota tentang hak hak yang harus diperoleh. Sebagai stimulus akan perilaku perilaku yang diberikan oleh lembaga.

## E. Tinjauan Pustaka

Aliyah (2012), Skripsi yang berjudul Strategi Pelayanan PT. Bank Bukopin Tbk Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Di Makassar. Penelitian tersebut merupakan jenis penelitian kualitatif deskriptif, yaitu penelitian yang memberikan gambaran tentang bagaimana strategi pelayanan yang dilakukan oleh PT. Bank Bukopin Tbk dalam meningkatkan loyalitas nasabah di Makassar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan Bank Bukopin dan keunggulan produk juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Bukopin. Strategi yang ditempuh dengan cara: jemput bola, bukti langsung, keandalan, relationship marketing, keragaman produk, private banking, layanan

bukopin prioritas. Faktor pendukung lainnya diantaranya pelayanan SDM Ban Bukopin yang baik.<sup>7</sup>

Lilis Zaenal Abidin (2016), Tugas Akhir yang berjudul *Upaya Customer Service Dalam meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak Surabaya*. Dalam mengumpulkan data menggunakan metode observasi langsung, interview dan dokumentasi. Hasil dari penelitian tersebut adalah strategi yang dilakukan PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak Surabaya dalam menjalankan upaya *customer service* untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah adalah dengan cara memberikan kesempatan untuk mendapatkan reward menjadi *The Best Frontliner* dan imbalan berupa uang yang dapat mendorong semangat kerja seorang *customer service* dalam meningkatkan pelayanan.<sup>8</sup>

Rima Aryanti Eka Putri (2017), tugas akhir yang berjudul *Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Anggota BMT Anda Cabang Ampel*. Penelitian tersebut merupakan jenis penelitian kualitatif menggunakan analisis deskriptif. Dalam penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui upaya apa saja yang digunakan dalam meningkatkan pelayanan anggota di BMT Anda Cabang Ampel. Hasil yang ditunjukkan pada penelitian tersebut adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara mengajarkan pengetahuan, keahlian agar karyawan mempunyai sikap terampil dan mampu melaksanakan tugas dan tanggungjawab dan telah diberikan. Pelatihan juga dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar semakin meningkat.<sup>9</sup>

Wari Sugiana (2018), Tugas Akhir yang berjudul *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan Di Bank BNI*

---

<sup>7</sup> Aliyah, Skripsi, *Strategi Pelayanan PT. Bank Bukopin Tbk Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Di Makassar*, Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Makassar, 2012.

<sup>8</sup> Lilis Zaenal Abidin, Tugas akhir, *Upaya Customer Service Dalam meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak Surabaya*, Jurusan DIII Manajemen Fakultas Manajemen Keuangan dan Berbankan STIE Perbanas Surabaya, 2016

<sup>9</sup> Rima Aryanti Eka Putri, Tugas Akhir, *Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Anggota BMT Anda Cabang Ampel*, Jurusan DIII Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Salatiga, 2017

Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta. Jenis penelitian tersebut adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian mendalam mengenai unit social, individu, kelompok, lembaga atau masyarakat tertentu yang hasilnya merupakan gambaran lengkap dan terorganisir. Dalam pengumpulan data penyusun menggunakan metode observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi yang dilakukan Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui inovasi layanan berbasis digital, yaitu Aplikasi *Marketing Kit*, APRO (Aplikasi Pembukaan Rekening Online), Aplikasi Wakaf Hasanah, Aplikasi Hasanah Personal, Aplikasi YAP (*Your All Payment*), *E-Banking (Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking, Automatic Teller Machine, TapCash iBHasanah)*. Lima dimensi layanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu : reabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik.<sup>10</sup>

Tutie Alawiyah (2019), dengan penelitian yang berjudul Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepada Anggota Pada KSPPS BMT Al Hikmah Cabang Bawen. Penelitian yang menggunakan metode kualitatif deskriptif menunjukkan hasil bahwa strategi peningkatan kualitas pelayanan Pada KSPPS BMT Al Hikmah Cabang Bawen sudah hampir memenuhi standar pelayanan yaitu dengan mengajarkan pengetahuan serta keahlian dengan kegiatan yang dilakukan setiap hari sabtu. Komunikasi yang baik juga sangat diperlukan untuk dapat menyesuaikan bahasa bicara baik antar karyawan maupun antar karyawan dan anggota.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> Wari Sugiana, Tugas Akhir, *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan Di Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta*, Jurusan DIII Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto, 2018

<sup>11</sup> Tutie Alawiyah, Tugas Akhir, *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepada Anggota Pada KSPPS BMT Al Hikmah Cabang Bawen*, Jurusan DIII Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang, 2019

Berikut merupakan ringkasan hasil penelitian yang menunjukkan adanya *research gap* dari penelitian-penelitian terdahulu.

Peneliti	Tahun	Judul Penelitian	Jenis penelitian	Hasil
Aliyah	2012	Strategi Pelayanan PT. Bank Bukopin Tbk Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Di Makassar	Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan Bank Bukopin dan keunggulan produk juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Bukopin
Lilis Zaenal Abidin	2016	Upaya <i>Customer Service</i> Dalam meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak Surabaya	Kualitatif	Hasil dari penelitian tersebut adalah dengan cara memberikan kesempatan untuk mendapatkan reward menjadi <i>The Best Frontliner</i> dan imbalan berupa uang yang dapat mendorong semangat kerja seorang <i>customer service</i> dalam meningkatkan pelayanan
Rima Aryanti Eka Putri	2017	Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Anggota BMT	Kualitatif deskriptif	Hasil penelitian tersebut adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara mengajarkan

		Anda Cabang Ampel		pengetahuan, keahlian agar karyawan mempunyai sikap terampil dan mampu melaksanakan tugas dan tanggungjawab dan telah diberikan.
Wari Sugiana	2018	Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digilitalisasi Produk Perbankan Di Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta	Kualitatif deskriptif	Hasil penelitian dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui inovasi layanan berbasis digital, yaitu Aplikasi <i>Marketing Kit</i> , APRO, YAP
Tutie Alawiyah	2019	Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepada Anggota Pada KSPPS BMT Al Hikmah Cabang Bawen	Kualitatif deskriptif	Hasil penelitian kualitas pelayanan sudah hampir memenuhi standar pelayanan yaitu dengan mengajarkan pengetahuan serta keahlian dengan kegiatan yang dilakukan di BMT.

Berdasarkan adanya perbedaan hasil (*research gap*) dari penelitian-penelitian sebelumnya penulis tertarik untuk meneliti lebih dalam tentang strategi kualitas pelayanan produk simpanan yang ada di KSPPS BMT Al Hikmah dalam meningkatkan jumlah anggota dan *profitabilitas* BMT. Perbedaan penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya dengan penelitian ini adalah, pada karya tulis ini meneliti bagaimana startegi yang dilakukan

KSPPS BMT Al Hikmah dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada produk SIRELA.

## F. Metodologi Penelitian

### 1. Jenis penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang langsung diamati dari lapangan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dihasilkan dari data deskriptif berupa kata-kata maupun dari narasumber yang berkaitan.

### 2. Sumber dan jenis data

Data adalah kumpulan informasi yang diperoleh dari suatu pengamatan, data dapat berupa angka, lambang atau sifat. Dalam penelitian kualitatif ini lebih bersifat *understanding* (memahami). Yang dimaksud sumber data dalam penelitian kualitatif adalah subyek dari mana data dapat diperoleh. Dalam penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder.

#### a. Data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung melalui wawancara. Melalui wawancara dapat mendapatkan informasi mengenai pelayanan seperti apa yang digunakan untuk menambah jumlah anggota.

#### b. Data sekunder

Merupakan pengambilan data yang didapat dari referensi dan dokumen. Data sekunder juga dapat diperoleh dari data primer yang sudah diolah oleh pihak lain menjadi diagram atau table. Data sekunder dari penelitian ini adalah: buku, jurnal penelitian terdahulu, artikel, brosur dan sumber informasi tertulis lainnya.

### 3. Teknik pengumpulan data

#### a. Observasi

Meliputi kegiatan mengamati objek dengan panca indra untuk mendapatkan informasi. Observasi yang dilakukan penulis dengan melihat upaya upaya yang dilakukan KSPPS BMT Al Hikmah dalam meningkatkan kualitas karyawannya.

#### b. Wawancara

Mendapatkan data dengan cara wawancara yaitu dengan memberikan beberapa pertanyaan kepada narasumber untuk mendapatkan data dan informasi. Dalam proses wawancara dilakukan secara langsung oleh penulis kepada manajer dan karyawan yang ada di KSPPS BMT Al Hikmah.

#### c. Dokumentasi

Mencari data yang berupa buku, jurnal, penelitian-penelitian terdahulu, artikel, dokumen, serta suber informasi lainnya

### 4. Metode Analisis Data

Metode yang digunakan adalah analisis deskriptif, yaitu menjelaskan objek penelitian dengan tujuan memberikan gambaran atau deskripsi tentang objek berkaitan yang diteliti untuk mendapatkan data data yang diperlukan. Dala menganalisis data menggunakan data yang sebenarnya tanpa menggunakan analisis yang berlaku umum. Data yang didapat penulis melalui observasi, wawanacara dan dokumentasi. Penulis juga mendapatkan data dari sumber primer dan sekunder

## **G. Sistematika Penulisan**

### **BAB I Pendahuluan**

Terdiri dari latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metodologi penelitian serta sistematika penulisan.

### **BAB II Landasan Teori**

Terdiri dari pembahasan umum topik permasalahan yang meliputi: pemasaran, pemasaran jasa, kualitas pelayanan, unsur-unsur pelayanan, kepuasan konsumen, produk SIRELA BMT Al Hikmah Ungaran

### **BAB III Gambaran Umum Perusahaan**

Terdiri dari sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan, tugas dan wewenang Dewan Pengawas Syariah, manajemen operasional perusahaan serta produk dan layanan perusahaan.

### **BAB IV Pembahasan**

Terdiri dari hasil penelitian untuk menjawab permasalahan yang terjadi, penyajian dan analisis data tentang strategi peningkatan kualitas pelayanan pada produk SIRELA.

### **BAB V Kesimpulan dan Saran**

Terdiri dari kesimpulan dan saran dalam penelitian ini.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Strategi

##### 1. Pengertian Strategi

Strategi berasal dari bahasa Yunani *stratageta* yang artinya seni atau ilmu untuk menjadi seorang jenderal. Konsep ini relevan dengan kondisi pada zaman dahulu yang sering mengalami perang. Jenderal pada saat itu sangat dibutuhkan untuk memimpin angkatan perang agar dapat selalu memenangkan peperangan.<sup>12</sup> Saat ini strategi dapat diartikan sebagai rencana jangka panjang yang tujuannya untuk mencapai kemenangan. Strategi pada dasarnya *planning* atau disebut juga perencanaan yang bertujuan untuk mencapai tujuan yang sudah direncanakan, selain berfungsi sebagai peta jalan untuk menunjukkan arah tetapi juga sebagai taktik dan praktik operasionalnya.<sup>13</sup>

Strategi merupakan suatu proses perencanaan para pemimpin yang fokusnya pada perencanaan tujuan jangka panjang suatu organisasi, strategi juga disertai penyusunan/ cara bagaimana tujuan tersebut dapat tercapai. Strategi diartikan juga sebagai tindakan yang bersifat *incremental* yang memiliki arti selalu meningkat. Strategi dibuat untuk memenuhi harapan nasabah dimasa depan. *Core competence* diperlukan untuk terjadinya kecepatan inovasi pasar baru dan perubahan pola konsumen. Jadi, perusahaan memerlukan kompetensi inti didalam bisnis yang dijalankan.<sup>14</sup>

Strategi adalah kegiatan yang wajib dilakukan suatu lembaga keuangan. Tujuan dari adanya strategi adalah untuk merencanakan tujuan-tujuan yang ingin dicapai perusahaan yaitu meningkatkan *profitabilitas*. Strategi berasal dari bahasa Yunani yang artinya seni atau ilmu untuk menjadi seorang jenderal. Strategi adalah diartikan sebagian rencana untuk

---

<sup>12</sup> Sopyan Assauri, *Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep dan Strategi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004) Cet. ke-7, h. 168

<sup>13</sup> Onong Uchayan, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik*, (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 1990), Edisi Revisi, Cet ke-5, h. 32

<sup>14</sup> Umar Husein, *Strategic Manajement in Action*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2001).

pembagian dan penggunaan kekuatan militer pada daerah tertentu untuk mencapai tujuan tertentu. Strategi dibagi menjadi dua komponen pokok yaitu :<sup>15</sup>

#### 1. Strategi Korporat

Merupakan fokus pada pengembangan berskala besar misalnya Sumber Daya Manusia (SDM), teknologi dan kompetensi fungsional. Tujuannya adalah untuk dapat bersaing dibidang bisnis apapun agar proses dan sinergi organisasi lebih baik dibanding dengan pesaing. Tujuan lain dari strategi korporat adalah agar dapat berkontribusi khususnya dengan *stakeholder*.

#### 2. Strategi Bisnis

Merupakan kebijakan dan pedoman yang dikeluarkan perusahaan atau lembaga keuangan yang menetapkan bagaimana suatu proses suatu sistem berlangsung agar berjalan dengan semestinya, serta landasan untuk membangun agar perusahaan dapat mendapatkan keuntungan bersaing. Tujuan dari strategi bisnis adalah untuk meningkatkan basis keunggulan kompetitif serta memperluas pasar dan meningkatkan produk.

### 2. Konsep Strategi

Strategi merupakan cara yang dalam merangkum kegiatan organisasi. Pada saat terjadi perubahan di lingkungan membuat perusahaan untuk selalu menyesuaikan keadaan dengan selalu melakukan strategi. Saat membuat strategi perusahaan ada beberapa hal yang harus ditinjau diantaranya:

- a. Perubahan kondisi eksternal dan internal, terutama pada perubahan ekonomi yang sedang terjadi pada suatu periode, sikap masyarakat dan kersediaan SDM

---

<sup>15</sup> Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi, 2015), h. 19

- b. Persaingan global yang terjadi di kancah bisnis serta keuntungan kompetitif pastinya mengurangi pada proses daur hidup suatu barang maupun jasa.<sup>16</sup>

## **B. Pelayanan**

Pelayanan merupakan proses pemberian manfaat yang dilakukan oleh satu pihak sebagai pemberi layanan dan pihak lainnya sebagai penerima layanan. Saat memberikan pelayanan diharapkan dengan rasa ikhlas dan tanggung jawab dengan niat untuk membantu sesama. Karyawan yang sedang melakukan pelayanan tidak seharusnya semata mata untuk mendapatkan upah/gaji.<sup>17</sup> Pelayanan yang baik tidak akan menguntungkan salah satu pihak saja, tetapi juga kedua pihak harus merasakan manfaatnya. Saat terjadi pelayanan yang baik dan berkualitas pihak perusahaan akan diuntungkan dengan adanya kepuasan konsumen yang dapat membuat nasabah menjadi loyal. Pihak nasabah juga merasakan keuntungan saat dilayani dengan baik misalnya, nasabah akan merasa senang dan dihargai saat dilayani dengan sepenuh hati.

### **a) Kualitas Pelayanan**

Definisi kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.<sup>18</sup> Pelayanan memiliki arti yang sangat luas dalam hal pekerjaan dan cara bekerja dari para juru layan yang semuanya ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen. Pegawai ataupun pelayan yang terdidik dengan baik dan mengerti akan pekerjaannya tentunya tidak akan berhenti setelah usahanya untuk

---

<sup>16</sup> Lila Bismala, dkk, *Strategi Peningkatan Daya Saing Usaha Kecil Menengah*, (Medan: Lembaga Penelitian dan Penulisan Aqli, 2018), h. 15

<sup>17</sup> M. Zainul Wathani, Alfiati Kurniasih, *Konsep Service Excellence Perbankan Syariah Berdasarkan Al-Quran*, Jurnal Nisbah, Vol. 1, No. 1, 2015, h. 15

<sup>18</sup> Fandy Tjiptono, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2000), h. 4

memberikan kepuasan kepada konsumen berhasil, akan tetapi dia berusaha terus agar dia dapat melayani dan mendahului sebelum konsumennya menyampaikan keinginannya.<sup>19</sup> Sikap ramah juga diperlukan dalam melakukan pelayanan kepada konsumen, setiap karyawan juga harus memiliki sikap yang disiplin tinggi, trampil, ramah tamah serta sikap siap untuk melayani.

Kualitas pelayanan berpusat untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Hal tersebut untuk mencapai tingkat pelayanan yang unggul. Jika pelayanan diterima dengan baik oleh pelanggan akan dapat mengimbangi harapan pelayanan perusahaan serta dipersepsikan sebagai kualitas pelayanan yang ideal.

Pada kualitas pelayanan terdapat lima dimensi utama, yaitu:<sup>20</sup>

a. Keandalan (*reability*)

*Reability* atau keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan jasa yang sudah dijanjikan dengan tepat waktu dan akurat. Salah satu pentingnya dimensi keandalan adalah untuk memberikan pelayanan yang baik agar mendapatkan kepuasan konsumen. Artinya karyawan perusahaan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan/ konsumen. Dimensi keandalan juga diartikan sebagai kemampuan perusahaan untuk penyampaian produk secara tepat.

b. Daya tanggap (*responsiveness*)

*Responsiveness* atau daya tanggap adalah kemampuan perusahaan dicerminkan dengan tugas yang dilakukan karyawan dalam melayani nasabah secara tanggap dan cepat. Daya tanggap dapat menimbulkan pandangan yang baik bagi pelanggan tentang kualitas pelayanan yang diberikan. Termasuk juga jika karyawan memberikan

---

<sup>19</sup> Wirdayani Wahab, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Di Kota Pekanbaru", *Maqdis: Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, Vol. 2, No. 1, Januari-Juni 2017, h. 56

<sup>20</sup> Parasurama, A., V. A. Zeithaml, dan L.L. Berry, *SERVQUAL: A Multiple- Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, *Jurnal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, tahun 1998.

pelayanan yang dianggap gagal akan berakibat pada perspektif yang buruk bagi pelanggan, hal tersebut dapat meningkatkan kerugian perusahaan begitu juga sebaliknya. Dimensi ini memusatkan pada kecepatan dan daya tanggap karyawan dalam menanggapi permintaan, pertanyaan serta keluhan konsumen. Jadi unsur dari dimensi *responsiveness* adalah kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan.

c. Jaminan (*assurance*)

*Assurance* atau jaminan merupakan pengetahuan, kompetensi, sifat yang dapat membangun kepercayaan kepada pelanggan. Sifat serta karakter tersebut harus dimiliki karyawan perusahaan agar dapat meyakinkan pelanggan dan bebas dari keraguan. Karyawan yang memiliki pengetahuan dapat menangani pertanyaan-pertanyaan atau keluhan dari pelanggan. Dimensi ini penting karena akan terhindar dari risiko ketidakpercayaan dan ketidakpastian terhadap kemampuan penyedia jasa. Perusahaan membangun nama baik melalui karyawan yang memiliki potensi yang tinggi dan pengetahuan yang luas, sehingga dapat membangun kepercayaan dan kesetiaan konsumen. Komponen dari dimensi *assurance* meliputi pengetahuan yang dimiliki karyawan untuk melakukan pelayanan diantaranya hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan konsumen, reputasi perusahaan, prestasi dan lain-lain.

d. Perhatian (*emphaty*)

*Emphaty* atau perhatian merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan secara langsung kepada pelanggan/konsumen baik secara individu maupun kelompok, termasuk juga kepekaan dan kebutuhan konsumen/ pelanggan. Perhatian meliputi komunikasi yang baik dalam menjalin relasi, perhatian individu (pribadi) dan kebutuhan pelayanan yang baik serta tulus kepada pelanggan. Dalam hal ini komponen dari dimensi *emphaty* merupakan gabungan dari *aces* dengan cara memanfaatkan jasa yang ditawarkan perusahaan, komunikasi yang baik yang digunakan untuk menyampaikan informasi

kepada pelanggan/ konsumen untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan/ konsumen.

e. Bukti Fisik (*tangibles*)

*Tangibles* atau bukti fisik merupakan bukti fisik yang digunakan sebagai perhatian yang digunakan oleh perusahaan sebagai penyedia jasa kepada pelanggan/ konsumen, Pentingnya dimensi *tangibles* akan meningkatkan *image* yang baik perusahaan terutama kepada pelanggan/ konsumen dalam mengevaluasi kualitas jasa yang diberikan perusahaan. Komponen dari dimensi *tangibles* meliputi tampilan fisik, fasilitas seperti: kebersihan, kerapian ruangan, ketersediaan lahan parkir, kelengkapan perlengkapan kantor, adanya alat komunikasi dan penampilan karyawan. Perusahaan yang mengabaikan dimandi ini secara tidak langsung akan merusak *image* dan menimbulkan kebingungan bagi pelanggan/ konsumen

**b) Unsur-unsur Pelayanan**

Dalam memasarkan produknya perusahaan harus menguasai unsur-unsur pelayanan. Jika semua unsur terpenuhi akan menghasilkan pelayanan menjadi *service excellent*. Untuk mendapatkan *service excellent* karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah harus mempunyai ketrampilan yang menarik serta mempunyai daya tarik yang tinggi serta berintegritas. Saat melayani karyawan juga harus berpenampilan merik dan menunjukkan semangat kerja yang tinggi.

Unsur- unsur pelayanan meliputi:<sup>21</sup>

1. Kecepatan

Kecepatan merupakan waktu yang dimanfaatkan karyawan untuk melayani nasabah. Waktu yang digunakan karyawan sesuai standar waktu yang telah ditetapkan perusahaan.

---

<sup>21</sup> Zaim Mukaffi, Ahmad Sidi Pratomo, Muhammad Nanang Choiruddin, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah”, El-Dinar, Vol. 4, No. 2, Juli 2016, h. 165

## 2. Ketepatan

Ketepatan merupakan kegiatan yang dilakukan karyawan sesuai dengan harapan pelanggan/ konsumen sehingga menimbulkan rasa aman dalam penggunaan produk jasanya.

## 3. Keamanan

Keamanan akan memberikan rasa aman yang dirasakan pelanggan/ konsumen untuk memakai produk jasa.

## 4. Keramahan

Keramahan merupakan unsur yang penting bagi perusahaan khususnya yang bergerak dibidang keuangan. Karyawan harus memiliki sikap yang ramah, sopan dan penuh tanggung jawab dalam melayani pelanggan/ konsumen.

## 5. Kenyamanan

Memberikan keamanan juga diperlukan untuk menarik pelanggan/ konsumen agar dapat membeli produk jasa perusahaan. Rasa aman yang timbul jika seseorang merasa diterima apa adanya. Dengan demikian karyawan harus dapat memberikan rasa nyaman kepada pelanggan/ konsumen.

### C. Peningkatan Kualitas Pelayanan

Pelayanan atau *service* merupakan suatu kegiatan yang bermanfaat yang diberikan satu pihak kepada pihak lainnya yang tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki oleh yang diberi layanan serta produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.<sup>22</sup> *Service* merupakan hal yang penting karena dapat dijadikan penghargaan bagi para pelanggan dan nasabah yang dapat berakibat pada pertimbangan seseorang untuk membeli jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.

Secara etimologis pelayanan prima adalah usaha untuk menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Pelayanan prima dapat diartikan

---

<sup>22</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Jilid Satu dan Dua*, (Jakarta: PT. Prehallindo, 2005), h. 10

sebagai pelayanan yang baik yang diartikan dari bahasa Inggris yaitu *service excellent*. Disebut yang terbaik karena berdasarkan standar yang sudah diatur oleh lembaga keuangan yang menyediakan pelayanan. Pelayanan yang terbaik akan menjadi prima jika dapat memuaskan pelanggan atau nasabah yang dilayani.<sup>23</sup> *Service excellent* merupakan upaya untuk memuaskan pelanggan atau nasabah dengan pelayanan yang terbaik yaitu dengan cara tepat, cepat dan ramah serta dapat memberikan fasilitas yang terbaik agar pelanggan atau nasabah dapat selalu loyal kepada perusahaan atau lembaga keuangan.

Dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan dapat dilakukan berdasarkan standar pelayanan yang merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggara pelayanan publik untuk dapat dijalankan sesuai dengan Kep. MENPAN No. 63/2003, diantaranya:

1) Prosedur pelayanan

Merupakan prosedur yang diwajibkan oleh penyelenggara pelayanan serta penerima pelayanan.

2) Waktu penyelesaian

Mencakup waktu saat pengajuan permohonan/pengaduan hingga sampai waktu dalam penyelesaian pelayanan.

3) Biaya pelayanan

Merupakan jumlah seluruh biaya pada proses pelayanan.

4) Sarana dan prasarana

Dalam memberikan pelayanan publik diperlukan sarana dan prasarana yang memadai untuk penyelenggaraannya

5) Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang diterima harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan pemberi jasa layanan yang berupa produk pelayanan

---

<sup>23</sup> Zaenal Mukarom, Muhibudin Wijaya Laksana, *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*, (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2016), h. 228

#### 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan yang ditetapkan berdasarkan pengetahuan, kualitas, ketrampilan, sikap dan perilaku yang sudah ditentukan perusahaan atau lembaga keuangan.<sup>24</sup>

Pelayanan prima yang ada di lembaga keuangan sudah diatur sesuai dengan kebijakan dari pihak lembaga itu sendiri. Prinsip dan praktiknya harus dilaksanakan karyawan secara mutlak. Dalam proses pelayanan di lembaga keuangan lebih cenderung pada pelayanan personal yang diharapkan karyawan dapat memberikan gagasan-gagasan yang rasional agar dapat menciptakan kondisi antara karyawan dengan nasabah menjadi lebih baik. Berikut pelayanan yang dilakukan oleh karyawan lembaga keuangan:

##### 1) Standar sikap dan perilaku

Sikap dan perilaku merupakan hal sangat penting dalam berkomunikasi. Dalam praktiknya sikap dan perilaku juga sangat dibutuhkan dalam memberikan pelayanan karena dapat mencerminkan kepribadian seseorang. Jika sikap dan perilaku yang diberikan oleh karyawan baik maka nasabah akan percaya pada lembaga keuangan yang bersangkutan. Karyawan dalam melayani harus adil tidak membedakan nasabah yang dilayani, baik nasabah lama maupun baru. Sikap dan perilaku yang wajib ditunjukkan karyawan saat melayani nasabah adalah sebagai berikut:

- a. Jujur
- b. Rajin, tepat waktu dan selalu bersemangat saat bekerja
- c. Murah senyum
- d. Ramah
- e. Fleksibel
- f. Dapat dipercaya

---

<sup>24</sup> Zaenal Mukarom, Muhibudin Wijaya Laksana, *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*, (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2016), h. 238

g. Bertanggung jawab.<sup>25</sup>

2) Standar penampilan

Penampilan merupakan cara berpakaian karyawan dalam melayani nasabahnya. Penampilan karyawan dapat dilihat dari sudut pandang. Pertama dari segi fisik, kedua dari segi perilaku. Secara umum penampilan karyawan baik fisik maupun non fisik antara lain sebagai berikut:

- a. Wajar
- b. Cara berpakaian yang sopan
- c. Selalu mengucapkan salam
- d. Perilaku yang baik, sopan dan santun
- e. Peduli dan perhatian
- f. Suka menolong<sup>26</sup>

3) Standar cara berpakaian

Cara berpakaian yang artinya harus sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Berpakaian harus rapi baik dari segi warna, model maupun aksesoris yang dikenakan karyawan. Cara berpakaian yang prima antara lain:

- a. Menggunakan pakaian dinas yang sudah ditetapkan harinya  
Menggunakan pakaian yang rapi, bersih dan sopan
- b. Hindari pakaian yang tak lazim
- c. Aksesoris yang dikenakan tidak berlebihan
- d. Menggunakan celana/rok yang berwarna gelap
- e. Menggunakan tanda pengenal
- f. Menggunakan sepatu dan kaos kaki.<sup>27</sup>

4) Standar cara berbicara

Cara berbicara merupakan etika seorang karyawan dalam berkomunikasi dengan nasabah. Cara berbicara yang dilakukan karyawan yang baik akan membuat nasabah menjadi nyaman dan akan merasa senang dalam

---

<sup>25</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), h. 121

<sup>26</sup> Ibid, h. 130

<sup>27</sup> Ibid, h. 141-142

menyampaikan semua persoalan. Dalam praktiknya terdapat beberapa tahapan dalam berbicara:

- a. Berbicara pada saat nasabah datang dan mengemukakan persoalan (pembuka)
- b. Selama berbicara dengan nasabah
- c. Pada saat mengakhiri pembicaraan

Secara umum cara berbicara yang dilakukan karyawan adalah sebagai berikut:

- a. Membiarkan nasabah mengungkapkan persoalan terlebih dahulu
- b. Tidak memotong pembicaraan
- c. Memahami apa yang dibicarakan nasabah
- d. Tidak bersikap kaku saat berbicara dengan nasabah
- e. Menghargai nasabah
- f. Fokus pada pembicaraan.<sup>28</sup>

#### 5) Standar cara bertanya

Cara bertanya merupakan cara untuk mengajukan pertanyaan kepada nasabah dengan baik sopan dan bahasa serta kalimat yang mudah dimengerti nasabah. Ada beberapa pertanyaan yang dapat diajukan kepada nasabah antara lain:

- a. Pertanyaan pembuka merupakan pertanyaan saat pertama bertemu dengan nasabah
- b. Pertanyaan tentang ketidakjelasan masalah yang dihadapi oleh nasabah
- c. Pertanyaan basa basi yang diajukan untuk menghindari ketegangan dengan lebih rileks
- d. Pertanyaan penutup yang diajukan saat semua permasalahan sudah jelas.

---

<sup>28</sup> Ibid, h. 153-154

#### D. BMT (*Baitul Maal wa Tamwil*)

##### 1. Pengertian BMT (*Baitul Maal wat Tamwil*)

BMT merupakan lembaga keuangan yang dalam prakteknya dengan aturan Islam dengan jenis koperasi simpan pinjam yang menggunakan prinsip syariah Islam.<sup>29</sup> *Baitul Maal wat Tamwil* berasal dari dua kata yaitu *baitul maal* yang berarti lembaga pengumpulan dana dari masyarakat dan *bait wat tamwil* yang berarti lembaga pengumpulan dana dari masyarakat yang berorientasi pada *profit*. Dari nama tersebut BMT mempunyai dua peran, pertama sebagai lembaga sosial yang menghimpun dana dari masyarakat tanpa tujuan keuntungan. Kedua, sebagai lembaga yang menghimpun dana yang berorientasi pada *profit* dengan intermediasi untuk memajukan perekonomian.

BMT merupakan balai usaha mandiri terpadu yang berintikan *bait at-maal wa at-tamwil* dengan memberikan dana kepada masyarakat untuk dapat mengembangkan usaha yang dianggap produktif dan dapat dijadikan investasi untuk memperbaiki taraf hidup masyarakat menengah ke bawah serta mendorong untuk menabung dan menunjang perekonomian.<sup>30</sup> BMT dikatakan sebagai lembaga sosial yang dalam pelaksanaannya dapat melayani pembayaran zakat, infaq serta sedekah dan menyalurkannya dengan amanah, tidak mengurangi dan sesuai dengan peraturan yang sudah diatur agama Islam. BMT merupakan lembaga swadayan masyarakat karena didirikan oleh keinginan masyarakat, sehingga bersifat informal.<sup>31</sup>

##### 2. Sejarah dan Perkembangan BMT di Indonesia

Pada tahun 1990-an awal muali usaha usaha Bank Syariah muali didirikan bersamaan dengan itu, BMT juga lahir. Keluarnya UU No. 7/1992

---

<sup>29</sup> Muh. Awal Satrio Nugroho, “Urgensi Penerapan Islamic Corporate Governance Di Baitul Maal wa Tamwil (BMT)”, *Jurnal Kajian Bisnis*, Vol. 23, No. 1, 1 Januari 2015, h.66

<sup>30</sup> Ahmad Hasan Ridwan, *Manajemen Baitul Maal wa Tamwil*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), h. 23

<sup>31</sup> A. Djazuli, dkk, *Lembaga- Lembaga Perekonomian Umat*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002), h. 183

tentang perbankan dan PP No. 72/1992 tentang bank juga memberikan dampak positif atas perkembangan BMT.<sup>32</sup> Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) saat itu juga mengkaji tentang peningkatan perekonomian Indonesia, dengan adanya penelitian dan pengkajian lahirnya BMT. Selain ICMI organisasi Islam juga mendukung dengan adanya BMT. Respon positif juga diberikan dari masyarakat, terutama dari kalangan menengah dan menengah kebawah karena mereka sudah merasakan keuntungan dengan adanya BMT.

Saat ini BMT akan terus berproses dan berkembang untuk ikut serta dalam memajukan perekonomian nasional terutama dalam rangka pemberdayaan perekonomian umat. BMT juga semakin berkembang di Indonesia khususnya di wilayah Jawa, hadinya BMT juga digunakan sebagai solusi bagi umat muslim yang ingin berekonomi sesuai syariat Islam.

### 3. Dasar Hukum dan Peraturan Hukum BMT

Peraturan yang dikeluarkan Bank Indonesia membuat bank bank syariah dan BPRS yang ada di Indonesia harus tunduk dan patuh kepada peraturan tersebut yang membuat hadirnya regulasi mandiri yang dapat menimbulkan adanya keniscayaan. Dibandingkan dengan BMT yang masih berbentuk LKM sampai saat ini belum ada regulasi dan masih berdasar pada peraturan perkoperasian. Jika dilihat dari sector usahanya BMT termasuk UKM karena menyamai peraturan-peraturan yang kaitannya dengan pembinaan dan pengembangan usaha kecil.<sup>33</sup> Saat ini BMT berdasar hukum koperasi sehingga BMT tunduk dan patuh pada Undang-Undang Perkoperasian Nomor 17 tahun 2012 dan secara spesifik diatur dalam Keputusan Menteri Koperasi dan UMKM RI Nomor 91/Kep/M.KUKM/IX/2004.

---

<sup>32</sup> Loc.cit h. 23

<sup>33</sup> Euis Amalia, *Kualitas Distributif Dalam Ekonomi Islam Penguatan Peran LKM Dan UKM Di Indonesia*, (Jakarta: Rajawali, 2009), h. 242

### E. Produk SIRELA BMT Al Hikmah Ungaran

KSPPS BMT Al Hikmah mempunyai produk simpanan, pembiayaan dan jasa lainnya. Produk simpanan SIRELA KSPPS BMT Al Hikmah berdasarkan akad *wadi'ah yad dhamanah*. *Wadiah* merupakan kegiatan memberikan sesuatu kepada seseorang untuk dijaga dan kemudian mengembalikannya dengan jumlah yang sama. *Wadiah* menurut bahasa berarti tentram, dalam *al-Fiqh al-Manhaji* dikatakan bahwa *wadiah* menurut bahasa berarti sesuatu yang ditinggalkan pada orang lain untuk dijaga. *Wadiah* merupakan deviasi dari kata *al-wad'u* yang berarti meninggalkan. Kedua makna tersebut memiliki korelasi, yaitu tenangnya harta yang ditinggalkan pada orang lain karena ada yang bersedia menjaganya.<sup>34</sup>

Disyaratkannya akad *wadiah* berdasarkan firman Allah yang termaktub dalam Kitab suci Al Quran Surah An-Nisa ayat 58: “*Sesungguhnya Allah memerintah kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya*”. Kemudian QS. Al-Baqarah 283: “*Akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaknya yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaknya ia bertakwa kepada Allah Rabbnya*”.<sup>35</sup> Amanah tersebut sudah mencakup apapun yang diamanahkan yang perlu dijaga dengan baik yang berupa barang atau harta.

Rukun *wadiah* menurut Mazhab Hanafi adalah ijab dan qabul. Sedangkan menurut jumbuh ada empat: dua orang yang berakad (yang menitipkan dan yang diamanahi), *wadiah* (barang yang dititipkan), *shigat* (ijab dan qobul). Adapun syarat yang berakad, Mazhab Hanafi mensyaratkan bahwa dua orang yang berakad adalah orang yang berakal, maka tidak sah titipan dari anak kecil yang belum berakal (*tamyiz*) dan orang gila. Mazhab Hanafi tidak mensyaratkan *baligh*, maka sah titipan dari anak kecil yang *tamyiz* yang mendapatkan izin berdagang, sama seperti anak kecil yang diberi izin, karena ia termasuk yang dapat menjaga.<sup>36</sup>

---

<sup>34</sup> Atep Hendang Waluya, “*Hakikat al-Wadi'ah al-Mashrifiyah*”, Journal of Islamic Economics Lariba, Vol. 3, issue 2:95-106, tahun 2017, h. 96

<sup>35</sup> Al Quran Terjemah

<sup>36</sup> Lo.cit h. 97

Dalam pelaksanaannya *wadiah* juga diatur pada Peraturan Dewan Syariah, dengan fatwanya No: 02/DSN-MUI/IV/200 tentang tabungan DSN MUI memutuskan bahwa tabungan ada dua jenis:

1. Tabungan yang tidak dibenarkan syariah, yaitu tabungan yang berdasarkan perhitungan bunga.
2. Tabungan yang dibenarkan syariah, yaitu tabungan yang berdasarkan prinsip *mudharabah* dan *wadiah*.<sup>37</sup>

Produk SIRELA merupakan pelayanan jasa simpanan atau tabungan yang ada di KSPPS BMT Al Hikmah yang menjadi layanan simpanan syariah yang terjangkau bagi semua kalangan khususnya kalangan menengah kebawah.<sup>38</sup>

Fitur:

- a. Diperuntukkan bagi anggota perorangan/ lembaga
- b. Syarat pembukaan simpanan yang sangat ringan
- c. Bebas biaya administrasi bulanan
- d. Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *Wadiah yadhomanah*
- e. Memperoleh bagi hasil simpanan yang akan ditambahkan secara otomatis setiap bulan
- f. Pembukaan rekening minimum Rp. 10.000
- g. Setoran selanjutnya minimum Rp. 10.000
- h. Saldo minimum yang harus dipelihara Rp. 10.000

Syarat

- a. Mengisi aplikasi pendaftaran anggota BMT
- b. Mengisi aplikasi pembukaan rekening SIRELA
- c. Menyerahkan foto copy KTP/ SIM yang masih berlaku

Bagi anggota baru wajib membayar Simpanan Pokok sebesar Rp. 25.000 dan simpanan wajib sebesar Rp. 10.000

---

<sup>37</sup> Dewan Syariah MUI, 2006, *Himpunan Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI*, Jakarta Indonesia: Dewan Syariah Nasional MUI.

<sup>38</sup> Brosur KSPPS BMT Al Hikmah

### **BAB III**

#### **GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

##### **A. Sejarah KSPPS KSPPS BMT Al Hikmah<sup>39</sup>**

KSPPS KSPPS BMT Al Hikmah merupakan lembaga keuangan yang beroperasi di Kecamatan Ungaran. Lahirnya KSPPS BMT Al Hikmah diawali dengan adanya rapat pada tanggal 24 September 1998 di masjid Wahyu Langensari Babadan yang dihadiri oleh 30 anggota yang siap menjadi pendiri serta nasabah dari KSPPS BMT Al Hikmah tersebut. Anggota yang menghadiri rapat berasal dari tokoh masyarakat babadan dan sekitarnya. Tujuan didirikan KSPPS BMT Al Hikmah pada saat itu adalah untuk menciptakan lembaga keuangan swadaya masyarakat untuk meningkatkan kualitas serta taraf hidup masyarakat lapisan menengah ke bawah dan memberdayakan masyarakat yang berprofesi sebagai pedagang dan pengusaha kecil. Adapun target yang hendak dicapai dari KSPPS BMT Al Hikmah adalah terbentuknya perekonomian umat dengan kegiatan usahanya agar tercipta kesejahteraan umat. Salah satu unit usaha yang ada di KSPPS BMT Al Hikmah adalah simpan pinjam menggunakan sistem bagi hasil.

Pada tanggal 15 Oktober 1998 KSPPS BMT Al Hikmah mulai beroperasi di komplek pasar babadan blok B-26 dengan modal awal Rp. 15.000.000. Modal tersebut berasal dari simpanan yang disetorkan anggota berupa simpanan pokok, simpanan pokok khusus dan simpanan wajib. Pengelola KSPPS BMT Al Hikmah dipercayakan kepada 4 orang pengelola yang sebelumnya sudah melakukan pelatihan di Asrama Haji Donohudan, Solo melalui. Proyek Penanggulangan Pekerja Terampil (P3T)

Dalam perkembangannya KSPPS BMT Al Hikmah berkembang pesat sehingga dibutuhkan untuk meluas cakupan wilayah dengan membuka kantor cabang. Pada tanggal 2 Desember 2009 dibuka kantor cabang Karangjati. Pada tanggal 5 Maret 2010 PAD Al Hikmah disahkan menjadi Koperasi KSPPS

---

<sup>39</sup> Buku RAT KSPPS BMT Al Hikmah tahun 2019

BMT Al Hikmah dengan bentuk KSU (Koperasi Serba Usaha). Tanggal 6 Februari 2012 KSPPS BMT Al Hikmah resmi menempati Kantor Pusat yang berlokasi di Jl. Jend. Sudirman Lt. 2 No. 12 Mijen Gedanganak Ungaran Timur. Tahun 2012 dibuka dua kantor cabang KSPPS BMT Al Hikmah di Bawen dan Bandungan. Pada bulan September 2016 PAD koperasi menjadi KSPPS KSPPS BMT Al Hikmah Ungaran.

KSPPS KSPPS BMT Al Hikmah berdiri sudah menginjak angka 20 tahun, dalam perkembangannya mengalami kemajuan yang pesat. Saat ini tercatat ada karyawan yang mengelola KSPPS BMT Al Hikmah. Jumlah anggota KSPPS KSPPS BMT Al Hikmah setiap tahunnya meningkat ada juga anggota aktif yang melakukan simpanan dengan nominal ratusan juta.

KSPPS KSPPS BMT Al Hikmah memiliki badan hukum koperasi sebagai berikut:

No. Badan Hukum	: 047/BH/KDK.II.I/1999
Perubahan	: 04/PAD/KDK.11/III/2010
NPWP	: 02.253.304.6.505.000
SIUP	: 503/17/PM/IV/2010
TDP	: 111726500227
Ijin Simpan Pinjam	: Jawa Tengah No. 45.14/DU/SISPK/XIV/VII/2013

Saat ini KSPPS KSPPS BMT Al Hikmah memiliki 1 kantor pusat dan 5 kantor cabang:

- a) Kantor Pusat di Jl. Jend. Sudirman Lt. 2 No. 12 Mijen Gedanganak Ungaran Timur
- b) Kantor Cabang Babadan di Komplek Pasar Babadan Blok E 23-25, Babadan.
- c) Cabang Karangjati di Komplek Terminal Pasar Karangjati No.11 Kecamatan Bergas.
- d) Kantor Cabang Bawen di Jl. Tegalpanas-Jimbaran Ds. Samban Bawen.

- e) Kantor Cabang Bandungan di Jl. Telomoyo No. 07 Bandungan.
- f) Kantor Cabang Gunungpati di Jl.Raya Gunungpati No.5 Ngabean Gunungpati, Semarang.

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

Visi:

“Menjadi lembaga keuangan syariah yang sehat, profesional dan terpercaya di Jawa Tengah”

Misi:

- a. Meminimalkan NPF
- b. Memperbaiki struktur permodalan
- c. Meningkatkan penghimpunan dana anggota dan calon anggota
- d. Meningkatkan pendapatan koperasi
- e. Menciptakan SDM yang handal dan kompeten
- f. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap koperasi BMT
- g. Menerapkan pengelolaan koperasi secara profesional.

Tujuan KSPPS KSPPS BMT Al Hikmah

1. Menyelamatkan kelompok-kelompok usaha lapisan masyarakat menengah kebawah dari situasi krisis ekonomi.
2. Menambah modal kerja bagi masyarakat lapisan paling bawah dan kecil
3. Mengembangkan kelompok usaha masyarakat agar lebih produktif
4. Tersedianya dana permodalan untuk anggota
5. Menghimpun dan menyalurkan kepada anggotanya yang melaksanakan aktifitas usaha yang produktif dan prospektif kepada para anggota.
6. Memberikan pelayanan pembiayaan kepada anggotanya yang melaksanakan usaha untuk modal kerja dengan prosedur yang mudah dan murah.

### C. Struktur Organisasi KSPPS KSPPS BMT Al Hikmah

Adapun Susunan Manajemen dan Pegawai BMT Al-Hikmah Ungaran Tahun 2017, yaitu:

1. DEWAN PENGAWAS SYARIAH
  - a. Ketua : Drs. Toni Irianto
  - b. Anggota 1 : Prof. Dr. H. Muh. Saerozi M.Ag
2. PENGAWAS
  - a. Ketua : Gatot Indramotko, SE
  - b. Anggota 1 : Drs. H. Abu Hanafi
  - c. Anggota 2 : Ichsan Maarif, ST
3. PENGURUS
  - a. Ketua : Muhari, S. Ag., M.M
  - b. Sekretaris : Awing Fraptiyo, SE.
  - c. Bendahara : Asroti, S. Pd. I
  - d. Staff Pusat : Isna Ira Setyawati, SE
  - e. Office Boy : Nurkhasan
4. KEPALA OPERASIONAL dan PENGELOLA CABANG, terdiri dari:
  - a. Cabang Mijen Gedanganak
    - a) Kaop : Mudhofar
    - b) Pengelola : Heni Fajar R, S. Pd  
Sayfur Rohman  
Saefudin  
Dian Irfani, A. Md  
Nur Khasan  
Pertiwi A Putri
  - b. Kantor Cabang Babadan
    - a) Kaop : Awing Fraptiyo, SE
    - b) Pengelola : Yuni Fatmawati, SE  
Salamti Nurul Ariyani  
Nurul Huda Amrullah  
Zulikhan Yahya

- c. Kantor Cabang Bawen
  - a) Kaop : Supandriyo, A.Md
  - b) Pengelola : Adi Tiya  
Sefi Aprilia, A. Md
- d. Kantor Cabang Karangjati
  - a) Kaop : Mujana
  - b) Pengelola : Fahrul Saktiana  
Ahwat Adi Wibowo
- e. Kantor Cabang Bandungan
  - a) Kaop : Sulamin
  - b) Pengelola : Nurjanah  
Masyudi, A.Md
- f. Kantor Cabang Gunungpati 1
  - a) Kaop : Eko Susilo, SE
  - b) Pengelola : Nida'ulwiyah, SH.I  
Ahmad Syariffudin  
Kharis Muhandis

#### Deskripsi jabatan

1. Pengurus
  - a. Memimpin organisasi dan usaha KSPPS.
  - b. Menyelenggarakan RAT tepat waktu.
  - c. Terlaksananya hasil keputusan yang diamanatkan oleh RAT.
  - d. Tercukupinya rasio modal.
  - e. Menyusun / merumuskan kebijakan umum, mengajukan rencana kerja (RK) dan rencana anggaran pendapatan dan belanja (RAPB) untuk mendapat persetujuan rapat anggota.
  - f. Menyelenggarakan rapat pengurus untuk evaluasi bulanan perkembangan kinerja lembaga dan menentukan serta
  - g. Membuat kebijakan strategi yang terkait dengan lembaga.

- h. Menerima laporan keuangan yang dapat dipertanggungjawabkan pelaksanaan tugas yang dijalankan pengelola setiap bulan.
  - i. Pengurus KSPPS dipilih dari dan oleh anggota dalam rapat anggota untuk masa jabatan 5 tahun dan dapat dipilih kembali.
  - j. Menandatangani dokumen dan surat yang berhubungan dengan lembaga.
  - k. Melakukan segala perbuatan hukum untuk dan atas nama KSPPS.
  - l. Mewakili KSPPS dihadapan dan diluar pengadilan
  - m. Memelihara kerukunan diantara anggota dan mencegah segala hal yang menyebabkan perselisihan.
2. Pengawas
- a. Mengawasi jalannya operasional BMT
  - b. Meneliti dan membuat rekomendasi produk baru
  - c. Membuat pernyataan secara berkala bahwa BMT yang diawasi sesuai ketentuan syariah
  - d. Memberikan penilaian terhadap keputusan- keputusan KSPPS.
  - e. Mengawasi dan menjaga agar pelaksanaan operasional KSPPS sesuai dengan ketentuan, arah, dan kebijakan yang telah ditetapkan rapat anggota.
  - f. Memberi saran atau pendapat kepada pengurus dan pengelola untuk kemajuan KSPPS.
  - g. Melakukan pemeriksaan / audit.
  - h. Membuat hasil laporan pengawasan kepada rapat anggota
3. *Manager*
- a. Menyusun rencana strategi yang mencakup: pandangan pihak eksekutif, prediksi tentang kondisi lingkungan, perkiraan posisi perusahaan dalam persaingan.
  - b. Mengusulkan rencana strategi kepada dewan pengawas untuk disahkan dalam RAT maupun non RAT.

- c. Mengusulkan rancangan anggaran dan rencana kerja *baitul tamwil*, *baitulmaal*, *quantum quality*, SBU lainnya kepada dewan pengawas yang nantinya disahkan dalam RAT.
4. Admin Pembiayaan
    - a. Melakukan pelayanan dan pembiayaan kepada anggota
    - b. Menyusun administrasi, rencana, analisis, laporan perkembangan pembiayaan
    - c. Menerima berkas pengajuan pembiayaan
    - d. Mengajukan berkas pembiayaan hasil analisis kepada komisi pembiayaan
    - e. Melakukan pembinaan anggota pembiayaan agar tidak macet
    - f. Memastikan seluruh pengajuan pembiayaan telah diproses sesuai dengan proses yang sebenarnya.
  5. *Manager* Pemasaran
    - a. Menyusun rencana bisnis, strategi pemasaran dan rencana tindakan berdasarkan target yang harus dicapai.
    - b. Menyusun rencana kerja dan strategi restrukturisasi berdasarkan target yang ditetapkan.
    - c. Membina hubungan dengan anggota atau calon anggota yang terdapat di wilayah kerja BMT.
    - d. Memandu pelaksanaan aktivitas pemasaran, aktivitas produk-produk, dan pencairan anggota baru yang potensial untuk seluruh produk.
    - e. *Mereview* analisa pemberian fasilitas pembiayaan secara komprehensif dan menyampaikan kepada general manager untuk mendapatkan persetujuan sesuai jenjang kewenangan
  6. *Teller*
    - a. Bertanggungjawab atas pelayanan anggota dalam hal transaksi uang tunai seperti penyetoran dan penarikan simpanan, angsuran pembiayaan dll.
    - b. Menerima, menyimpan uang serta melakukan administrasi kas.

- c. Mengatur dan menyimpan pengeluaran uang tunai yang telah disetujui oleh manager cabang.
- d. Bertanggungjawab atas kecocokan saldo akhir laporan kas dengan tunai yang ada memberikan saldo kas kepada manajer melalui kabag keuangan menurut ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Membuat laporan harian kas
- f. Memberikan pelayanan dan informasi kepada anggota.
- g. Mengadministrasikan pembukaan rekening simpanan dan validasi.
- h. Bertanggungjawab terhadap slip-slip (setoran, pengambilan, dll).
- i. Melakukan pendataan semua anggota pada buku anggota.

#### 7. *Customer Service*

- a. Memberikan informasi produk kepada calon anggota
- b. Membantu anggota dalam melakukan proses pembukuan rekening simpanan
- c. Membantu anggota dalam melakukan proses penutupan rekening simpanan
- d. Memberikan informasi saldo simpanan anggota
- e. Mempersiapkan buku simpanan untuk anggota
- f. Mempersiapkan berkas permohonan pembukuan rekening simpanan anggota
- g. Memberikan pelayanan kepada anggota dalam menangani permasalahan transaksi

#### 8. *Marketing*

- a. Bertanggung jawab kepada manajer pemasaran atas semua pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.
- b. Melakukan penagihan terhadap anggota yang mengajukan pembiayaan di BMT.
- c. Melakukan penjemputan setoran simpanan.
- d. Melakukan promosi dan sosialisasi atas aktivitas BMT serta produk-produk yang ada di BMT.

- e. Menyalurkan pembiayaan kepada masyarakat yang membutuhkan dana untuk mengembangkan bidang usaha
- f. Membuka hubungan dengan pihak / lembaga luar dalam rangka *funding*

#### **D. Tugas dan Wewenang Dewan Pengawas Syariah**

Dewan Pengawas Syariah (DPS) KSPPS KSPPS BMT Al Hikmah dalam melaksanakan tugas dan wewenang sesuai fatwa DNS MUI melakukan tugas pengawasan syariah atas operasional BMT serta berdasarkan ketentuan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Hal tersebut dapat dilihat dari hasil pengawasan DPS KSPPS KSPPS BMT Al Hikmah yang telah disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan, DSN MUI dan Manajer KSPPS KSPPS BMT Al Hikmah.

#### **E. Manajemen Operasional KSPPS KSPPS BMT Al Hikmah**

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Bapak Gatot Indratmiko, SE, dalam menciptakan *good corporate governance* KSPPS KSPPS BMT Al Hikmah didukung dengan operasional diantaranya:

##### 1) Sumber Daya Manusia

Dalam melaksanakan kegiatan operasional KSPPS KSPPS BMT Al Hikmah dikelola oleh seorang manajer, dewan pengawas, sekretaris dan bendahara.

##### 2) Organisasi

Pembagian tugas dan wewenang yang jelas pada *job description* serta didukung dengan keahlian yang kompeten dari masing- masing karyawan, menghasilkan hari kerja yang efektif dan efisien

##### 3) Teknologi Informasi

Dalam operasionalnya KSPPS KSPPS BMT Al Hikmah sudah menggunakan sistem komputer/ aplikasi dalam menginput data nasabah yang melakukan simpanan atau pembiayaan.

##### 4) Pemasaran

Dalam melakukan kegiatan pemasaran KSPPS KSPPS BMT Al Hikmah melakukan hal sebagai berikut:

- a) Mengoptimalkan daerah sekitar KSPPS KSPPS BMT Al Hikmah
- b) Memperluas wilayah kerja dengan cara membuka cabang KSPPS KSPPS BMT Al Hikmah, saat ini sudah terealisasi 5 kantor cabang, 1 kantor pusat yang berada di Ungaran
- c) Melakukan pengawasan dan pembinaan kepada nasabah melalui kegiatan sosial yang rutin di lakukan KSPPS KSPPS BMT Al Hikmah salah satunya yaitu kegiatan donor darah yang dilakukan 3 bulan sekali serta silaturahmi saat pembagian hadiah SIWADIAH
- d) Memberikan pelayanan yang baik kepada setiap nasabah
- e) Selalu menerapkan prinsip 5 C dalam menyalurkan dananya

#### **F. Produk dan Layanan KSPPS KSPPS BMT Al Hikmah<sup>40</sup>**

##### 1. Layanan Simpanan

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

Merupakan layanan simpanan syariah yang terjangkau bagi semua kalangan khususnya kalangan menengah kebawah karena bebas biaya administrasi.

Fitur:

- 1. Diperuntukkan bagi anggota perorangan/ lembaga
- 2. Syarat pembukaan simpanan yang sangat ringan
- 3. Bebas biaya administrasi bulanan
- 4. Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *wadiah yadhomanah*
- 5. Memperoleh bagi hasil simpanan yang akan ditambahkan secara otomatis setiap bulan
- 6. Pembukaan rekening minimum Rp. 10.000
- 7. Setoran selanjutnya minimum Rp. 10.000
- 8. Saldo minimum yang harus dipelihara Rp. 10.000
- 9. Penyetoran dan penarikan simpanan dapat dilaksanakan sewaktu waktu pada jam kerja.

Syarat

---

<sup>40</sup> Brosur KSPPS BMT Al Hikmah

- a. Mengisi aplikasi pendaftaran anggota BMT
  - b. Mengisi aplikasi pembukaan rekening SIRELA
  - c. Menyerahkan *foto copy* KTP/ SIM yang masih berlaku
  - d. Bagi anggota baru wajib membayar Simpanan Pokok sebesar Rp. 25.000 dan simpanan wajib sebesar Rp. 10.000
- b. Simpanan Sukarela Berjangka (SISUKA)

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

Fitur

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

Simpanan Pelajar merupakan simpanan yang ditujukan kepada para pelajar, mahasiswa yang menginginkan memiliki rekening simpanan yang akan terus bertumbuh dan berkesempatan mengajukan beasiswa bagi pelajar yang berprestasi.

Fitur

1. Diperuntukkan bagi pelajar/ mahasiswa
2. Syarat pembukuan simpanan yang sangat ringan
3. Bebas biaya administrasi bulanan
4. Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *wadiah yadhomanah*

5. Memperoleh bagi hasil simpanan yang akan ditambahkan secara otomatis setiap bulan
6. Pembukaan rekening minimum Rp. 10.000
7. Setoran selanjutnya minimum Rp. 10.000
8. Saldo minimum yang harus dipelihara Rp. 10.000
9. Penyetoran dan penarikan simpanan dapat dilaksanakan sewaktu waktu pada jam kerja

Syarat

- a. Mengisi aplikasi pendaftaran anggota BMT
  - b. Mengisi aplikasi pembukaan rekening SIMPEL
  - c. Menyerahkan *foto copy* Kartu Pelajar/ Kartu Mahasiswa yang masih berlaku
  - d. Bagi anggota baru wajib membayar Simpanan Pokok sebesar Rp. 25.000 dan simpanan wajib sebesar Rp. 10.000
- d. Simpanan Sukarela Qurban (SISUQUR)

Simpanan syariah yang dirancang khusus sebagai sarana mempersiapkan dana untuk melaksanakan ibadah Qurban atau Aqiqah

Fitur:

1. Diperuntukkan bagi anggota perorangan/lembaga
2. Syarat pembukaan simpanan yang sangat ringan
3. Bebas biaya administrasi bulanan
4. Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *Mudharabah*
5. Memperoleh bagi hasil simpanan yang akan ditambahkan secara otomatis setiap bulan
6. Pembukaan rekening minimum Rp. 25.000
7. Setoran selanjutnya minimum Rp. 10.000
8. Saldo minimum yang harus dipelihara Rp. 10.000
9. Hanya dapat diambil pada saat akan melaksanakan ibadah Qurban atau Aqiqah

Syarat:

- a. Mengisi aplikasi pendaftaran anggota BMT

- b. Mengisi aplikasi pembukaan rekening SISUQUR
- c. Menyerahkan *foto copy* KTP/ SIM yang masih berlaku
- d. Bagi anggota baru wajib membayar Simpanan Pokok sebesar Rp. 25.000 dan simpanan wajib sebesar Rp. 10.000

e. Simpanan Ibadah Haji/ Umroh (SIHAJI)

Simpanan Ibadah Haji/ Umroh merupakan inovasi baru KSPPS BMT Al Hikmah yang dikhususkan bagi masyarakat muslim yang berencana menunaikan ibadah Haji/Umroh

Fitur

1. Diperuntukkan bagi anggota perorangan usia 10 tahun keatas
2. Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *Mudharabah*
3. Bekerjasama dengan Bank Syariah Mandiri dalam online dengan SISKOHAT Kementerian Agama
4. Tersedia fasilitas Dana Talangan Haji/Umroh hingga senilai Rp. 25.000.000 dari KSPPS BMT Al Hikmah
5. Bebas biaya administrasi bulanan
6. Pembukaan rekening awal minimum Rp. 500.000
7. Setoran berikutnya minimal Rp. 50.000
8. Memperoleh bagi hasil simpanan yang akan diakumulasikan sebagai tambahan dalam pembayaran biaya ibadah Haji/Umroh.
9. Penarikan simpanan dapat dilakukan setelah jangka waktu yang telah disepakati atau anggota sudah siap untuk melaksanakan Ibadah Haji/Umroh

f. Simpanan Wajib Berhadiah (SIWADIAH)

SIWADIAH merupakan simpanan wajib dengan fitur hadiah yang diperuntukkan bagi anggota, simpanan dengan jangka waktu tertentu tidak dapat ditarik sebelum jatuh tempo. Adapun syarat dari produk ini adalah:

Syarat:

1. Menyetor simpanan si wadiah sebesar Rp 200.000/bulan.

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

## 2. Layanan Pembiayaan

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

- a. Prinsip Jual Beli *Murabahah*
- b. Prinsip Jual *Ijarah*
- c. Prinsip *Mudharabah*

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

### a) Pembiayaan Multi Barang dengan Prinsip Jual Beli *Murabahah*

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

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

1. Melayani semua jenis sepeda motor pabrikan Jepang (HONDA, YAMAHA, SUZUKI, KAWASAKI)
2. Persyaratan mudah dengan proses cepat
3. Uang muka minimal 30% dari harga kendaraan yang diinginkan
4. *Margin* diperhitungkan dari harga pokok dikurangi dengan uang muka yang disetorkan
5. Total angsuran lebih ringan dibandingkan dengan *dealer/leasing*
6. Jangka waktu maksimal sampai dengan 3 tahun
7. Fasilitas asuransi TLO (*optional*)

b) Pembiayaan Multi Jasa dengan Prinsip Ijarah

Disebut akad pemindahan hak guna (manfaat) atas suatu barang atau jasa dalam waktu tertentu melalui pembayaran sewa / upah tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan itu sendiri. Fasilitas pembiayaan diperuntukkan bagi anggota yang terkendala dalam membayar biaya pendidikan biaya sewa rumah biaya sewa tempat usaha biaya perawatan rumah sakit biaya perjalanan dan biaya lain yang diperlukan. KSPPS BMT Al Hikmah siap membantu membayarkan kebutuhan anda tersebut dan anggota membalikan pembiayaan dan jasanya secara angsuran atau sesuai tempo kesepakatan.

Syarat:

1. Bersedia menjadi anggota KSPPS BMT Al Hikmah
2. Memiliki usaha dan atau penghasilan tetap
3. Mengisi aplikasi pengajuan pembiayaan yang telah disediakan
4. Bersedia di survey apabila pihak BMT memerlukan
5. Melengkapi administrasi:
  - a. *Foto copy* KTP suami istri
  - b. *Foto copy* Kartu Keluarga (KK)
  - c. *Foto copy* Surat Nikah
  - d. Melampirkan jaminan asli dan *foto copy*nya BPKB Kendaraan, Sertifikat Tanah atau Surat Kios/Los Pasar

- e. Untuk jaminan BPKB kendaraan dilengkapi dengan *foto copy* STNK, sedangkan untuk jaminan sertifikat dilengkapi dengan SPPT terbaru dan Surat Keterangan dai Kelurahan

c) Pembiayaan Mitra Usaha (Kerjasama *Mudharabah/ Musyarakah*)

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

Syarat:

1. Bersedia menjadi anggota KSPPS BMT Al Hikmah
  2. Memiliki usaha produktif dan berprospektif
  3. Bersedia di survei lokasi usaha yang diajukan
  4. Mengisi aplikasi pengajuan pembiayaan yang telah disediakan
  5. Melengkapi persyaratan administrasi
    - a. *Foto copy* KTP suami istri
    - b. *Foto copy* Kartu Keluarga (KK)
    - c. *Foto copy* Surat Nikah
    - d. Melampirkan *foto copy* BPKB Kendaraan, sertifikat tanah / surat/surat kios/ los pasar.
3. Jasa Pembiayaan Lainnya

Produk jasa KSPPS BMT Al-Hikmah Ungaran adalah SI GADAI. Layanan jasa yang diperuntukkan bagi anggota yang menginginkan bantuan jasa dari pihak KSPPS BMT dalam memenuhi kebutuhan anggota. Layanan gadai barang seperti perhiasan, handphone, elektronik, kendaraan bermotor, laptop, alat-alat rumah tangga.

Keunggulan:

a. Mudah

Cukup membawa barang yang akan digadai dengan bukti kepemilikan  
didentitas diri

b. Cepat

Uang cair kurang dari 30 menit

c. Aman

Memberikan jaminan keamanan terhadap yang ditiipkan

d. Berkah

Dikelola dengan system syariah yang berlandaskan atas dasar prinsip  
tolong menolong.

## **BAB IV**

### **ISI DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Strategi Peningkatkan Kualitas Pelayanan Karyawan pada KSPPS BMT Al Hikmah terhadap produk SIRELA**

Di setiap perusahaan maupun lembaga keuangan, sumber daya manusia mempunyai peran yang penting dalam mengelola kegiatan organisasinya. Pada KSPPS BMT Al Hikmah memiliki sumberdaya manusia yang baik, hal tersebut menjadikan salah satu kunci sukses berkembangnya produk SIRELA yang ada pada KSPPS BMT Al Hikmah. Peningkatan pelayanan pada produk SIRELA juga berhasil membuat peningkatan jumlah anggota SIRELA. Kualitas tenaga kerja/ karyawan yang ada di KSPPS BMT Al Hikmah sangat diperhatikan. Berdasarkan hasil wawancara kepada salah satu pengawas KSPPS BMT Al Hikmah (Bapak Gatot Indratmoko, SE) pada tanggal 12 Maret 2020. Untuk meningkatkan mutu dan kualitas karyawan untuk menunjang berkembangnya produk produk SIRELA, KSPPS BMT Al Hikmah mengadakan pelatihan berkelanjutan kepada seluruh karyawan/ pegawai demi mengembangkan kompetensi. Strategi yang dilakukan KSPPS BMT Al Hikmah dalam peningkatan mutu dan kualitas sumber daya manusia adalah sebagai berikut:

##### **1. Pemberian motivasi kepada karyawan**

Karyawan diberi motivasi dengan cara memberikan *support* dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya. Motivasi juga berupa memberikan semangat, penyuluhan akan kesadaran bahwa karyawan juga bagian dari suatu organisasi yang berperan sebagai subjek. Citra perusahaan ditentukan oleh karyawan sehingga hanya karyawan yang berkualitas yang dapat meningkatkan nama baik dari perusahaan. Karyawan yang mempunyai kualitas serta kontribusi besar bagi perusahaan layak mendapatkan posisi dan fasilitas. Hal tersebut juga mampu memotivasi karyawan untuk selalu meningkatkan kualitas kerja dan pengetahuannya. Bentuk lain pemberian motivasi yang dilakukan

KSPPS BMT Al Hikmah adah pertemuan inernal melalui panggilan kepada karyawan secara personal oleh manager.

## 2. Pelatihan/ Diklat

Pelaksanaan Diklat bertujuan untuk memperbaiki efektivitas dan efisiensi kerja dalam pengelolaan operasional KSPPS BMT Al Hikmah juga produk yang ada di KSPPS BMT Al Hikmah. Pelatihan diselenggarakan oleh Dinas Koperasi, Perhimpunan BMT Indonesia Korda Kabupaten Semarang, MUI maupun BMT lainnya yang ada di Semarang. Manfaat melakukan pelatihan/ diklat diantaranya:

- a. Meningkatkan rasa puas dan percaya diri
- b. Memperbaiki sistem kerja
- c. Mengurangi kesalahan
- d. Terjalin komunikasi yang baik

Karyawan baru maupun lama umumnya sudah mempunyai pengalaman sesuai jenjang pendidikan masing-masing. Namun, tak jarang juga karyawan baru belum penuh dalam menjalankan tugas serta tanggung jawab yang ditanggung. Sehingga diperlukan adanya pelatihan/ diklat yang diselenggarakan perusahaan/ lembaga keuangan untuk menunjang kinerjanya dalam beraktifitas di kantor secara efektif dan efisien.

Dalam menjaga kualitas kinerja karyawan dalam melayani anggota, KSPPS BMT Al Hikmah selalu mengembangkan dan mendidik karyawan secara berkesinambungan. Yang dilakukan adalah melakukan pelatihan dan pembinaan *skill* karyawan. KSPPS BMT Al Hikmah menyediakan kesempatan kepada karyawan dengan menyediakan fasilitas seperti: sarana dalam mengembangkan pengetahuan, kepemimpinan dank e-BMT-an yang dilaksanakan dalam BMT maupun dari luar BMT. Dalam melaksanakan program pelatihan dan pengembangan KSPPS BMT Al Hikmah menggunakan teknik:

### 1) Diklat *on the job*

Merupakan diklat yang diadakan KSPPS BMT Al Hikmah sebagai dari implementasi dari kerja karyawan. Diklat *on the job* dilaksanakan dengan cara:

#### a. Rotasi Jabatan

Rotasi jabatan adalah program yang direncanakan kepada karyawan yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan mengenai pekerjaan dan organisasi. Dalam melakukan rotasi jabatan KSPPS BMT Al Hikmah menyesuaikan pendidikan serta keahlian karyawan. Di tempat yang baru karyawan akan menambah pengalaman, meningkatkan kemampuan dan mengetahui sampai mana kemampuannya dalam bekerja. Salah satu tugas seorang Kepala Seksi adalah memantau kinerja karyawannya. Jika ada penurunan kinerja maka akan dicari penyebabnya dan kemudian dilakukan rotasi jabatan.

#### b. Latihan Instruksi Pekerjaan

Latihan Instruksi Pekerjaan merupakan pelatihan dimana karyawan harus bertindak sebagai pelatih dan menginstruksikan bagaimana melakukan suatu pekerjaan. KSPPS BMT Al Hikmah melakukan Latihan Instruksi Pekerjaan dengan cara penugasan kepada karyawan untuk menangani pekerjaan tertentu. Karyawan akan diperintahkan untuk melakukan tugas yang sebelumnya sudah atau belum pernah dilakukan yang berhubungan dengan pekerjaannya. Hal tersebut dilakukan untuk meningkatkan kinerja serta spesialisasi karyawan dan untuk menguji kepercayaan yang diberikan kepada karyawan yang bersangkutan.

#### c. Magang

Magang merupakan salah satu pelatihan yang menggabungkan pelajaran dengan praktik di lapangan, yaitu dengan cara memberikan teori kepada peserta (karyawan)

kemudian pesesta (karyawan) dibawa praktik ke lapangan. KSPPS BMT Al Hikmah melakukan kegiatan magang pada lembaga keuangan lain atau BMT lain. Karyawan magang akan melihat keadaan dan kondisi tempat magangnya, karyawan magang juga akan mengetahui perbedaan kondisi tempat kerja sebelumnya dengan tempat magang. Sehingga mampu menyelesaikan berbagai masalah yang berbeda.

d. Pembekalan

Pembekalan merupakan kegiatan pemberian pengetahuan yang diberikan oleh tempat kerja yang dilakukan oleh manajer kepada karyawan dengan cara membimbing melakukan pekerjaan secara informal dan sifatnya tidak terencana. Pada KSPPS BMT Al Hikmah pembekalan dilakukan kepada karyawan baru agar dapat memahami dan mematuhi peraturan yang ada. Memberikan pengarahan untuk melakukan tugasnya dengan baik dan benar. Pemimpin juga berperan penting dalam proses adaptasi dengan lingkungan pekerjaan.

2) Diklat *off the job*

Merupakan diklat yang dilakukan dalam waktu tertentu dalam melakukan pengembangan kepada karyawan. KSPPS BMT Al Hikmah dalam melakukan diklat *off the job* juga bekerjasama dengan BMT lain dan lembaga lain. Diklat *off the job* berupa:

a. Pengembangan Kepribadian

Pengembangan Kepribadian dilakukan untuk meningkatkan aspek kepribadian yang ada pada karyawan seperti: moral, perilaku dan etika.

Langkah-langkah yang dilakukan KSPPS BMT Al Hikmah adalah dengan cara:

a) *Mujahadah* yang dilakukan secara rutin.

*Mujahadah* atau pengajian dilakukan satu minggu sekali yaitu pada hari sabtu. Pada hari sabtu pagi diadakan senam bersama manajer dan seluruh karyawan KSPPS BMT Al Hikmah dengan mendatangkan instruktur senam dari luar BMT. Tujuan diadakan senam adalah untuk mengurangi rasa bosan setelah satu minggu melakukan kegiatan di dalam kantor dan menjalankan hidup sehat. Setelah kegiatan senam dilanjutkan *mujahadah* dan pengajian yang dipimpin manajer BMT. Kegiatan tersebut diisi dengan mengkaji Al Quran, hadits, ilmu *fiqh*, *muamalah*, organisasi dan lain-lain.

b) *Problem Solving*

Yaitu dilakukan oleh manajer untuk memecahkan suatu masalah.

c) Pemberian pengarahan sewaktu-waktu

Yaitu pemberian pengarahan jika sewaktu-waktu dibutuhkan oleh karyawan.

d) Seminar

Dengan cara mengadakan seminar dengan mendatangkan pemateri/ motivator

b. *Lectures*

*Lectures* (kuliah) dilakukan dengan pemberian materi-materi tentang ke-BMT an yang akan menambah ilmu kepada karyawan tentang BMT dan lembaga keuangan syariah lainnya, materi tentang keagamaan dan lain-lain. *Lectures* dilaksanakan pada hari sabtu yaitu setelah *mujahadah*, karyawan secara berkelompok akan bergiliran memberikan presentasi sesuai dengan kantor cabang masing-masing.

### 3) Kuliah dengan izin belajar

Untuk menambah ilmu dan melanjutkan ke jenjang yang lebih tinggi karyawan KSPPS BMT Al Hikmah diberikan ijin untuk kuliah lagi dengan cara KSPPS BMT Al Hikmah memberikan surat yang berisi permohonan untuk ijin meneruskan belajar.

### 3. Promosi Jabatan

Pada promosi jabatan karyawan akan ditawarkan untuk menduduki posisi tertentu dengan syarat-syarat tertentu juga. Manager akan memberikan kesempatan kepada semua karyawan untuk melakukan promosi jabatan. Umumnya karyawan yang berhasil melakukan promosi jabatan yang mempunyai sertifikat diklat yang dikeluarkan oleh Dinas Koperasi Wilayah.

Pada karya tulis ini, penulis juga menganalisis strategi mutu pelayanan dalam menghimpun dana SIRELA dari anggota. Konsep manajemen strategi pada KSPPS BMT Al Hikmah juga di analisis. Dengan menganalisis strategi mutu pelayanan pada produk SIRELA dan konsep manajemen strategi, kita dapat mengetahui sejauh mana perkembangan kedua hal tersebut.

Berdasarkan observasi dan wawancara yang pada KSPPS BMT Al Hikmah strategi yang dilakukan adalah sebagai berikut.

#### **1. Strategi Mutu Pelayanan**

Adanya globalisasi saat ini juga mempengaruhi perkembangan ekonomi, perusahaan-perusahaan besar juga menjadi pelaku ekonomi yang dianggap sebagai pesaing baru. Mutu pelayanan akan dianggap penting oleh perusahaan karena dengannya kepuasan pelanggan akan dapat tercapai apabila pelayanan yang baik dapat tercapai. Strategi mutu pelayanan pada produk SIRELA juga disusun dengan baik dalam rangka meningkatkan jumlah simpanan dan anggotanya. Oleh karena itu, pentingnya strategi mutu pelayanan produk SIRELA untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Pada KSPPS BMT Al Hikmah menurut hasil observasi dan wawancara

strategi mutu pelayanan produk SIRELA KSPPS BMT AL Hikmah yang digunakan antara lain:

a. Menyambut anggota dengan senyuman

Karyawan KSPPS BMT Al Hikmah setiap menyambut anggota dan calon anggota dengan ramah dan senyuman, mengucapkan salam saat bertemu dengan anggota seperti: *Assalamualaikum*, selamat pagi, selamat siang, selamat sore. Dengan memperlakukan anggota seperti itu akan meningkatkan rasa dihargai dan memberikan kesan yang baik dihati anggota.

b. Menjaga hubungan baik dengan anggota

KSPPS BMT Al Hikmah selalu menjaga hubungan baik dengan anggota, pada praktiknya bagian *marketing* selalu menciptakan pola hubungan yang baik dengan para anggotanya. Bagian marketing saat menghimpun dana SIRELA akan selalu bersikap baik dan tidak membeda-bedakan.

c. Strategi promosi

Promosi yang dilakukan adalah memberitahukan tentang produk-produk yang ada di BMT termasuk produk SIRELA. Dengan cara mempromosikan melalui periklanan, promosi penjualan, penyebaran brosur dan sosialisasi langsung terhadap masyarakat.

d. Strategi jemput bola

Jemput bola adalah kegiatan yang dilakukan lembaga keuangan dengan cara penyedia jasa melakukan pemasaran dengan cara langsung menghubungi/ mendatangi anggota/ calon anggotanya. Strategi ini dianggap efektif karena karyawan KSPPS BMT Al Hikmah dapat langsung berkomunikasi dengan anggota saat menghimpun dana tabungan SIRELA sehingga dapat menciptakan hubungan yang baik. Hubungan yang baik akan meningkatkan kemudahan bagi anggotanya untuk memenuhi kebutuhannya. Strategi ini masih aktif digunakan pada

KSPPS BMT Al Hikmah karena sebagian besar anggota dari tabungan SIRELA adalah sekitar Ungaran dan masih dapat diajangkau.

Faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan produk SIRELA KSPPS BMT AL Hikmah antara lain:

a. Lokasi

Lokasi BMT sangat strategis bagi lembaga keuangan syariah, dimana tempatnya di pusat area pabrik di Ungaran, Semarang. Selain itu juga dekat jalan raya, tempat tersebut juga strategis karena jalan penghubung semarang-salatiga. Selain kantor pusat juga ada kantor cabang.

b. Tingkat bagi hasil

Pada KSPPS BMT Al Hikmah tingkat bagi hasil disama ratakan masing-masing produk. Menurut KSPPS BMT Al Hikmah dengan menyama ratakan bagi hasil dapat mempengaruhi anggota agar tertarik pada produk-produk yang telah ada khususnya pada produk SIRELA. Bagi hasil pada KSPPS BMT Al Hikmah adalah sebesar 1,8 %

c. Kepercayaan

Menurut KSPPS BMT Al Hikmah kepercayaan merupakan aspek yang penting dalam mempengaruhi anggota. Setiap anggota yang percaya penuh pada BMT akan mudah segala sesuatunya bagi proses administrasi BMT.

d. Keamanan

Menurut KSPPS BMT Al Hikmah dengan terpenuhinya keamanan, tingkat kepercayaan anggota akan tinggi sehingga dapat meningkatkan jumlah anggota yang menyalurkan dananya di KSPPS BMT Al Hikmah.

e. Kualitas Karyawan

Kualitas karyawan yang dimiliki juga sangat penting, hal tersebut dikarenakan karyawan yang melakukan pelayanan langsung kepada anggota. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan KSPPS BMT Al

Hikmah melakukan pelatihan-pelatihan tentang pelayanan dan memberikan arahan dalam melakukan pelayanan yang kepada anggota sebaik-baiknya.

Dalam meningkatkan mutu pelayanan produk SIRELA KSPPS BMT Al Hikmah melakukan hal sebagai berikut:

1. Meningkatkan pelayanan (*service*)

Pembentukan kepercayaan kepada anggota merupakan hal yang penting untuk memajukan suatu perusahaan. Perilaku seseorang tidak hanya ditentukan oleh pribadi tetapi juga bagaimana interaksinya dengan orang lain maupun lingkungannya. Perilaku sosial dapat dilakukan dengan berbagai cara salah satunya yaitu meningkatkan mutu pelayanan. Mutu pelayanan digunakan perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan itu sendiri. Konsumen juga dapat menilai mutu pelayanan suatu perusahaan melalui dimensi pelayanan berikut:

- a. *Reability*

*Reability* atau keandalan merupakan kemampuan KSPPS BMT Al Hikmah untuk memberikan layanan jasa yang sudah dijanjikan dengan tepat waktu dan akurat. Kandalan KSPPS BMT Al Hikmah adalah sebagai berikut:

1. Memberikan pelayanan kepada anggota sesuai dengan prosedur dan janji.
2. Menyediakan pelayanan tepat waktu
3. Kesigapan dan kesiapan karyawan dalam menanggapi permintaan anggota
4. Melakukan pelayanan pada saat awal dan menyelesaikannya hingga akhir.

Pemberian pelayanan dengan baik dan benar serta berusaha memuaskan anggota juga akan memunculkan kepercayaan

konsumen. Memberikan berbagai pengetahuan, informasi yang akurat juga dapat meyakinkan anggota.

### 3. *Responsiveness*

*Responsiveness* atau daya tanggap merupakan kemampuan KSPPS BMT Al Hikmah yang dilakukan melalui karyawan dalam melayani anggota secara cara tanggap dan cepat. Daya tanggap meningkatkan pandangan baik bagi pelanggan tentang kualitas jasa yang diberikan. Hal tersebut akan menjadi strategi yang harus digunakan oleh perusahaan termasuk lembaga keuangan.

### 4. *Assurance*

*Assurance* atau jaminan yang diberikan KSPPS BMT Al Hikmah yang berupa pengetahuan, kompetensi, sifat yang dapat membangun kepercayaan kepada anggota. Sifat serta karakter tersebut harus dimiliki karyawan agar dapat meyakinkan anggota dan bebas dari keraguan. Jaminan rasa aman, pemberian informasi, pengetahuan yang jelas, keramahan karyawan dapat meyakinkan konsumen untuk melakukan simpanan SIRELA pada KSPPS BMT Al Hikmah.

### 5. *Emphaty*

*Emphaty* atau perhatian merupakan kemampuan BMT dalam memberikan pelayanan secara langsung maupun tidak langsung kepada anggota yang melakukan simpanan SIRELA baik secara individu maupun kelompok, termasuk juga kepekaan dan kebutuhan konsumen/ pelanggan. Pemberian *emphaty* karyawan KSPPS BMT Al Hikmah diantaranya:

1. Memberikan perhatian kepada anggota secara individual
2. Karyawan dalam melayani anggota dengan peduli dan tanggap
3. Karyawan memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan anggota

4. Karyawan dalam melakukan pelayanan harus cepat, akurat dan tepat waktu.

#### 6. *Tangibles*

*Tangibles* atau bukti fisik merupakan bukti fisik yang digunakan sebagai perhatian yang merupakan penyedia jasa simpanan SIRELA. Penampilan fisik termasuk fasilitas BMT, personalia serta karyawan. Bukti Fisik KSPPS BMT Al Hikmah yaitu:

##### a) Penampilan fisik karyawan

Penampilan fisik karyawan juga akan menciptakan citra yang baik dimata anggota dan BMT itu sendiri. Penampilan yang menarik akan menjadi hal yang penting terutama bagi lembaga keuangan yang langsung berhubungan dengan anggota. Penampilan yang baik seorang karyawan pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Tinggi badan dan berat badan yang proporsional
2. Tubuh yang sehat
3. Karyawan yang bekerja harus berkerudung rapih bagi perempuan dan rambut yang rapih bagi lak-laki
4. Baju yang rapih dan bersih. Kuku terpotong pendek
5. Wajah yang ceria dan murah senyum
6. Bebas bau badan dan bau mulut
7. *Dreasscode* sesuai ketentuan dan aksesoris yang tidak berlebihan.

##### b) Peralatan dan teknologi

Dengan adanya peralatan dan teknologi dapat mempermudah akses dan kegiatan BMT. Dengan adanya teknologi segala sesuatunya akan lebih efisien. KSPPS BMT Al Hikmah juga sudah menggunakan *system online* seperti dalam menginput data tabungan SIRELA anggota.

c) Kenyamanan kantor

Kenyamanan ruang kantor yang memadai dan luas akan membuat nasabah mendaji nyaman ditambah juga fasilitas seperti AC, musik sholawatan sesua dengan basicnya lembaga keuangan syariah. Dengan fasilitas yang ada dapat membuat anggota sejenak menunggu dengan rasa nyaman dan tanpa rasa bosan.

d) Lokasi kantor yang strategis

Lokasi kantor KSPPS BMT Al Hikmah yang strategis akan mudah untuk mencari dan mengenal BMT tersebut. Lokasi KSPPS BMT Al Hikmah berada didepan jalan raya yang sebgai jalan penghubung antara Semarang-Salatiga.

2. Memuaskan Anggota

Kepuasan anggota sangat berhubungan dengan kualitas suatu produk jasa BMT yang ditawarkan serta pelayanan yang diberikan kepada anggota. Pada kualitas produk SIRELA dan pelayanannya juga akan dipertimbangkan oleh anggota dan calon anggota. Untuk hal tersebut BMT selalu berusaha meningkatkan kualitas produk SIRELA dan pelayanannya agar tercapainya kepuasan konsumen. Umumnya betujuan juga dalam meningkatkan *profitabilitas* BMT.

3. Memenuhi harapan konsumen

Untuk meningkatkan jumlah anggota yang melakukan simpanan SIRELA dengan cara fokus pada kepuasan konsumen, melalukan sesuatu yang dinggap menarik bagi anggota sehingga anggota akan tertarik untuk menyalurkan dananya untuk disimpan dengan tabungan SIRELA yang ada di KSPPS BMT Al Hikmah.

## 2. Konsep Manajemen Strategi

Manajemen Strategi merupakan suatu cara mengatur sebuah organisasi agar dapat tercapainya tujuan dari organisasi tersebut. Seorang manajer melakukan pengolahan input yang didapat dari visi, misi dan tujuan KSPPS BMT Al Hikmah dalam rangka melakukan manajemen strategi. Pada analisis tersebut BMT Al Hikmah akan mengetahui apa saja yang dianggap ancaman serta dapat menciptakan peluang. BMT Al Hikmah juga dapat menciptakan alternatif untuk mencapai tujuan yang sudah direncanakan. Adapula tugas yang dianggap penting dalam menerapkan manajemen strategi diantaranya:

1. Visi, misi, tujuan BMT yang jelas.
2. Mengetahui kondisi internal dan kemampuan BMT yang kaitannya dengan pencapaian tujuan BMT.
3. Mengetahui penilaian dari luar BMT untuk mengetahui tingkat persaingan dan konteks bisnis
4. Membandingkan anantara sumber daya manusia BMT dengan alternatif pilihan strategi BMT
5. Melakukan evaluasi pada alternatif yang dipilih perusahaan sebagai strategi untuk mencapai tujuan BMT
6. Pembagian tujuan jangka pendek, menengah dan panjang, terutama pada tujuan yang utama yang memungkinkan untuk diacapai BMT
7. Pelaksanaan strategi berdasarkan kemampuan anggaran dan alokasi SDM yang ada di BMT. SDM akan menunjang keselarasan antara tugas, organisasi dan teknologi yang digunakan sebagai system reward (*reward system*)
8. Melakukan evaluasi atas keberhasilan pelaksanaan strategi yang diterapkan BMT. Evaluasi tersebut digunakan sebagai input dimasa mendatang yang digunakan sebagai bahan pertimbangan pembuatan keputusan dimasa mendatang.

## **B. Data dan analisis arti penting pelayanan BMT bagi anggota dan karyawan KSPPS BMT Al Hikmah**

### 1. Arti penting pelayanan BMT bagi anggota

Pelayanan yang ada di lembaga keuangan syariah akan berbeda dengan pelayanan yang diberikan di lembaga keuangan konvensional. Sebagai lembaga keuangan syariah mempunyai pelayanan yang berbeda dengan lembaga keuangan lainnya. Perkembangan perekonomian yang semakin maju di zaman MEA sekarang ini menuntut lembaga keuangan untuk bersaing di kancah bisnis, pengelolaan SDM juga akan menjadi hal yang *critical agar* lembaga keuangan syariah dapat tetap eksis disamping industri keuangan lebih membutuhkan keahlian yang kompetensi yang lebih tinggi dibandingkan dengan industri lainnya. *Service excellent* sangat dibutuhkan untuk menumbuhkan rasa puas diantara anggota, sehingga merasa dirinya dipentingkan dan diperhatikan. Jika anggota merasa puas akan setia dalam menggunakan produk SIRELA di KSPPS BMT Al Hikmah.

Novinda Ulfatun Nasekhah, adalah salah satu anggota yang melakukan simpanaan SIRELA yang diwawancarai penulis melalui online pada tanggal 3 Mei 2020. "Saya adalah pelanggan KSPPS BMT Al Hikmah, sebagai pelanggan saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan meskipun saya termasuk anggota baru yang melakukan simpanan SIRELA",<sup>41</sup> kata Novinda yang memang baru beberapa bulan menjadi anggota KSPPS BMT Al Hikmah. Dengan tulus dan ikhlas Ibu Novinda mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan KSPPS BMT Al Hikmah pada setiap anggotanya tidak membedakan. Pelayanan yang baik juga membuat anggota merasa diperhatikan dan dipentingkan.

Komentar yang diungkapkan Ibu Novinda tersebut, menunjukkan bahwa upaya yang dilakukan KSPPS BMT Al Hikmah berhasil menciptakan *service excellent* dan tidak sia-sia. Selalu mengedepankan

---

<sup>41</sup> Wawancara dengan Ibu Novinda Ulfatun N. pada tanggal 5 Mei 2020 pukul 13.00

pelayanan terhadap anggotanya untuk megoptimalkan produk SIRELA yang ada di KSPPS BMT Al Hikmah merupakan kunci untuk mengembangkan eksistensi BMT. Untuk itu sesuatu yang didapatkan saat ini harus dipertahankan dan ditingkatkan lagi.

## 2. Arti penting pelayanan BMT bagi karyawan KSPPS BMT Al Hikmah

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi jumlah anggota yang melakukan simpanan di KSPPS BMT Al Hikmah khususnya pada produk SIRELA (simpanan sukarela lancar). Pengukuran kualitas pelayanan juga dapat dilihat dari kepuasan anggota yang diimplementasikan dengan membeli produk/ jasa pelayanannya. KSPPS BMT Al Hikmah harus mengembangkan sendiri tentang dimensi kualitas pelayanan yaitu: *reality, responsiveness, assurance, empathy, tangibles* yang diimplementasikan oleh karyawan. Selain itu juga menyusun strategi mutu pelayanan lainnya agar produknya lebih dikenal masyarakat.

*Service excellent* yang sudah diterapkan dengan baik juga mempunyai arti dan makna yang tersendiri bagi karyawan. Seperti yang diungkapkan Dian Irvani, A.Md yang merupakan *customer service* KSPPS BMT Al Hikmah melalui *WhatsApp* pada tanggal 12 Mei 2020. Dian Irvani, A.Md merupakan karyawan yang sudah lama di KSPPS BMT Al Hikmah yang sudah melakukan rotasi jabatan “Sebagai *customer service* yang sudah melakukan rotasi jabatan di berbagai kantor cabang Al Hikmah merupakan tantangan tersendiri dalam melayani berbagai macam sifat dan karakter anggota.” Ibu Dian Irvani, A.Md mengatakan ketika sudah melakukan *service excellent* dengan baik juga memberikan rasa puas tersendiri bagi diri sendiri karena berhasil mempraktekkan ilmu yang sudah dipelajari saat di perkuliahan dan juga saat diklat.<sup>42</sup>

“Selain memberikan rasa bangga dan puas ketika melayani dengan baik para anggota, Bapak Muhari, S. Ag., M.M selaku Manager Al Hikmah juga memberikan pujian kepada saya sehingga saya merasa bangga dan

---

<sup>42</sup> Wawancara dengan Ibu Dian Irvani jabatan *customer service*. pada tanggal 12 Mei 2020

ingin meningkatkan kualitas pelayanan saya lagi.” kata Ibu Dian Irvani, A.Md dengan senang dan semangat. Menurut Ibu Dian Irvani, A.Md melakukan pelayanan yang baik juga mencerminkan perilaku teladan *Rasululloh*. Dalam Surat Al-Ahzab ayat 21 juga memberikan contoh *Rasululloh* dalam melayani anggota dengan sabar, jujur dan ikhlas serta memberi kemudahan transaksi.

Selain Ibu Dian Irvani, A.Md penulis juga mempunyai kesempatan mewawancarai Manager KSPPS BMT Al Hikmah Bapak Muhari, S. Ag., M.M mengenai arti penting pelayanan bagi seorang manajer. “*Service excellent* dapat menghasilkan kepuasan konsumen, ketika anggota sudah merasakan puas akan senang dan pasti akan loyal terhadap produk yang ada di Al Hikmah” kata Bapak Muhari, S. Ag., M.M. Menurut Bapak Muhari, S. Ag., M.M memberikan pelayanan yang baik juga dapat menjalin tali silaturahmi dan menambah persaudaraan antar anggota Al Hikmah. Menjalinkan hubungan dan menarik minat anggota juga dilakukan oleh *Rasululloh* dengan metode dakwahnya yaitu: *al-hikmah, al-mau'idzoh, bil hasanah, al-mujadalah bil hasanah* yang tercemin pada Al Quran surat An-Nahl ayat 125.<sup>43</sup>

Pelayanan BMT memiliki arti penting bagi KSPPS BMT Al Hikmah dan juga karyawannya. Peningkatan anggota yang melakukan SIRELA (simpanan sukarela lancar) merupakan salah satu elemen dari penilaian kepuasan pelanggan yaitu *responsiveness* dan *tangibles*. Dengan meningkatnya jumlah anggota yang melakukan SIRELA, KSPPS BMT Al Hikmah berharap dapat mempunyai daya tanggap yang tinggi untuk kebutuhan para anggotanya. Dengan meningkatnya jumlah anggota SIRELA dapat digunakan juga sebagai bukti fisik bahwa KSPPS BMT Al Hikmah merupakan lembaga keuangan syariah yang dapat dipercaya. Pengembangan dimensi pelayanan yang dilakukan KSPPS BMT Al Hikmah

---

<sup>43</sup> Wawancara dengan Bapak Muhari selaku Manager Al Hikmah pada tanggal 12 Mei 2020

perpengaruh positif terhadap peningkatan jumlah anggota yang melakukan SIRELA.

Berikut perkembangan simpanan yang ada di KSPPS BMT Al Hikmah:

*\*Laporan Pertanggungjawaban Pengurus KSPPS BMT Al Hikmah*

<b>Jenis Simpanan</b>	<b>Desember 2017</b>	<b>Desember 2018</b>	<b>Desember 2019</b>
SIRELA	12,793,559,714.23	13,728,096,687.13	12,979,997,899.31
SISUKA	1,484,400,000.00	1,491,075,000.00	1,837,000,000.00
SISUQUR	75,462,761.18	79,748,871.89	102,376,854.48
SIMPEL	145,417,830.02	178,721,238.45	154,532,078.53
SIHAJI	132,245,831.79	184,323,440.40	222,975,648.70
SIWADIAH	1,525,400,000.00	1,202,330,000.00	1,761,330,000.00
SARAS	130,354,884.68	117,905,797.14	154,532,078.53
SIAMAN	-	447,808,050.00	558,842,550.00
SIWITA	-	-	15,000,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>16,291,832,021.90</b>	<b>17,420,009,085.01</b>	<b>17,860,464,731.38</b>

KSPPS BMT Al Hikmah memiliki banyak produk simpanan, pembiayaan dan jasa lainnya tetapi SIRELA merupakan produk yang paling diminati anggota dan seluruh anggota KSPPS BMT Al Hikmah sebagian banyak yang melakukan simpanan SIRELA. Produk SIRELA banyak diminati karena produk tersebut merupakan salah satu produk yang pertama kali ada sejak KSPPS BMT Al Hikmah berdiri. Pelayanan yang dilakukan KSPPS BMT Al Hikmah memiliki arti dan manfaat yang menguntungkan terhadap pihak BMT juga karyawan diantaranya:

- a. Meningkatnya jumlah anggota yang melakukan simpanan SIRELA
- b. Jumlah anggota simpanan SIRELA yang selalu bertambah akan memberikan dampak positif yaitu meningkatnya *profitabilitas* KSPPS BMT Al Hikmah

- c. Pandangan yang baik oleh anggota tentang karyawan yang ada di KSPPS BMT Al Hikmah karena memiliki sikap dan perilaku yang berkualitas
- d. Lebih dikenalnya KSPPS BMT Al Hikmah di sekitar Ungaran
- e. Peningkatan jumlah simpanan SIRELA yang meningkat di buktikan dengan data simpanan SIRELA sebagai berikut:

<b>Desember 2017</b>	12,793,559,714.23
<b>Desember 2018</b>	13,728096,687.13
<b>Desember 2019</b>	12,979,997,899.31

*\*Pada akhir tahun 2019 SIRELA menurun karena ada pengambilan yang sangat besar*

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Strategi peningkatan kualitas pelayanan karyawan terhadap produk SIRELA dalam rangka meningkatkan mutu SDM KSPPS BMT Al Hikmah adalah dengan cara memberikan motivasi kerja kepada karyawan, memberikan diklat (pelatihan) dan diberikan promosi jabatan. Strategi mutu pelayanan produk SIRELA KSPPS BMT AL Hikmah yang digunakan antara lain: menyambut anggota dengan senyuman, menjaga hubungan baik dengan anggota, strategi promosi dan strategi jemput bola. Adapun faktor pendukung mutu pelayanan dalam upaya menghimpun dana SIRELA adalah lokasi, Tingkat bagi hasil, kepercayaan, keamanan, kualitas karyawan. Dalam upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan KSPPS BMT Al Hikmah pada produk SIRELA yaitu dengan cara meningkatkan pelayanan (*services*) yang meliputi dimensi pelayanan (*reability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles*), memuaskan anggota dan memenuhi harapan konsumen.
2. Pelayanan karyawan BMT mempunyai arti penting bagi anggota yaitu untuk menumbuhkan rasa puas diantara anggota, sehingga merasa dirinya dipentingkan dan diperhatikan. Jika anggota merasa puas akan setia dalam menggunakan produk SIRELA di KSPPS BMT Al Hikmah. Selain penting bagi anggota pelayanan karyawan juga mempunyai arti bagi karyawan itu sendiri diantaranya: dapat memberikan rasa puas dan bangga atas kerjanya yang dianggap sudah berhasil dalam mempraktekkan ilmu yang dimiliki karyawan. Pelayanan juga mempunyai arti menurut manager KSPPS BMT Al Hikmah yaitu dapat memberikan rasa puas kepada anggota dan menjalin silaturahmi serta menjalin hubungan persaudaraan antar anggota Al Hikmah.

## B. Saran

Saran bagi KSPPS BMT Al Hikmah pada peningkatan kualitas pelayan karyawan, yaitu:

1. Pihak KSPPS BMT Al Hikmah sangat perlu untuk lebih mengutamakan pelatihan-pelatihan yang berbasis syariah terlebih karena KSPPS BMT Al Hikmah merupakan lembaga keuangan yang berbasis syariah
2. KSPPS BMT Al Hikmah sebaiknya dapat melakukan program diklat sendiri selain dengan yang diadakan dinas koperasi dan BMT lain.
3. *Mujahaddah* yang dilakukan dalam upaya pengembangan kepribadian yang dilaksanakan secara rutin pada sabtu dirasa kurang tepat karena mengurangi *weekend* para karyawan sebaiknya dapat dipindah ke hari jumat/ hari lain.

## C. Penutup

Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan banyak sekali rahmat hidayah serta inayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian Tugas Akhir ini. Selanjutnya penulis juga mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu proses penyelesaian penelitian Tugas Akhir ini, semoga Allah membalas dengan kebaikan yang lebih. Aamiin. Demikian Tugas Akhir ini semoga dapat memberikan manfaat khususnya bagi penulis sendiri dan bagi semua pihak yang membacanya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Lilis Zaenal. 2016. Upaya Customer Service Dalam meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak Surabaya [tugas akhir]. Surabaya(ID): Jurusan DIII Manajemen Fakultas Manajemen Keuangan dan Berbankan STIE Perbanas Surabaya.
- Alawiyah, Tutie. 2019. Tugas Akhir, Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepada Anggota Pada KSPPS BMT Al Hikmah Cabang Bawen [tugas akhir]. Semarang (ID): Jurusan DIII Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
- Aliyah. 2012. Strategi Pelayanan PT. Bank Bukopin Tbk Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Di Makassar [skripsi]. Makassar (ID): Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Makassar.
- Al Quran Terjemah.
- Amalia, Euis. 2009. *Kualitas Distributif Dalam Ekonomi Islam Penguatan Peran LKM Dan UKM Di Indonesia*. Jakarta: Rajawali.
- Assauri, Sopyan. 2004. *Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep dan Strategi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Bismala, Lila, dkk. 2018. Strategi Peningkatan Daya Saing Usaha Kecil Menengah. Medan: Lembaga Penelitian dan Penulisan Aqli. 15.
- Brosur KSPPS BMT Al Hikmah.
- Buku RAT KSPPS BMT Al Hikmah tahun 2019.
- Dewan Syariah MUI, 2006, *Himpunan Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI*, Jakarta Indonesia: Dewan Syariah Nasional MUI.
- Djazuli, A., dkk. 2002. *Lembaga- Lembaga Perekonomian Umat*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

- Husein, Umar. 2001. *Strategic Management in Action*. Jakarta: PT, Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran Jilid Satu dan Dua*. Jakarta: PT. Prehallindo.
- Mukaffi, Zaim, dkk. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal El-Dinar*. 4(2): 163.
- Mukarom, Zaenal, Muhibudin Wijaya Laksana. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Nugroho, Muh. Awal Satrio. 2015. Urgensi Penerapan Islamic Corporate Governance Di Baitul Maal wa Tamwil (BMT). *Jurnal Kajian Bisnis*. 23(1): 66.
- Parasurama, A., V. A. Zeithaml, dan L.L. Berry. 1998. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Jurnal of Retailing*. 64(1).
- Putri, Rima Aryanti Eka. 2017. Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Anggota BMT Anda Cabang Ampel [tugas akhir]. Salatiga (ID): Jurusan DIII Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Salatiga.
- Rianto, Nur. 2012. *Lembaga Keuangan Syariah*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Ridwan, Ahmad Hasan. 2013. *Manajemen Baitul Maal wa Tamwil*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sudarsono, Heri. 2003. *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi Dan Ilustrasi*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Sugiana, Wari. 2018. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan di Bank BNI Syariah KCP BulakSumur Yogyakarta [tugas akhir]. Purwokerto(ID): Jurusan DIII Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto.

- Tjiptono, Fandy. 2000. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Uchayan, Onong. 1990. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Waluya, Atep Hendang. 2017. Hakikat al-Wadi'ah al-Mashrifiyyah. *Journal of Islamic Economics Lariba*. Vol. 3, issue 2:95-106 hal. 96.
- Wahab, Wirdayani. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Di Kota Pekanbaru. *Maqdis: Jurnal Kajian Ekonomi Islam*. 2(1): 56.
- Wathani, M. Zainul, Alfiati Kurniasih. 2015. Konsep Service Excellence Perbankan Syariah Berdasarkan Al-Quran. *Jurnal Nisbah*. 1(1): 15.
- Wawancara dengan Muhari, S. Ag, M.M selaku Manager Al Hikmah pada tanggal 12 Mei 2020
- Wawancara dengan Ibu Dian Irvani, A. M.d selaku *customer service* Al Hikmah pada tanggal 12 Mei 2020
- Wawancara dengan Ibu Novinda Ulfatun N selaku anggota Al Hikmah pada tanggal 5 Mei 2020

## LAMPIRAN



### SIHAJI

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

**FITUR :**

- Diperuntukkan bagi anggota perorangan usia 18 tahun keatas.
- Berdasarkan prinsip syariah dengan akad wadiah (titipan)
- Bekerjasama dengan Bank Syariah Mandiri dalam Online dengan SISKOHAT Kementerian Agama.
- Tersedia fasilitas Dana Talangan Haji hingga senilai Rp. 22,5 juta melalui Bank Syariah Mandiri.
- Bebas biaya administrasi bulanan.
- Pembukaan rekening awal minimum Rp. 500.000,-
- Setoran berikutnya minimum Rp. 50.000,-
- Memperoleh Bagi Hasil Simpanan yang akan diakumulasikan sebagai tambahan dalam pembayaran biaya Ibadah Haji.
- Penarikan simpanan dapat dilakukan setelah jangka waktu yang telah disepakati atau anggota sudah siap untuk melaksanakan Ibadah Haji.

**HASIL KERJASAMA ANTARA :**



### SISUKA

Simpanan Suka Rela Berjangka



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

**FITUR :**

- Diperuntukkan bagi anggota perorangan/lembaga.
- Berdasarkan prinsip syariah dengan akad mudharabah muthlaqah (bagi hasil)
- Pilihan jangka waktu fleksibel 3,6,12 dan 24 bulan.
- Tidak dikenakan biaya administrasi.
- Bagi hasil yang optimal dengan nisbah yang kompetitif.
- Bagi hasil langsung menambah saldo Simpanan Harian.
- Jangka waktu dapat diperpanjang otomatis (automatic roll over).
- Setoran Minimal Rp. 500.000,-
- Dapat dijadikan jaminan pembiayaan di BMT AL HIMAH.

JANGKA WAKTU	NISBAH BMT	NISBAH ANGGOTA
3 Bulan	65 %	35 %
6 Bulan	60 %	40 %
12 Bulan	50 %	50 %
24 Bulan	45 %	55 %

**Kantor Cabang :**

- Mijen : Jl. Jenderal Sudirman No.12 Lt.1  
Mijen, Gedanganak Ungaran Timur 50519  
Telp./fax 024-6924415
- Babadan : Komplek Ps. Babadan Blok E 23-25  
Ungaran Barat 50518 Telp. 024 - 6922743
- Karangati : Komplek Terminal Ps. Karangati No. 11  
Kec. Bergas 50552 Telp. 0298 - 525657
- Bawen : Jl. Samban - Jimbaran RT 01/01  
Ds. Samban Bawen Telp. 0298 - 521414
- Bandungan : Jl. Tirtomoyo No.07 Bandungan  
Telp. 0298 - 711151
- Gunungpati I : Jl. Taman Siswa No.13 Sekaran  
Gunungpati - Semarang Telp. 024-86458188
- Gunungpati II: Jl. Raya Gunungpati - Beja Ds. Ngabean No.05  
Gunungpati Kota Semarang Telp. 024-6932092



**KOPERASI BMT AL HIKMAH**  
UNGERAN KAB. SEMARANG  
BH NO. 047/BH/KDK.11.1/III/99 TGL. 2 MARET 1999

### Layanan Simpanan



**Kantor Pusat :**  
Jl. Jenderal Sudirman No.12 Lt.2,  
Mijen Gedanganak Ungaran Timur 50519  
Telp./Fax 024-6924415 E-mail : bmtal Hikmahsmg@yahoo.co.id

**Hubungi :**



### SIRELA

Simpanan Sukarela Lancar

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

**FITUR :**

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

**SYARAT :**

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

### SIMPEL

Simpanan Pelajar



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

**FITUR :**

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

**SYARAT :**

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



### SISUQUR

Simpanan Sukarela Qurban

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

**FITUR :**

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

**SYARAT :**

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

**PEMBIAYAAN MITRA USAHA**  
Kejasama Mudharabah / Musyarakah

Fasilitas Pembiayaan diperuntukkan bagi Anggota yang menginginkan permodalan dalam pengembangan usaha yang digelutinya, agar usahanya tersebut menjadi lebih besar dan menguntungkan. BMT AL HIKMAH siap menjadi mitra sebagai pemodal ataupun bermitra sebagai partner dalam mengembangkan usaha anggota tersebut

**SYARAT :**

- Bersedia menjadi anggota BMT AL HIKMAH.
- Memiliki usaha produktif dan prospektif.
- Bersedia di survey lokasi usaha yang diajukan.
- Mengisi aplikasi pengajuan pembiayaan yang telah disediakan.
- Melengkapi persyaratan administratif.
- Foto copy KTP Suami Istri.
- Foto copy Kartu Keluarga (KK)
- Foto copy data pendukung usaha.
- Melampirkan foto copy BPKB Kendaraan, Sertifikat Tanah / Surat Kios / Los Pasar



MULTIUSAHA



PERTANIAN



PERIKANAN



PERDAGANGAN



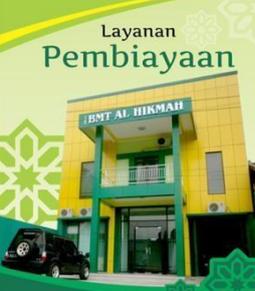
INDUSTRI RUMAH TANGGA



PETERNAKAN

**KOPERASI BMT AL HIKMAH**  
UNGERAN KAB. SEMARANG  
BH NO. 047/BHKDK.11.1/1099 TGL. 2 MARET 1999

**Layanan Pembiayaan**



**Kantor Pusat :**  
Jl. Jenderal Sudirman No.12 Lt.2,  
Mijen Gedanganak Ungaran Timur 50519  
Telp/Fax 024-6924415 E-mail : bmtalikhmahsm@yahoo.co.id

Hubungi :

**PEMBIAYAAN MULTI BARANG**  
Dengan Prinsip Jual Beli Murobahah

Fasilitas Pembiayaan diperuntukkan bagi Anggota yang menginginkan memiliki barang atau peralatan usaha guna mendukung kegiatan usaha anggota. BMT AL HIKMAH siap membantu mewujudkan keinginan anda untuk memiliki barang tersebut dengan proses mudah, cepat dan harga terjangkau.

**KEUNGGULAN PEMBIAYAAN PEMILIKAN SEPEDA MOTOR DI BMT AL HIKMAH**

- Melayani Semua Jenis Sepeda Motor (Pabrikan Jepang (HONDA, YAMAHA, SUZUKI, KAWASAKI).
- Persyaratan Mudah dengan proses cepat.
- Uang muka minimal 30% dari harga kendaraan yang diinginkan.
- Bagi hasil diperhitungkan dari harga pokok dikurangi dengan uang muka yang disetorkan.
- Total angsuran lebih ringan dibandingkan dengan Dealer / Leasing.
- Jangka Waktu Maksimal sampai dengan 3 tahun.
- Apabila menyelesaikan pembiayaan sebelum jangka waktu akan memperoleh potongan dan tidak kena penalty.
- Fasilitas Asuransi TLO (optional).



**PEMBIAYAAN MULTI JASA**  
Dengan Prinsip Jasa Ijarah

Fasilitas Pembiayaan diperuntukkan bagi Anggota yang terkendala dalam membayar Biaya Pendidikan, Biaya Sewa Rumah, Biaya Sewa Tempat Usaha, Biaya Perawatan Rumah Sakit, Biaya Perjalanan dan Biaya Lain yang diperlukan. BMT AL HIKMAH siap membantu membiayai kebutuhan Biaya tersebut dan anggota mengembalikan pembiayaan dan jasanya secara angsuran atau tempo sesuai dengan kesepakatan.

**SYARAT :**

- Bersedia menjadi anggota BMT AL HIKMAH.
- Memiliki usaha dan atau penghasilan tetap.
- Mengisi aplikasi pengajuan pembiayaan yang telah disediakan.
- Bersedia di survey apabila pihak KIKS BMT memerlukan.
- Melengkapi persyaratan administratif.
- Foto copy KTP Suami Istri
- Foto copy Kartu Keluarga (KK)
- Foto copy Surat Nikah
- Melampirkan foto copy BPKB Kendaraan, Sertifikat Tanah / Surat Kios / Los Pasar.
- Untuk Jaminan BPKB Kendaraan dilengkapi dengan foto copy STNK, sedangkan untuk jaminan sertifikat dilengkapi dengan SPPT terbaru dan Surat Keterangan dari Kelurahan.

**BMT AL HIKMAH**  
Ungaran Kab. Semarang

**Gadai Syariah si GADIS**  
*Cara Berkah Mengetasi Masalah*

**Mudah** Cukup membawa barang yang akan digadai dengan bukti kepemilikan dan identitas diri

**Cepat** Uang cair kurang dari 30 menit

**Aman** Memberikan jaminan keamanan terhadap barang yang dititipkan

**Berkah** Dikelola dengan sistem Syariah yang berlandaskan atas dasar prinsip tolong menolong

**Mudah**

**Cepat**

**Aman**

**Berkah**

Kantor Pusat :  
Jl. Jenderal Sudirman No.12 Lt.2, Mijen Gedanganak Ungaran Timur Telp. 024-6924415 bmtalikhmahsm@yahoo.co.id

**Barang yang bisa digadai**

**Perhiasan emas**



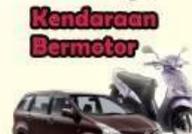
**Hand Phone**



**Elektronik**



**Kendaraan Bermotor**



**Laptop**



**Alat-alat Rumah Tangga**



**si GADIS**

Merupakan produk unggulan UURS BMT AL HIKMAH yang membantu memberikan solusi segala permasalahan keuangan anda dengan **MUDAH, CEPAT, AMAN dan BERKAH**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### Identitas Diri

Nama : Martina Riski Agustina  
NIM : 1705015027  
Tempat, tanggal lahir : Cilacap, 24 Agustus 1998  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Alamat : Jalan Gerilya RT 03/ RW 12 Desa Karangtengah  
Kecamatan Sampang Kabupaten Cilacap  
e-mail/ no. hp : [martinariski722@gmail.com](mailto:martinariski722@gmail.com)/ 0857-4318-6152

### Riwayat Pendidikan

1. SD Negeri 2 Brani, lulus tahun 2011
2. SMP Negeri 1 Sampang, lulus tahun 2014
3. SMA Negeri 1 Maos, lulus tahun 2017
4. UIN Walisongo Semarang, angkatan tahun 2017

Demikian daftar riwayat hidup saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana semestinya.

Cilacap, 12 Juni 2020

Penulis,



**Martina Riski Agustina**

1705015027