

**UPAYA PENINGKATAN PENYEDIAAN ATAU PELAYANAN
DENGAN *MARKETING* JEMPUT BOLA PADA PRODUK
SIRELA DI KSPPS BINAMA SEMARANG**



TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh
Gelar Ahli Madya dalam Ilmu Perbankan

Disusun oleh :
Umdatul Khoirot
1505015023

**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONO
SEMARANG
2018**

H. Johan Arifin, S.Ag.,MM
Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Walisongo Semarang

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (empat) eksemplar

Hal : Naskah Tugas Akhir

An. Umdatul Khoirot

Kepada Yth.

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya,

Bersama ini saya kirim naskah Tugas Akhir saudara :

Nama : Umdatul Khoirot

NIM : 1505015023

Judul : **UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN *MARKETING VIA SHORT MESSAGE* DENGAN JEMPUT BOLA PADA PRODUK SIRELA DI KSPPS BINAMA CABANG TLOGOSARI SEMARANG**

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

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb

Semarang, 30 Mei 2018

Pembimbing,



H. Johan Arifin, S.Ag., M.M

NIP 19710908 200212 1 001



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

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

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

PENGESAHAN

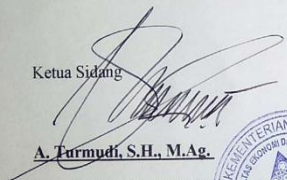
Nama : Umdatul Khoirot
NIM : 1505015023
Jurusan : D3 Perbankan Syariah
Judul : “Upaya Peningkatan Penyediaan Atau Pelayanan Dengan *Marketing*
Jemput Bola Pada Produk Sirela Di Kspps Binama Semarang”

Telah diujikan oleh Dewan Penguji Program D3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang dan dinyatakan lulus dengan predikat Cumlaude/Baik/Cukup, pada tanggal : 19 Juli 2018

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

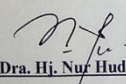
Semarang, 23 Juli 2018

Ketua Sidang


A. Turmudi, S.H., M.Ag.

NIP. 196907082005011004

Penguji I


Dra. Hj. Nur Huda, M.Ag.

NIP. 196908301994032003

Sekretaris Sidang


Henny Yuningrunt, S.E., M.Si.

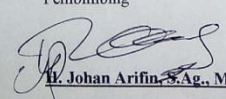
NIP. 198006102009012009

Penguji II


Prof. Dr. H. Mujiono, MA.

NIP. 195902151985031005

Pembimbing


H. Johan Arifin, S.Ag., MM.

NIP. 197109082002121001

DEKLARASI

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

Semarang, 07 Mei 2018

Deklarator,



Umdatul Khoirot

NIM. 1505015023

ABSTRAK

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

Berdasarkan hasil penelitian ini bertujuan untuk mengetahui yang pertama, yaitu tentang Upaya Peningkatan Penyediaan atau Pelayanan dengan *Marketing Jemput Bola* Pada Produk sirela di KSPPS Binama Semarang. Metode penelitian yang digunakan dalam tugas akhir ini adalah deskriptif kualitatif. Adapun metode pengumpulan data dapat dilakukan dengan wawancara kepada karyawan KSPPS Binama Semarang, observasi secara langsung terhadap objek tertentu yang terjadi fokus penelitian dan mengetahui suasana kerja di KSPPS Binama Semarang serta mencatat segala sesuatu yang berhubungan tentang Upaya Peningkatan Penyediaan atau Pelayanan dengan *Marketing Jemput Bola* Pada Produk sirela di KSPPS Binama Semarang dan dokumentasi yang berhubungan dengan penelitian ini.

Berdasarkan uraian permasalahan yang telah dibahas, maka upaya peningkatan pelayanan marketing via *short message* dengan jemput bola pada produk sirela di KSPPS Binama Semarang adalah Menerapkan service excellent kepada semua anggota baik untuk simpanan maupun pembiayaan, Meningkatkan kecepatan waktu dan ketepatan analisis dalam proses pengajuan sampai dengan pencairan pembiayaan, Adanya sistem jemput bola untuk simpanan maupun angsuran pembiayaan, Adanya sistem online program disemua kantor KSPPS Binama, Adanya sistem pembayaran angsuran via bank (beberapa rekening ke rekening anggota guna pembayaran angsuran pembiayaan).

Kata Kunci : Via *short message*, jemput bola, produk sirela menggunakan akad *mudharabah*

MOTTO

“Berikan yang terbaik Pasti Akan Loyal”

(Prof. Dr. H. Mujiyono Abdillah, M.A.)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini penulis persembahkan kepada :

1. Bapak Ramadi dan Ibu Maskanah tercinta yang senantiasa tanpa henti tanpa mendo'akan penulis serta memberikan dukungan dan selalu bekerja keras demi memberikan yang terbaik buat penulis.
2. Kakak Nurul Kholisoh yang telah memberikan dukungan serta do'a untuk penulis serta memberikan semangat kepada penulis.
3. Adik-adikku Idris Marzuki dan Firda Zaskia Elizabeth terima kasih sudah menjadi adik yang penurut, semoga kalian bisa melanjutkan sekolah yang lebih tinggi dan menjadi anak yang sholah dan sholekhah bagi kedua orang tua. Amiiiiin....
4. Kepada Kak Rokhim Jaya terima kasih yang selalu memberikan dukungan serta do'a untuk penulis serta memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.
5. Kepada keluarga kontraan pak jecky (Lilis, Zelika, Titik, Sonia, Encun, Tria, Afni) yang telah memberikan semangat dan do'a kepada penulis selama satu tahun ini.
6. Teman-teman PBSA angkatan 2015 yang banyak memberikan informasi kepada penulis serta banyak memberikan bantuan dalam menyusun Tugas Akhir ini.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alkhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan petunjuk dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **“UPAYA PENINGKATAN PENYEDIAAN ATAU PELAYANAN DENGAN *MARKETING JEMPUT BOLA* PADA PRODUK SIRELA DI KSPPS BINAMA SEMARANG”**. Tugas Akhir ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan pendidikan program Diploma 3 (D III) pada Jurusan Perbankan Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

Dalam penulisan ini Tugas Akhir ini tidak lepas dari bimbingan, arahan, dan bantuan dari pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga pada kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Muhibbin, M. Ag, selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Dr. H. Imam Yahya, M. Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Waliosongo Semarang.
3. H. Johan Arifin, S.Ag., MM, selaku Ketua Program D3 Perbankan Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang serta Dosen yang telah membimbing yang telah banyak

meluangkan waktu, tenaga, serta pikiran dalam memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

4. Seluruh dosen pengajar khususnya Dosen Pengajar Program D3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
5. Pengelola D3 Perbankan Syariah beserta staff kepengurusan.
6. Pengawai KSPPS Binama Semarang yang telah memberikan pengalaman kepada penulis selama Praktik Kerja Lapangan (PKL)/Magang.
7. Bapak Ramadi dan Ibu Maskanah yang selalu mendo'akan penulis, dan yang banyak memberikan dukungan kepada penulis.

Penulis sangat menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata kesempurnaan, baik dalam penulisan, isi maupun bahasanya, untuk itu kritik dan saran sangat penulis harapkan demi perbaikan Tugas Akhir ini. Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini bisa bermanfaat dan dapat memberikan tambahan informasi khususnya bagi penulis dan para pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Semarang, 07 Mei 2018
Penulis

Umdatul Khoirot
1505015023

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN DEKLARASI	iv
HALAMAN ABSTRAK	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat Hasil Penelitian.....	4
D. Tinjauan Pustaka.....	6
E. Metodologi Penelitian	7
F. Sistematika Penyusunan	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Pengertian Pelayanan.....	12
B. Pengertian Marketing.....	14
C. Pengertian Jemput Bola	19
D. Akad <i>Mudharabah</i>	21
1. pengertian akad <i>Mudharabah</i>	21
2. Landasan Syariah tentang <i>Mudharabah</i>	23

3. Fatwa DSN MUI tentang pembiayaan <i>Mudharabah</i>	24
4. Rukun dan Syarat	26
5. Skema Akad <i>Mudharabah</i>	27
BAB III GAMBARAN UMUM KSPPS BINAMA SEMARANG..	29
A. Sejarah KSPPS Binama Semarang	29
B. Visi dan Misi KSPPS Binama Semarang.....	31
C. Ruang Lingkup Usaha.....	33
D. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	34
E. Produk-produk KSPPS Binama Semarang	39
F. Produk Penyaluran Dana (Lending)	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
A. Upaya Peningkatan Penyediaan atau Pelayanan dengan <i>Marketing</i> Jemput Bola Pada Produk sirela di KSPPS Binama Semarang?.....	58
BAB V PENUTUP	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran	70
C. Penutup	71
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam perkembangan sekarang ini, ada dua jenis lembaga keuangan syariah yaitu lembaga keuangan syariah bank dan lembaga keuangan syariah non bank. Yang termasuk lembaga keuangan syariah bank yaitu Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Lembaga keuangan syariah non Bank terdiri dari Asuransi Syariah (AS), Baitul Maal Tamwil (BMT), Unit Simpan Pinjam Syariah (USPS). Fungsi dasar dari lembaga keuangan syariah yaitu sebagai lembaga perantara atau intermediasi yang menghubungkan antara pihak-pihak yang kelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana.¹

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

Pada dataran hukum Indonesia, badan hukum yang paling tepat untuk BMT adalah koperasi, baik serba usaha maupun simpan pinjam, dan sekarang telah diatur dalam keputusan, baik serba usaha maupun simpan pinjam, dan sekarang telah diatur dalam keputusan

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

Menteri No. 91/kep/M.KUKM/IX/2004 dengan badan Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS). Legalitas nasionalnya mengikuti ketentuan perundang-undangan yang terkait dengan koperasi, yaitu peraturan perundang-undangan yang sangat mendasar adalah Undang-undang Nomer 25 Tahun 1992 tentang perekoperasian, didalamnya menjelaskan bahwa UU 1945 menyatakan perekonomian Indonesia disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan.²

Baitul Maal wa Tamwil atau bisa disebut dengan kata BMT dari segi bahasa atau bisa diterjemahkan dalam bahasa Indonesia yang benar berarti rumah, uang, rumah pembiayaan, sehingga bila diartikan secara terpisah, Baitul Maal adalah rumah uang. Namun bukanlah yang dimaksud dengannya dalam tulisan ini adalah demikian. Baitul Maal Wa Tamwil adalah lembaga keuangan yang berorientasi sosial keagamaan yang kegiatan utamanya menampung serta menyalurkan harta masyarakat berupa zakat, infaq dan shadaqah berdasarkan ketentuan yang telah diterapkan Al-Qur'an dan Sunnah Rasul-Nya. Baitul Maal Wa Tamwil melakukan kegiatan pengembangan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas ekonomi pengusaha mikro, anantara lain

² Dadan Muttaqin, Aspek Legal Lembaga keuangan Syari'ah, Yogyakarta: Safiria Insani Press, 2008, h. 60

mendorong kegiatan menabung dan menungjang pembiayaan kegiatan ekonomi.³

KSPPS adalah lembaga keuangan berbadan hukum koperasi yang bergerak di bidang jasa keuangan syariah, yaitu melayani anggota dan calon anggota akan kebutuhan produk simpanan dan pembiayaan syariah dengan mengacu pada proses pembangunan ekonomi kerakyatan. Dalam menjalankan usahanya KSPPS menggunakan prinsip bagi hasil dengan menggunakan akad (*Mudharabah*) untuk produk simpanan, dan akad (*Murabahah*) dengan prinsip jual beli. yang merupakan landasan utama dalam segala operasinya, baik dalam produk simpanan, dan produk pembiayaan. Ditengah-tengah persaingan yang sangat ketat dengan lembaga keuangan syariah lainnya.

Produk Sirela juga mempunyai keunggulan lain seperti pemberian hadiah dan layanan jemput bola dan juga bagi hasil yang menarik. Di dalam KSPPS Binama selain produk Sirela ada juga produk Tarbiah, Thawaf, Sisuka, dan Tasaqur. Strategi Pemasaran yang digunakan pun hampir sama yaitu dengan menggunakan metode hadiah, bagi hasil yang menarik dan bisa dilakukan dengan layanan jemput bola.

Oleh karena itu, berdasarkan uraian yang penulis paparkan diatas, penulis ingin menindak lanjutkan dengan membahas lebih

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

dalam yang berkaitan tentang Bagaimana Upaya Peningkatan Penyediaan atau Pelayanan dengan Jemput Bola Pada Produk sirela di KSPPS Binama Semarang yang akan dituangkan dalam Tugas Akhir yang berjudul **“UPAYA PENINGKATAN PENYEDIAAN ATAU PELAYANAN DENGAN *MARKETING* JEMPUT BOLA PADA PRODUK SIRELA DI KSPPS BINAMA SEMARANG”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat di rumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana Upaya Peningkatan Penyediaan atau Pelayanan dengan *Marketing* Jemput Bola Pada Produk sirela di KSPPS Binama Semarang?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Dalam melaksanakan suatu kegiatan pasti mempunyai tujuan dan manfaat yang ingin dicapai.

Adapun tujuan dan manfaat sebagai berikut :

1. Tujuan dari penelitian ini adalah :

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui Bagaimana Upaya Peningkatan Penyediaan atau Pelayanan dengan *Marketing* Jemput Bola Pada Produk sirela di KSPPS Binama Semarang ?

2. Manfaat dari penelitian ini adalah :

Adapun manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

a. Bagi Penulis

1. Dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi pembaca tentang Upaya Peningkatan Penyediaan atau Pelayanan dengan *Marketing* Jemput Bola Pada Produk sirela di KSPPS Binama Semarang
2. Untuk memenuhi Gelar Ahli Madya dalam Ilmu Perbankan Syari'ah.

b. Bagi Almameter dan Mahasiswa UIN Walisongo Semarang

Dapat menjadi tambahan refrensi dalam mengembangkan kajian perbankan syari'ah khususnya tentang Upaya Peningkatan Penyediaan atau Pelayanan dengan *Marketing* Jemput Bola Pada Produk sirela di KSPPS Binama Semarang

c. Bagi Masyarakat.

Diharapkan penelitian ini dapat menambah informasi yang lengkap mengenai produk, fasilitas, dan pelayanan yang diberikan oleh KSPPS Binama Semarang yang diharapkan masyarakat akan bergerak bergabung menjadi anggota di KSPPS Binama Semarang.

D. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka dimaksud untuk mendukung materi dalam penelitian ini dan membuktikan keasliannya, penulis melakukan perbandingan penelitian – penelitian yang terdahulu. Untuk itu penulis telah menelaah beberapa buku terbitan hasil penelitian Tugas Akhir, Skripsi, dan sejenis dengan penelitian ini. Beberapa buku yang penelitian temukan diantaranya adalah:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Anugrah Anggraini, Mahasiswa S1 Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus dengan judul “*Pelayanan Sistem Jemput Bola Dalam Meningkatkan loyalitas Anggota Pada BMT Amanah Kudus*” jenis penelitian ini adalah menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan pelayanan sistem jemput bola yaitu keaktifan pihak marketing BMT dalam melayani anggota dengan cara aktif jemput bola.⁴
2. Penelitian yang dilakukan oleh Ervina Lilis Saadah, Mahasiswa S1 Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya dengan judul “*Sistem Layanan Jemput Bola dalam Meningkatkan Motivasi Menabung Nasabah Pada BMT Muda (Mandiri Ukhuwah Persada) Kedinding Lor Surabaya*” metode penelitian yang digunakan

⁴ Anugrah Anggraini, “*Evaluasi Pelayanan Sistem Jemput Bola Dalam Meningkatkan Loyalitas Anggota Pada BMT Amanah Kudus*”, <http://eprints.stainkudus.ac.id/568/> di akses 04 April 2018

dalam penelitian ini adalah kualitatif. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa sistme layanan jemput bola merupakan sistem tabungan yang efektif untuk pemasaran, sistem tabungan yang memudahkan nasabah.⁵

E. Metodologi Penelitian

Dalam penelitian Tugas Akhir ini penelitian menggunakan beberapa metode penelitian untuk menghasilkan data-data yang akurat antara lain :

1. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang akan digunakan oleh penelitian menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dalam metode kualitatif ini penelitian dilakukan dengan penelitian lapangan. Penelitian merupakan studi mendalam mengenai untu sosial tertentu, yang hasil penelitian ini memberikan gambaran luas dan mendalam mengenai unit sosial tertentu. Penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.⁶

⁵ Ervina Lilis Saadah “*Sistem Layanan Jemput Bola dalam Meningkatkan Motivasi Menabung Nasabah Pada BMT Muda (Mandiri Ukhuwah Persada) Kedinding Lor Surabaya*” <http://digilib.uinsby.ac.id/9550/> di akses 04 April 2018

⁶ Sudarman Damin, *Menjadi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Pustaka Setia, 2002, h. 55.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang akan diteliti adalah KSPPS Binama Semarang yang beralamat di Jl. Tlogosari Raya 1 Semarang, Telp/fax : 024-6702792

3. Sumber Data

Sumber data di dalam penelitian merupakan faktor yang sangat penting, karena sumber data akan menyangkut kualitas dari hasil penelitian. Oleh karena itu, sumber data menjadi bahan pertimbangan dalam menentukan metode pengumpulan data sumber yang digunakan dalam penelitian ini ada 2 yaitu :

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh organisasi atau penelitian secara langsung dan data tersebut belum pernah diolah sama orang lain.⁷ Data ini diperoleh dari hasil wawancara dengan kepala manajer, kepala cabang dan staf karyawan.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan oleh orang lain, sudah jadi dan biasanya data tersebut sudah dipublikasikan.⁸ Data sekunder ini sangat mendukung data primer yang diperoleh dari luar objek penelitian.

⁷ Wahyu Purhantara, *Metode Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010, h. 8-11

⁸ Wahyu Purhantara, *Metode Penelitian Kualitatif...* 2010, h. 8

4. Metode Pengumpulan Data

Data-data dalam penelitian ini penulis peroleh melalui teknik :

a. Metode Wawancara

Wawancara yaitu salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Wawancara (*Interview*) adalah suatu kejadian atau suatu proses interaksi antara pewawancara (*interview*) dan sumber data informasi atau orang yang diwawancarai melalui komunikasi langsung. Dapat pula dikatakan bahwa wawancara merupakan percakapan tatap muka (*face to face*) antara pewawancara dengan sumber informasi, dimana pewawancara bertanya langsung tentang suatu objek yang di teliti dan telah dirancang sebelumnya.⁹

b. Metode Observasi

Kegiatan observasi meliputi melakukan pengamatan, pencatatan serta sistematis kejadian-kejadian, perilaku, objek-objek yang dilihat dan hal-hal yang lain yang diperoleh dalam mendukung penelitian yang sedang dilakukan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan data tambahan yang mendukung data utama yang didapatkan penelitian dari melihat, mendengar, dan bertanya. Dokumen merupakan

⁹ Yusuf, Metode, hlm 372

sumber data tertulis. Data-data ini penelitian dapatkan dari brosur, arsip maupun berkas-berkas lainnya.

5. Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan atau dilakukan klarifikasi yang sesuai dengan pokok-pokok bahasan, kemudian dituliskan dalam penulisan yang utuh dan sistematis. Selanjutnya menganalisa data tersebut dengan menggunakan metode analisis data dan deskriptif.

F. Sistematika Penulis

Sistematika berguna untuk memudahkan proses belajar kerja dalam penyusunan Tugas Akhir ini serta untuk mendapatkan gambaran dan arah penulisan yang baik dan benar. Secara garis besar Tugas Akhir ini dibagi menjadi 5 yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini, penulis mendeskripsikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian dan sistematika penulisan yang merupakan gambaran pokok dari permasalahan yang ada.

BAB II : TEORI TENTANG UPAYA PENINGKATAN PENYEDIAAN ATAU PELAYANAN DENGAN *MARKETING* JEMPUT BOLA PADA PRODUK SIRELA DI KSPPS BINAMA SEMARANG?

Pada bab ini menjelaskan mengenai pengertian yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas yaitu :

- A. Marketing,
- B. Strategi pemasaran
- C. Produk Sirela menggunakan akad mudharabah.

BAB III : TENTANG GAMBARAN UMUM KSPPS BINAMA SEMARANG

Pada bab ini menjelaskan tentang gambaran umum mengenai KSPPS Binama Semarang seperti :

- A. Sejarah Berdirinya KSPPS Binama Semarang
- B. Produk-Produk KSPPS Binama Semarang
- C. Visi dan Misi KSPPS Binama Semarang
- D. Motto KSPPS Binama Semarang
- E. Sumber daya Manusia
- F. Legalitas Perusahaan
- G. Struktur Organisasi
- H. Tugas dalam Struktur Organisasi

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN UPAYA PENINGKATAN PENYEDIAAN ATAU PELAYANAN DENGAN *MARKETING* JEMPUT BOLA PADA PRODUK SIRELA DI KSPPS BINAMA SEMARANG?

Bab ini berisi tentang pembahasan Bagaimana Upaya Peningkatan Penyediaan atau Pelayanan dengan *Marketing*

Jemput Bola Pada Produk sirela di KSPPS Binama
Semarang?

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan

B. Saran

Daftar Pustaka

Lampiran

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Pelayanan

Pelayanan menjadi bagian tidak terpisah dari penyelenggaraan pemerintah. Pelayanan merupakan bentuk kongkret pemerintah dalam melayani masyarakat. Kebutuhan masyarakat terhadap pemerintah adalah bersifat administratif maupun pemenuhan terhadap barang atau jasa. Namun demikian, pelayanan publik yang baik harus didukung oleh tingkat partisipasi yang baik. Masyarakat sebagai penerima pelayanan juga harus bersifat aktif dan berpartisipasi dalam penerima pelayanan, pemenuhan terhadap standar pemenuhan pelayanan, mendukung program-program pelayanan yang dilakukan sehingga keseimbangan dan kerja sama pelayanan dapat dilakukan secara baik.¹⁰

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetensi seperti menimbulkan dampak positif dalam organisasi/perusahaan. Persaingan yang ada dalam

¹⁰Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: Rajawali Pres, 2017, h.

masyarakat usaha (Business) tidak hanya pada segi mutu dan jumlah tetapi juga dalam hal layanan.¹¹

Pelayanan prima adalah kegiatan merencanakan, mengorganisasi, menggerakkan serta mengendalikan proses pelayanan dengan standar yang sangat baik untuk memuaskan pelanggan agar tujuan perusahaan tercapai.¹² Sederhananya, pelayanan prima (*excellent service*) adalah pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan. Sehingga dalam pelayanan prima terdapat dua elemen penting yang saling berkaitan yaitu **pelayanan** dan **kualitas**. ada tiga fungsi pelayanan yang dilakukan pemerintah, yakni: *environmental service*, *development service*, dan *protective service*. Pelayanan oleh pemerintah dibedakan berdasarkan siapa yang menerima layanan tersebut, apakah pihak individu atau pihak kelompok. Kemudian konsep barang layanan terdiri dari barang privat (*private goods*) dan barang layanan kolektif (*public goods*).

Pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah tujuan utama dalam perusahaan karena tanpa pelanggan, perusahaan tidak akan ada. Asset perusahaan sangat kecil nilainya tanpa keberadaan pelanggan. Karena itu tugas utama perusahaan adalah menarik dan

¹¹ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2015, h. Vii

¹² Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013, h. 16

mempertahankan pelanggan. Pelanggan ditarik dengan tawaran yang lebih kompetitif dan dipertahankan dengan memberikan kepuasan.¹³

B. Pengertian *Marketing*

Marketing merupakan strategi untuk mengatur dampak keputusan bisnis terhadap pelanggan.¹⁴ Caranya dengan membuat produk, menentukan harga, tempat penjualan dan mempromosikan produk tersebut kepada konsumen. Atau definisi marketing yakni suatu perpaduan antara kegiatan-kegiatan yang saling berhubungan untuk bisa mengetahui apa yang dibutuhkan oleh konsumen sehingga perusahaan bisa mengembangkan produk, harga, pelayanan dan melakukan promosi agar kebutuhan bisa terpenuhi serta perusahaan mendapatkan sebuah keuntungan.¹⁵

Marketing mix adalah strategi mengkombinasikan kegiatan-kegiatan marketing agar tercipta kombinasi maksimal sehingga memunculkan hasil paling memuaskan. Sumarni dan Suprihanto menjelaskan *marketing mix* adalah kombinasi dari variable atau kegiatan yang merupakan inti dari sistem pemasaran yaitu produk, harga, promosi, dan tempat. Dengan kata lain *marketing mix* adalah

¹³ Nina Rahmayanty, *Manajemen ...* h. 5

¹⁴ Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, Bogor: PT Ghalia Indonesia, 2010, h. 142

¹⁵ <http://www.guru.pendidikan.com/pengertian-fungsi-dan-tugas-marketing-secara-lengkap/> diakses pada hari jum'at tanggal 04 Mei 2018 pukul 16:00

kumpulan dari variable yang dapat digunakan oleh perusahaan untuk dapat mempengaruhi tanggapan konsumen.

A. Produk (*Product*)

Produk adalah setiap apa saja yang bisa ditawarkan di pasar untuk mendapatkan perhatian, permintaan, pemakaian, atau konsumsi yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan. Produk tidak hanya selalu berupa barang tetapi bisa juga bisa juga berupa jasa ataupun gabungan dari keduanya (barang dan jasa)

B. Harga (*Price*)

Harga adalah jumlah uang (ditambah beberapa produk kalau mungkin) yang di butuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanannya. Setelah produk di produksi siap untuk dipasarkan, maka perusahaan akan menentukan harga dari produk tersebut.

C. Tempat (*Place*)

Tempat dalam marketing mix biasa disebut dengan saluran distribusi, saluran dimana produk tersebut sampai kepada konsumen.¹⁶

D. Promosi (*Promotion*)

Pada hakikatnya promosi adalah suatu bentuk komunikasi pemasaran, yang dimaksud adalah komunikasi adalah aktifitas

¹⁶ Sumarni, Murni dan Johan Soeprihanto, Pengantar Bisnis (Dasar-Dasar Ekonomi Perusahaan), Edisi ke 5, Yogyakarta 2010, H. 116

pemasaran yang berusaha menyebarkan informasi, mempengaruhi atau membujuk dan meningkatkan pasar sasaran atas perusahaan dan produknya agar bersedia menerima, membeli dan loyal pada produk yang ditawarkan perusahaan yang bersangkutan.

Berdasarkan teori-teori diatas, maka dapat disimpulkan bahwa bauran pemasaran adalah suatu kelompok komponen pemasaran yang terdiri dari 4P : *Product, Price, Place dan Promotion* yang saling terkait satu sama lain, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen serta mencapai tujuan perusahaan.

Pemasaran syariah sendiri menurut definisi adalah penerapan suatu disiplin bisnis strategi yang sesuai dengan nilai dan prinsip syariah. Jadi pemasaran syariah dijalankan berdasarkan konsep keislaman yang telah diajarkan Nabi Muhammad Saw. Menurut Hermawan Kartajaya, nilai inti dari pemasaran syariah adalah integrasi dan transparansi, sehingga marketer tidak boleh bohong dan orang membeli karena butuh dan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan, bukan karena diskonnya atau iming-iming hadiah belaka.

17

Konsep pemasaran syariah sendiri saat ini baru berkembang, seiring berkembangnya ekonomi syariah. Beberapa perusahaan dan

¹⁷ M. Nur Rianto AI Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2012, h. 20

bank khususnya yang berbasis syariah telah menerapkan konsep ini dan telah mendapatkan hasil yang positif. Ke depannya disprediksi marketing syariah ini akan berkembang dan dipercaya masyarakat karena nilai-nilainya yang sesuai apa yang dibutuhkan masyarakat, yaitu kejujuran, secara umum pemasaran syariah adalah sebuah disiplin bisnis strategi yang mengarahkan proses penciptaan, penawaran, dan perubahan value dari inisiator kepada stage holdersnya yang dalam keseluruhan prosesnya sesuai akad dan prinsip-prinsip muamalah dalam islam. Artinya, dalam pemasaran syariah, seluruh proses baik proses penciptaan, penawaran, maupun proses perubahan nilai tidak boleh ada yang bertentangan dengan prinsip-prinsip syariat. Ada 4 karakteristik yang terdapat pada syariah marketing.

1. Ketuhanan (Rabbaniyah)

Dalam konsep ini seorang pemasaran syariah akan sangat hati-hati dalam perilaku pemasarannya dan berusaha untuk tidak merugikan konsumen. Apabila seorang pemasaran syariah hanya berorientasi pada keuntungan, maka ia dapat merugikan konsumen dengan memberikan janji palsu. Namun pemasran syariah ini memiliki orientasi masalah, sehingga tidak hanya mencari keuntungan namun diimbangi pula dengan keberkahan di dalamnya.

...فمن يعمل مثقل ذرة خيرا يره (7) ومن يحمل مثقل ذرة شرا يره (8)

Artinya: “Barang siapa mengerjakan kebaikan seberat dzarrapun, niscaya dia akan melihat (balasan)nya. Dan barang siapa yang mengerjakan kejahatan sebesar dzarrapun, niscaya dia akan melihat (balasan)nya pula”. (Q.S. Al-Zalzalah:7-8)

2. Etis (akhlaqiyah)

Keistimewaan yang lain dari syariah marketer adalah mengedepankan masalah akhlak dalam seluruh aspek kegiatannya. Pemasaran syariah adalah konsep pemasaran yang sangat mengedepankan nilai-nilai moral dan etika tanpa peduli dari agama manapun, karena hal ini bersifat universal.

3. Realistis (al-waqi'yyah)

Syariah marketing bukanlah konsep yang eksklusif, fanatic, anti modernitas, dan kaku, melainkan konsep pemasaran yang fleksibel. Syariah marketer bukanlah berarti para pemasar itu harus berpenampilan ala bangsa arab dan mengharamkan dasi, namun syariah marketer harus tetap berpenampilan rapi, bersih dan bersahaja apapun model atau gaya berpakaian yang dikenakan.

4. Humanistis (insaniyyah)

Keistimewaan yang lain adalah sifatnya yang humanistis universal. Pengertian humanistis adalah bahwa syariah diciptakan untuk manusia agar derajatnya terangkat,

sifat kemausiaanya terjaga dan terpelihara, serta sifat kehewanannya dapat terkekang dengan panduan syariah.¹⁸

C. Pengertian Jemput Bola

Sebagai lembaga keuangan yang belum lahir, BMT membutuhkan promosi dan sosialisasi yang optimal dimasyarakat. Keaktifan pengelola dalam memasarkan produk merupakan komponen terpenting dalam menentukan tingkat Keberhasilan lembaga. Salah satu cara efektif yang dapat dilakukan untuk mencapai target pemasaran adalah dengan melakukan pendekatan “jemput bola”. Pendekatan ini dilakukan dengan cara mendatangi calon anggota dan anggota. Petugas langsung datang ke tempat mereka. Pendekatan demikian meruakan langkah awal yang akan memungkinkan leluasa memberikan penjelasan kepada calon anggota mengenai konsep keuangan syariah, sistem, dan prosedur operasional BMT.

Dari perspektif syariah, jemput bola dapat pula dipahami sebagai upaya mengembangkan tradisi silaturrahi yang menurut Rasulullah Saw, dapat menambah rezeki, memanjangkan umur, serta menjauhkan manusia dari dendam dan kebencian. Dari sini terbinalah persaudaraan yang baik antara BMT dengan nasabah dan antara muslim satu dengan muslim lainnya (Ukhuwwah Islamiyyah). Jika

¹⁸ M. Nur Rianto AI Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*,, h.

keadaan ini benar-benar terwujud, BMT akan lebih cepat dikenal dan diakui masyarakat muslim secara luas.

Kendati kemudian, pendekatan jemput bola marketing BMT tidak perlu dilakukan secara berlebihan karena dapat bersifat counter produktif serta mengurangi tingkat efisiensi lembaga dalam menjalankan usaha, apalagi bila keadaannya sudah sedemikian maju dengan tingkat kesibukan yang semakin kompleks. Pendekatan jemput bola dapat saja dipertahankan namun harus secara professional dan dengan perhitungan-perhitungan yang wajar. Satu kalimat yang paling sederhana yang mesti dipertahankan adalah jangan sampai muncul kesan di masyarakat bahwa BMT itu miskin sehingga petugasnya setiap hari harus mondar-mandir mencari dana masyarakat. Setelah keempat pendekatan diatas dilalui, selanjutnya perlu dikembangkan strategi pemasaran dibawah ini :

1. Pengelola BMT harus bertindak jujur, amanah, dan professional. Ia pun harus transparan dalam hal manajemen, ikhlas menerima kritik dan saran, bijaksana dalam mengambil keputusan, serta memberikan pelayanan yang baik kepada semua orang.
2. Pengelola BMT harus memilih produk penghimpunan dana yang tepat dengan ukuran yang sederhana (mudah dalam pemasaran, pengelola, dan penerapannya sesuai prinsip-prinsip syariah), tidak perlu beresiko (dana tersebut dipercayakan penyimpanannya untuk jangka waktu yang relative lama, yaitu saru tahun atau lebih, dengan besaran beban bagi hasil usaha yang ditentukan

berdasarkan perhitungan wajar, tetapi tetap kompetitif), dan mempunyai nilai jual yang tinggi (produk pengumpulan dana yang ditawarkan benar-benar menjawab kebutuhan kongkrat masyarakat menengah ke bawah).¹⁹

D. Akad Mudharabah

1) Pengertian Akad Mudharabah

Mudharabah secara bahasa berasal dari kata *dharb*, berarti memukul atau berjalan. Pengertian memukul atau berjalan ini lebih tepatnya adalah proses seseorang memukulkan kakinya dalam menjalankan usaha. Secara teknis, *mudharabah* adalah bentuk kerja sama antara dua pihak atau lebih dimana pihak pertama (*shahibul maal*), menyediakan seluruh modal, sedangkan pihak lainnya menjadi pengelola. Ikatan atau akad *mudharabah* pada hakekatnya adalah ikatan penggabungan atau pencampuran berupa hubungan kerjasama antara pemilik usaha dengan pemilik harta, dimana :²⁰

1. Pemilik harta (*Shahibul maal* atau *rab-al-maal* atau Malik) hanya menyediakan dana/modal/harta secara penuh (100%) atau sebagian dalam suatu aset atau kegiatan usaha tertentu dan tidak boleh ikut secara aktif dalam pengelola usaha.

¹⁹ Makhalul Ilmi, *Teori & Praktek Lembaga Keuangan Mikro Keuangan Syariah*, Yogyakarta: UII Press, 2000, h. 58

²⁰ Dimyauddin Djuwaini, *Pengantar Fiqih Muamalah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008, h. 224

2. Pemilik usaha sebagai *mudharib*/amil dimana pemilik usaha memberikan jasa (amal) mengelola harta secara penuh (100%) dan mandiri (*discretionary*) dalam bentuk aset atau dalam kegiatan usaha tertentu.
3. Pemilik harta dan pemilik usaha mempunyai kesepakatan dalam cara penentuan hasil usaha dimana secara umum hasil usaha berupa laba akan dibagi menurut nisbah dan waktu bagi hasil sesuai dengan kesepakatan bersama.
4. Disepakati bahwa resiko usaha berupa kerugian menjadi tanggung jawab pemilik harta, namun bila ternyata *mudharib* tidak amanah, maka *mudharib* dapat diminta tanggung jawab atas kerugian yang timbul. Bila biaya variabel dari kegiatan usaha disepakati merupakan biaya yang sulit diduga, maka *mudharib* dapat mengadakan akad *jai'z* untuk menanggung semua biaya tak terduga tersebut atau menentukan batas maksimum biaya variabel yang dapat dibebankan.
5. Dalam hal biaya variabel yang sulit diduga tersebut merupakan bagian terbesar dari biaya, maka ketentuan bagi hasil akan mendekati praktek bagi pendapatan.
6. Berbeda dengan kondisi pertanyaan modal yang berlaku umum di Indonesia, dalam akad *mudharabah* pemilik harta berhak sewaktu-waktu menarik hartanya, namun *mudharib* diberi waktu untuk mencairkan harta dari usahanya.

2) Landasan Syariah tentang Mudharabah

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

a. Al-Qur'an

Ayat Al-Qur'an yang dapat dijadikan rujukan dasar hukum dalam penetapan akad mudharabah adalah Surat Al-Muzamil:20

وَأَخْرُونَ يَضْرِبُونَ فِي الْأَرْضِ يَبْتَغُونَ
مِنْ فَضْلِ اللَّهِ
مِنْ فَضْلِ اللَّهِ

Artinya : “dan orang-orang yang berjalan dimuka bumi mencari karunia sebagian Allah, dan orang-orang yang lain yang berperang dijalan Allah...” (Q.S. Al-Muzamil: 20)²¹. Yang menjadi Argumen dan dasar dilakukannya akad *mudharabah* dalam ayat ini adalah ‘*yadhribun*’ yang sama dengan akar kata mudharabah yang memiliki makna melakukan suatu perjalanan usaha.²²

b. Al-Hadits

Diriwayatkan dari Ibnu Abbas bahwa Sayyidina Abbas bin Abdul Muthalib jika memberikan dana ke mitra

²¹ Al-Qur'an Surah Al-Muzzammil ayat 20

²² Dimyauddin Djuwaini, *Pengantar Fiqh Muamalah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010, h. 225

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

عَنْ صَالِحِ بْنِ صُهَيْبٍ عَنْ أَبِيهِ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ ثَلَاثٌ فِيهِنَّ الْبِرْكَةُ الْبَيْعُ إِلَى أَجَلٍ وَالْمَقَارَضَةُ وَأَخْلَاطُ الْبُرِّ بِالشَّعِيرِ لِلْبَيْتِ لَا لِلْبَيْعِ (رواه ابن ماجه)

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

3) Fatwa DSN MUI tentang Pembiayaan Mudharabah

Landasan hukum pembiayaan mudharabah terdapat dalam Fatwa DSN MUI No. 07/DSN-MUI/IV/2000 tentang pembiayaan mudharabah. Dalam diktum pertama tentang ketentuan pembiayaan menyebutkan sebagai berikut:

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

1. Pembiayaan *Mudharabah* adalah pembiayaan yang disalurkan oleh lembaga keuangan syariah kepada pihak lain untuk suatu usaha yang produktif.
2. Dalam pembiayaan ini, lembaga keuangan syariah sebagai *shahibul maal* (pemilik dana) membiayai 100% kebutuhan suatu proyek (usaha), sedangkan pengusaha (nasabah) bertindak sebagai *mudharib* atau pengelola usaha.
3. Jangka waktu usaha, tata cara pengambilan dana, dan pembagian keuntungan ditentukan berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak (lembaga keuangan syariah dengan pengusaha).
4. *Mudharib* boleh melakukan berbagai macam usaha yang telah disepakati bersama dan sesuai dengan syariah dan lembaga keuangan syariah tidak ikut serta dalam manajemen perusahaan atau proyek, tetapi mempunyai hak untuk melakukan pembinaan dan pengawasan.
5. Jumlah dana pembiayaan harus dinyatakan dengan jelas dalam bentuk tunai dan bukan piutang.
6. Lembaga keuangan syariah sebagai penyedia dana menanggung semua kerugian akibat dari *mudharabah*, kecuali jika *mudharib* (nasabah) melakukan kesalahan yang disengaja, lalai atau menyalahi perjanjian.
7. Pada prinsipnya, dalam pembiayaan *mudharabah* tidak ada jaminan, namun agar *mudharib* tidak melakukan

penyimpangan, lembaga keuangan syariah dapat meminta jaminan dari *mudharib* atau pihak ketiga. Jaminan ini hanya dapat dicairkan apabila *mudharib* terbukti melakukan pelanggaran terhadap hal-hal yang telah disepakati bersama dalam akad.

8. Kriteria pengusaha, prosedur pembiayaan, dan mekanisme pembagia keuntungan diatur oleh lembaga keuangan syariah dengan memperhatikan fatwa DSN.
9. Biaya operasional dibebankan kepada *mudharib*.
10. Dalam hal penyandang dana (lembaga keuangan syariah) tidak melakukan kewajiban atau melakukan pelanggaran terhadap kesepakatan, *mudharib* berhak mendapat ganti rugi atau biaya yang telah dikeluarkan.²⁴

4) Rukun dan Syarat

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

- 1) *Shahibul maal* (pemilik dana/nasbaah/anggota)
- 2) *Mudharib* (pengelola dana/bank/non bank/pengusaha)
- 3) Objek *Mudharabah* (pokok atau modal)
- 4) *Amal* (usaha/pekerjaan)
- 5) *Ijab Qabul*.²⁵

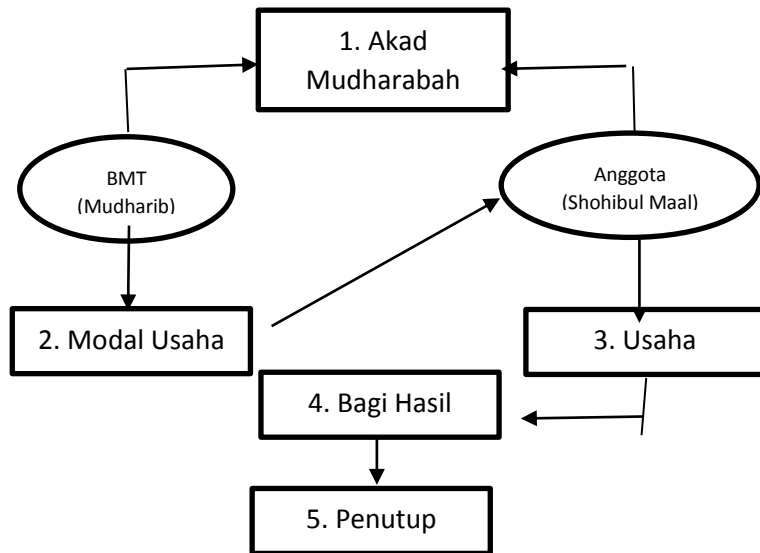
²⁴ H. Zainuddin Ali, Hukum Perbankan Syariah, Jakarta: Sinar Grafika, 2008, h. 251

²⁵ Nurul huda, el.,al., *Baitul Mal wa Tamwil*, Jakarta: amzah, 2016, h.

Syarat – syarat khusus yang harus dipenuhi dalam mudharabah terdiri dari syarat modal dan keuntungan. Syarat modal yaitu:

- 1) Modal harus berupa uang
- 2) Modal harus jelas dan diketahui jumlahnya
- 3) Modal harus tunai bukan utang
- 4) Modal harus diserahkan kepada mitra kerja.²⁶

5) Skema Akad Mudharabah



Keterangan :

1. Shohibul maal melakukan akad dengan mudharid
2. Mudharid menyerahkan modal usaha

²⁶ Ascarya, *Akad dan Produk Syariah*, Jakarta: PT Rajawali Pers, 2015, h. 62

3. Shohibul maal melakukan usaha
4. Keuntungan dibagi sesuai nisbah
5. Jika perjanjian telah selesai modal usaha dikembalikan ke mudharib

BAB III

GAMBARAN UMUM KSPPS BINAMA SEMARANG

A. Sejarah KSPPS BINAMA Semarang

Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah Bina Niaga Utama (KSPPS Binama) adalah lembaga keuangan berbadan hukum koperasi yang bergerak di bidang jasa keuangan syariah, yaitu melayani anggota dan calon anggota akan kebutuhan produk pendanaan dan pembiayaan syariah dengan mengacu pada proses pembangunan kerakyatan.

KSPPS Binama berdiri pada tahun 1993, tepatnya pada tanggal 18 Agustus diprakarsai oleh mantan aktifis kampus dan masyarakat. Pendiri BINAMA dilandasi semangat untuk menjadi lembaga intermediasi yang akan menjadi penghubung dana yang dimiliki anggota namun tidak dapat memproduktifkan dananya, untuk disalurkan melalui BINAMA kepada anggota pemilik usaha kecil mikro yang membutuhkan modal usaha.

Berdiri KSPP Binama dilatar belakangi oleh permasalahan pada awal decade 1990, dunia usaha, khususnya usaha kecil. Banyak dihadapkann kendala dalam pengembangan usaha, terutama pada aspek permodalan. Pengusaha kecil dan mikro sulit mengakses modal ke bank umum, dan bank umum pun tidak menjangkau usaha kecil mikro. Sementara itu lembaga keuangan mikro seperti Bank Pengkreditan Rakyat (BPR) dan Koperasi Simpan Pinjam (KSP) masih sangat terbatas untuk melayani kebbutuhan permodalan usaha

kecil dan mikro. Dalam kondisi seperti itu, tumbuh subur rentenir. Dari masalah tersebutlah akhirnya KSPPS Binama lahir.²⁷

Kantor pusat binama terletak di Ruko ANDA Kav.7A Jl. Tlogosari Raya Kel. Tlogosari Kulon, Kec. Pedurungan Kota Semarang, Prov. Jawa Tengah, dan hingga kini sudah memiliki 7 Kantor Pelayanan (cabang), yakni :

1. Semarang Tlogosari
Beralamat di Jl. Ruko ANDA Kav 4-5 Jl. Tlogosari Raya 1 Semarang.
2. Semarang Ngaliyan
Beralamat di Jl. Ruko Segitiga Emas Blok B5, Jl. Prof Dr. Hamka.
3. Weleri
Beralamat di Jl. Ruko Weleri Square No. 2, Jl. Raya Barat.
4. Kaliwungu
Beralamat di Jl. Ruko Kaliwungu Baru Blok A No. 8, Jl. KH. Asy'ari
5. Batang :
Beralamat di Jl. Ruko Yos Sudarso No. 1G, Jl. Yos Sudarso
6. Unggaran
Beralamat di Jl. Ruko Mutiara Unggaran Square Kav. 16, Jl. Gatot Subroto 133
7. Magelang

²⁷Brosur KSPPS Binama Semarang

Beralamat di Jl. Ruko Metro Square No. D3, Jl Bambang Sugeng Mertoyudan.

Dengan keinginan kuat yakni membangun dan mengembangkan jaringan kerja pemberdayaan seluas-luasnya, KSPPS BINAMA Semarang mempunyai visi dan misi sebagai berikut.²⁸ :

B. Visi dan Misi KSPPS Binama Semarang

Dalam menjalankan tugasnya sebagai lembaga keuangan syari'ah, KSPPS BINAMA memiliki visi dan misi yaitu :

1. VISI :

“Menjadi Koperasi Simpan Pinjam Syariah terbaik di Jawa Tengah.”

2. MISI :

Mewujudkan BMT BINAMA yang :

- a. Berkinerja unggul dan berkesinambungan, yaitu senantiasa tumbuh dan berkembang dan berpredikat sehat dari tahun ke tahun,
- b. Memiliki Sumber Daya Manusia (SDM) yang berdedikasi tinggi.
- c. Memiliki Anggota yang Loyal,

²⁸ Modul KSPPS Binama Semarang

- d. Memberi Kontribusi yang optimal dalam pengembangan ekonomi dan kesejahteraan bagi anggota.²⁹

Nilai-Nilai Sumber Daya Insani :

Dalam menjalankan fungsi sebagai koperasi yang berdasarkan pada syari'at islam, KSPPS Binama memiliki beberapa komitmen yang selalu dipegang teguh dalam operasinya keseharian, yang mana komitmennya adalah sebagai berikut :

1. Shidiq (Benar)

Dalam melaksanakan tugasnya setiap insan KSPPS Binama akan menjunjung tinggi kebenaran.

2. Istiqomah (Tekun)

Dalam melaksanakan tugasnya setiap insan KSPPS Binama akan tekun dan tidak mudah menyerah dengan kendala yang dihadapi.

3. Fastabiqul Khairat (Berlomba dalam Kebaikan)

Dalam melaksanakan tugasnya setiap insan KSPPS Binama akan berusaha menjadi yang terbaik.

4. Amanah (Dapat dipercaya)

Dalam melaksanakan tugasnya setiap insan KSPPS Binama akan menjunjung tinggi amanah yang di emban dan oenuh dedikasi dalam bekerja serta memiliki integritas.

²⁹ Modul KSPPS Binama Semarang

5. Ta`awun (Kerjasama)

Dalam melaksanakan tugasnya setiap insan KSPPS Binama akan saling bekerja satu sama lain.³⁰

C. Ruang Lingkup Kegiatan

1. Kegiatan Bisnis

- a. Menghimpun dana-dana komersial berupa simpanan/tabungan maupun sumber daya lain yang sah dan halal.
- b. Memberikan pembiayaan kepada anggotanya sesuai dengan penilaian kelayakan usahanya.
- c. Mengelola usaha tersebut secara profesional sehingga menguntungkan dan dapat dipertanggung jawabkan.

2. Kegiatan sosial

KSPPS Binama Semarang mempunyai Baitul Maal yang bernama Baitul Mall Binama, yang sudah melaksanakan tugasnya yaitu :

- a. Menghimpun zakat, infaq, shodaqoh, wakaf, hibah dan dana-dana sosial lainnya.
- b. Menyalurkan dana sosial tersebut kepada yang berhak menerima (*mustahik*) sesuai dengan amanah.
- c. Program-program sosial : Gebyar Paket Romadhon (Pemberian paket sembako kepada fakir miskin), Tebar Hewan Qurban (Penyaluran hewan qurban ke plosok-plosok desa), membantu

³⁰ Modul KSPPS Binama Semarang

bencana alam, beasiswa (beasiswa bagi siswa-siswi yang berprestasi) dan ambulans Dhuafa.³¹

D. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas

KSPPS Binama dikelola oleh 100 Orang yang masing-masing menguasai pada bidangnya yang berkualifikasi pendidikan mulai dari SLTA, DIII, Sarjana, dan Pasca Sarjana.³²

SUSUNAN PENGURUS

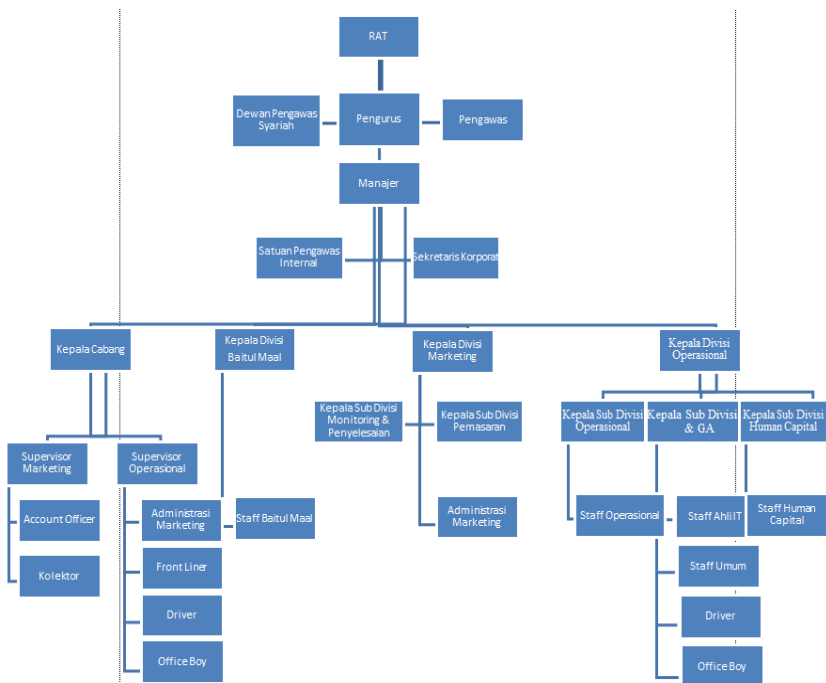
- 1) Dewan Pengawas Syari'ah
 - DPS 1 : Drs. H. Wahab, MM
 - DPS 2 : Fahmi Sholehuddin, Spd
- 2) Pengawas
 - Koordinator : Hj. Srinawatmi, SE. MSi
 - Anggota 1 : Yani Kartika Sari, SH
 - Anggota 2 : Nurlaela Suryadewi Choirunnisa, SE
- 3) Pengurus
 - Ketua : Agus Mubarak, SE
 - Sekretaris : Moh. Effendi Yulistantyo, SE
 - Bandahara : Kartika Adi Wibowo, SE. MM
- 4) Pengelola
 - Manajer Operasional dan Umum : Diah Fajar Astuti, SE
 - Manajer Marketing : Tur Priyono, Spd

³¹ Brosur KSPPS Binama Semarang

³² Wawancara dengan Pak Ajjul Hakim sebagai kolektor di KSPPS Binama Semarang pada tanggal 09 Mei 2018

Kepala Cabang Tlogosari	: Danang Widjanarko , SE
Kepala Cabang Ngaliyan	: Mugiono, SE
Kepala Cabang Ungaran	: Nindyo Wahyono, SE
Kepala Cabang Magelang	: Adi Prabowo, SE
Kepala Cabang Kaliwungu	: Waskitho Budi Hayu, SEI
Kepala Cabang Weleri	: Retno Indriati, SE
Kepala Cabang Batang	: M. Mudrik Tanthowi, SE

Berikut ini Struktur Organisasi KSPPS Binama Semarang



Adapun Tugas dan Masing-masing Pengurus sebagai berikut :

1. Ketua pengurus

Tugas :

- a. Menyelenggarakan RAT
- b. Menyusun/merumuskan kebijakan umum untuk mendapat persetujuan rapat anggota
- c. Mengawasi dan mengevaluasi kegiatan
- d. Menyosialisasikan KSPPS Binama Semarang
- e. Menandatangani dokumen dan surat yang berhubungan dengan KSPPS Binama Semarang.³³

2. Sekretaris pengurus

Tugas :

- a. Mengagendakan acara yang meliputi : rapat pengurus, rapat anggota, pertemuan pengurus, dan pengelola, dan kunjungan pengurus ke instansi/lembaga
- b. Menyusun konsep surat-surat keluar dari pengurus
- c. Menerima dan melayani tamu yang berhubungan dengan ketua pengurus KSPPS Binama Semarang
- d. Menyerap dan menyampaikan aspirasi yang diajukan oleh para pengelola kepada pengurus.³⁴

³³ Wawancara dengan pak Syamsudin sebagai kolektor di KSPPS Binama Semarang pada tanggal 26 April 2018

³⁴ Wawancara dengan Pak Ajijul Hakim sebagai kolektor di KSPPS Binama Semarang pada tanggal 22 April 2018

3. Bendahara pengurus

Tugas :

- a. Menelaah (mereview) anggaran yang diajukan oleh General Manajer (GM) yang nantinya akan dibahas dalam RAT
- b. Memberikan masukan/saran anggaran yang diajukan GM
- c. Menyusun anggaran gaji dan keperluan lain yang dibutuhkan oleh pengurus
- d. Memberikan konsep kebijakan bagi hasil yang diperoleh para pemegang investasi.³⁵

4. Dewan syari'ah

Tugas :

- a. Menelaah/mereview peraturan korporat yang berlaku, apakah sesuai dengan aturan dan hukum syari'ah, peraturan lain yang beraku, etika serta takada benturan kepentingan maupun unsur-unsur yang melanggar kepatuhan
- b. Menelaah/mereview semua produk dan jasa KSPPS Binama Semarang apakah sesuai syari'ah
- c. Menelaah/mereview masalah perilaku manajemen/karyawan yang menyangkut : benturan kepentingan, melanggar kepatuhan, melakukan kecurangan, manipulasi
- d. Menilai kebijakan akuntansi dan penerapan.³⁶

³⁵ Wawancara dengan pak Syamsudin sebagai kolektor di KSPPS Binama Semarang pada tanggal 26 April 2018

³⁶ Wawancara dengan Mbak Mega sebagai CS di KSPPS Binama Semarang pada tanggal 09 Mei 2018

5. Manajer Operasioanl dan Umum

Tugas :

- a. Menyusun rencana strategis yang mencakup : pandangan pihak eksekutif, prediksi tentang kondisi lingkungan, perkiraan posisi perusahaan dalam persaingan
- b. Mengusulkan rencana strategis kepada pengurus untuk disahkan dalam RAT ataupun diluar RAT
- c. Mengusulkan rancangan anggaran dan rencana kerja dari baitul tamwil, mitul maal, Quantum Quality, dan SBU lainnya kepada pengurus yang nantinya disahkan pada RAT.³⁷

6. Customer Service

Tugas :

- a. Melayani terhadap pembukaan dan penutupan rekening tabungan dan deposito serta mutasi
- b. Pengarsipan tabungan dan deposito
- c. Perhitungan bagi hasil dan pembukuanya
- d. Pelaporan tentang perkembangan dan masyarakat
- e. Pelayanan terhadap debitur.³⁸

³⁷ Wawancara dengan MbK Dona sebagai CS di KSPPS Binama Semarang pada tanggal 08 Mei 2018

³⁸ Wawancara dengan MbK Tutik sebagai CS di KSPPS Binama Semarang pada tanggal 08 Mei 2018

7. Teller

Tugas :

- a. Memberikan pelayanan terhadap anggota baik penarikan maupun penyeteroran tabungan ataupun angsuran
- b. Menghitung keadaan keuangan atau transaksi setiap hari
- c. Mengatur dan meyiapkan pengeluaran uang tunai yang telah disetujui oleh manajer cabang
- d. Menandatangani formulir dan slip serta mendokumentasikannya.³⁹

8. Marketing

Tugas :

- a. Menjalankan tugas lapangan yaitu menawarkan produk KSPPS Binama Semarang
- b. Membuat daftar kunjungan kerja harian dalam sepekan mendatang pada akhir pecan berjalan
- c. Membuat rute kunjungan harian
- d. Membuat laporan harian pemsaran individual untuk funding, lending dan konfirmasi maajer cabang.⁴⁰

E. Produk-Produk KSPPS Binama Semarang

KSPPS Binama Semarang secara umum adalah sebagai mediator atau perantara yang menjembatani kepentingan anggota dan

³⁹ Wawancara dengan MbK Moedi sebagai Teller di KSPPS Binama Semarang pada tanggal 08 Mei 2018

⁴⁰ Wawancara dengan Pak Syamsudin sebagai Kolektor di KSPPS Binama Semarang pada tanggal 06 Mei 2018

calon anggota, yaitu melakukan penghimpunan dana melalui simpanan kemudian dana tersebut disalurkan lagi ke anggota maupun calon anggota yang membutuhkan melalui fasilitas pembiayaan.⁴¹

1. Produk penghimpunan Dana (Funding)

Untuk kegiatan usaha penghimpunan dana, KSPPS Binama Semarang mengeluarkan produk pelayanan berupa :

a. SIMPANAN POKOK

Adalah sebagai bentuk keikutsertaan anggota pertama kali di KSPPS Binama Semarang, besarnya adalah Rp/ 10.000 dan uang tersebut tidak bisa di ambil kecuali dia keluar dan tidak menjadi anggota KSPPS Binama Semarang lagi.⁴²

b. SISUKA (Simpanan Sukarela Berjangka)

Didasarkan dengan akad Mudharabah, adalah akad antara dua pihak sebagai Shohibul Maal (Penyedia Modal) dan pihak lain sebagai Mudhorib (Pengelola Modal). Atas kerja sama ini berlaku bagi hasil dengan nisbah yang telah disepakati.⁴³

KEUTAMAAN

1. Sebagai Sarana Investai Jangka Panjang
2. Dapat dijadikan jaminan pembiayaan di KSPPS Binama

⁴¹ Brosur KSPPS Binama Semarang

⁴² Modul KSPPS Binama Semarang

⁴³ Modul KSPPS Binama Semarang

3. Dilengkapi layanan jemput bola, untuk kemudahan transaksi baik setoran maupun penarikan diantar langsung oleh petugas kami ke tempat tujuan.
4. Jangka waktu beragam dan bagi hasil kompetitif serta menguntungkan :
3 Bulan = 45% : 55%
6 Bulan = 50% : 50%
12 Bulan = 55% : 45%

Ketentuan dan Syarat Pembukaan Rekening SISUKA

1. Penyimpanan perorangan/lembaga
1. Mengisi permohonan keanggotaan dan pembukaan rekening simpanan
2. Menyerahkan fotocopy identitas dari (KTP/SIM)
3. Setoran awal minimal Rp. 1.000.000,-

c. **TASAQUR (Tabungan Persiapan Qurban)**

Akad yang digunakan akad Mudharabah adalah akad antara dua pihak sebagai Shohibul Maal (Penyedia Modal) dan pihak lain sebagai Mudhorib (Pengelola Modal). Atas kerja sama ini berlaku bagi hasil dengan nisbah yang telah disepakati.⁴⁴

⁴⁴ Modul KSPPS Binama Semarang

KEUTAMAAN

1. Penyetoran dapat dilakukan sewaktu-waktu
2. Penarikan simpanan dilakukan secara periodik satu tahun sekali yaitu pada bulan Dzulhijjah
3. Peruntukan khusus sebagai dana untuk melaksanakan ibadah Qurban
4. Dilengkapi layanan jemput bola, untuk kemudahan transaksi baik setoran maupun penarikan diantar langsung oleh petugas kami ke tempat tujuan anda
5. Nisbah bagi hasil = 28% : 72%
6. Bebas Biaya Administrsi Bulanan

KETENTUAN DAN SYARAT PEMBUKAAN REKENING TASAQUR

1. Penyimpanan perorangan/lembaga
2. Mengisi permohonan keanggotaan dan pembukaan rekening simpanan
3. Menyerahkan fotocopy identitas dari (KTP/SIM)
4. Setoran awal minimal Rp. 25.000.-
5. Setoran selanjutnya minimal Rp. 2.000.-

d. SIRELA (Simpanan Suka Rela Lancar)

Produk SIRELA (Simpanan Sukarela Lancar) merupakan simpanan dengan akad mudharabah yaitu satu pihak sebagai *Shahibul maal* (penyedia modal), dan pihak lain sebagai *mudharib* (pengelola modal) yang penarikan dan penyetoran

dapat dilakukan setiap saat selama jam kerja. Bagi hasil keuntungan diberikan setiap bulan atas saldo rata-rata harian dan langsung menambahkan simpanan tersebut. Setiap perubahan atas besarnya nisbah bagi hasil, akan diumumkan di KSPPS Binama Semarang dan semua penyimpanan dianggap mengetahuinya.⁴⁵

Adapun Persyaratan pembukaan Rekening Sirela yang harus dipenuhi oleh calon anggota adalah sebagai berikut :

- 1) Anggota
- 2) Mengisi permohonan pembukaan rekening simpanan
- 3) Menyerahkan fotocopy Identitas diri (KTP/SIM)
- 4) Setoran awal minimal Rp. 25.000,-
- 5) Setoran selanjutnya minimal 10.000,-⁴⁶

Produk Sirela merupakan produk yang banyak diminati oleh para anggota. Dikarenakan produk ini memiliki banyak keunggulan dibanding dengan produk-produk lain di KSPPS Binama Semarang dapat digunakan sebagai tabungan dan sebagai sarana untuk angsuran, selain itu juga dapat digunakan sebagai jaminan pembiayaan.⁴⁷

1. SIRELA sebagai tabungan

Prinsip kerja produk Simpanan Sukarela Lancar ini sama halnya dengan tabungan biasa yang penyetoran dan

⁴⁵ Katalog KSPPS Binama Semarang.

⁴⁶ Lembaran Brosur KSPPS Binama Semarang.

⁴⁷ Katalog KSPPS Binama Semarang.

penarikannya bisa dilakuakn setiap saat selama jam kerja yaitu setiap hari senin sampai sabtu jam 08-17.00 WIB. Sebagai bukti simpanan, KSPPS Binama akan memberikan buku simpanan dan menata dalam pembukuan atas nama penyimpanan. Setiap penarikan simpanan, penyimpan diwajibkan menunjukkan buku simpanan kepada KSPPS Binama.

Apabila buku tabungan sudah penuh atau habis, maka pihak KSPPS Binama akan memberikan buku tabungan yang baru tanpa dipungut biaya, akan tetapi apabila buku tabungan hilang, maka mitra harus datang ke KSPPS Binama untuk meminta buku tabungan yang baru dengan biaya sebesar Rp 5.000,- sebagai biaya pencetakan buku. Penyetoran dan penarikan simpanan dilakukan dengan menunjukkan slip setoran dan slip penarikan yang tersedia. Setiap penarikan harus menunjukkan KTP asli.⁴⁸

2. Sirela sebagai jaminan pembiayaan

Selain sebagai tabungan dan sarana angsuran, sirela juga dapat dijadikan sebagai jaminan dalam pengajuan pembiayaan, dengan syarat nominal saldo simpanan harus lebih tinggi dari pada nomial pembiayaan yang diajukan atau sesuai akad pembiayaan Apabila rekening Sirela sudah

⁴⁸ Wawancara dengan Mbak Mega sebagai Customer Servise di KSPPS Binama Semarang pada tanggal 29 Mei 2018

diblokir, maka mitra hanya bisa melakukan penyetoran dan tidak bisa melakukan penarikan atas sejumlah saldo rekening yang diblokir tersebut.

Prosedur pengajuan Sirela sebagai jaminan pembiayaan yaitu mitra mengisi formulir permohonan blokir simpanan yang telah disediakan oleh pihak KSPPS Binama. Setelah berkas permohonan pembiayaan diteliti dan diterima oleh komite, maka mulai tanggal pencairan pembiayaan tersebut, sejumlah saldo yang dijadikan jaminan tidak bisa diambil ataupun dipindah bukukan. Sejak awal beroperasi hingga saat ini, jarang sekali mitra yang mengajukan saldo rekening Sirela sebagai jaminan pembiayaan. Jaminan pembiayaan yang biasanya dipakai yaitu berupa sertifikat tanah atau BPKB kendaraan bermotor.⁴⁹

Alasan produk sirela menjadi produk banyak diminati oleh anggota, dikarenakan produk ini memiliki banyak keunggulan dibanding produk-produk lain di KSPPS Binama Semarang.

Keunggulan Produk SIRELA (Simpanan Sukarela Lancar) di KSPPS Binama Semarang sebagai berikut :

- a. Penyetoran dan penarikan dapat dilakukan sewaktu-waktu, selama jam kerja.

⁴⁹ Wawancara dengan Mbak Dona sebagai Customer Service di KSPPS Binama Semarang pada tanggal 29 Mei 2018

- b. Dapat dijadikan jaminan pembiayaan
- c. Dilengkapi dengan jemput bola, untuk memudahkan transaksi baik setoran maupun penarikan diantar langsung oleh petugas KSPPS Binama Semarang dimanapun anggota berada.
- d. Sebagai salah satu persyaratan pembiayaan di KSPPS Binama Semarang
- e. Bebas administrasi bulanan, bagi saldo yang terjaga diatas Rp. 100.000,-/bulan
- f. Nisbah bagi hasil 25% : 75%

KSPPS Binama memberikan hadiah kepada anggota yang beruntung. Dengan rincian hadiah sebagai berikut :

Hadiah utama : 1 buah sepeda motor Vario Techno 125

Hadiah hiburan : 2 buah mesin cuci, 3 buah sepeda, 15 buah kipas angin, dan 100 buah kaos. Dengan ketentuan saldo rata-rata simpanan sebesar Rp. 1.000.000,- per bulan memperoleh 1 poin dan berlaku kelipatannya, jadi semakin banyak saldo simpanan maka semakin banyak pula peluang untuk mendapatkan hadiah. Hadiah tersebut diundi dua kali dalam satu tahun, yaitu setiap bulan januari dan juli dengan dihadiri oleh notaris. Pengundian hadiah tersebut dilakukan di kantor pusat KSPPS Binama yang terletak di Ruko ANDA Kav. 7A. Jalan Tlogosari Raya 1, Jalan Tlogosari Raya 1, dan dihadiri oleh manajemen KSPPS Binama Semarang dan

perwakilan anggota. Dengan online system, semua poin dari beberapa kantor cabang dijadikan satu, lalu dibuatkan kupon sesuai jumlah poin tersebut, kemudian di undi. Hasil undian akan diumumkan di brosur bulanan KSPPS Binama Semarang.⁵⁰

Produk sirela di KSPPS Binama diterapkan dengan menggunakan Akad *mudhrabah*, *mudharabah* adalah akad antara dua pihak dimana anggota sebagai (shohibul maal) menyediakan seluruh modal sedangkan pihak Binama (Mudharib) menjadi pengelola. Di produk sirela ini menggunakan prinsip *Mudharabah Mutlaqah* yaitu bentuk kerjasama antara *shahibul maal* dan *mudharib* yang cakupannya sangat luas dan tidak dibatasi oleh spesifikasi jenis usaha, waktu, dan daerah bisnis. Berdasarkan pembagian yang disetujui oleh para pihak, misalnya setengah atau seperempat dari keuntungan. Dengan menggunakan prinsip *mudharabah* hasil usaha akan dibagi hasilkan dengan nisbah 25% : 75%. Keuntungan usaha secara *mudharabah* dibagi menurut kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak, sedangkan apabila kerugian diakibatkan karena kecurangan atau kelalaian si pengelola, si pengelola tersebut harus bertanggung jawab atas kerugian tersebut. Prinsip *mudharabah* dapat digunakan sebagai dasar yang baik untuk

⁵⁰ Katalog KSPPS Binama Semarang.

produk pendanaan, salah satunya yaitu tabungan. Adapun ketentuan umum tabungan berdasarkan *mudharabah* yaitu, Dalam transaksi ini anggota bertindak sebagai *shahibul maal* atau pemilik dana dan Binama bertindak sebagai *mudharib* atau pengelola dana. Berdasarkan pembagian yang disetujui oleh para pihak, misalnya setengah atau seperempat dari keuntungan. Dalam perbankan Islam, perjanjian *mudharabah* telah diperluas meliputi tiga pihak yaitu :⁵¹

1. Para anggota penyimpan dana sebagai (*shohibul maal*)
2. Lembaga keuangan (Binama) sebagai intermediary
3. Pengusaha sebagai *mudharib* yang membutuhkan dana.
4. Lembaga keuangan (Binama) bertindak sebagai pengusaha (*mudharib*)

Dalam hal menerima dana dari anggota penyimpan dana, dan sebagai *shahibul maal* dalam hal menyediakan dana bagi para anggota selaku *mudharib*. Adapun ketentuan tentang tabungan *mudharabah* yaitu sebagai berikut :

- 1) Dalam transaksi ini, anggota bertindak sebagai *shahibul maal* atau pemilik dana dan Binama bertindak sebagai *mudharib* atau pengelola dana.
- 2) Dalam kapasitasnya sebagai *mudharib*, binama dapat melakukan berbagai macam usaha yang tidak

⁵¹ Katalog KSPPS Binama Semarang

bertentangan dengan prinsip syariah dan mengembangkan termasuk di dalamnya mudharabah dengan pihak lain.

- 3) Modal harus dinyatakan dengan jumlahnya dalam bentuk tunai dan bukan piutang.
- 4) Pembagian keuntungan harus dinyatakan dalam bentuk nisbah dan dituangkan dalam akad pembukaan rekening.
- 5) Binama sebagai *mudharib* menutup biaya operasional tabungan dengan menggunakan nisbah keuntungan yang menjadi haknya.

Binama tidak diperkenankan mengurangi nisbah keuntungan bagi anggota tanpa persetujuan yang bersangkutan.

Didasarkan atas akad Mudharabah adalah akad antara dua pihak sebagai Shohibul Maal (Penyedia Modal) dan pihak lain sebagai Mudhorib (Pengelola Modal). Atas kerja sama ini berlaku bagi hasil dengan nisbah yang telah disepakati.⁵²

KEUTAMAAN

1. Penyetoran dana penarikan dapat dilakukan sewaktu-waktu
2. Dapat dijadikan jaminan pembiayaan
3. Layanan jemput bola, oleh petugas kami ke tempat tujuan anda

⁵² Brosur KSPPS Binama

4. Bebas administrasi bulanan
5. Nisbah bagi hasil = 28% : 72%

KETENTUAN DAN SYARAT PEMBUKAAN REKENING SIRELA

1. Penyimpanan perorangan/lembaga
2. Mengisi permohonan keanggotaan dan pembukaan rekening simpanan
3. Menyerahkan fotocopy identitas dari (KTP/SIM)
4. Setoran awal minimal Rp. 25.000.-
5. Setoran selanjutnya minimal Rp. 2.000.-

e. **THAWAF (Tabungan Persiapan Haji dan Umroh)**

Didasarkan atas akad Mudharabah adalah akad antara dua pihak sebagai Shohibul Maal (Penyedia Modal) dan pihak lain sebagai Mudhorib (Pengelola Modal). Atas kerja sama ini berlaku bagi hasil dengan nisbah yang telah disepakati.⁵³

KEUTAMAAN

1. Penyetoran dapat dilakukan sewaktu-waktu
2. Peruntukannya khusus sebagai dana simpanan persiapan pelaksanaan ibadah Haji dan Umroh
3. Dilengkapi dengan layanan pick up service, untuk memudahkan transaksi baik setoran maupun penarikan diatur langsung oleh petugas kami ke tempat
4. Nisbah bagi hasil = 50% : 50%

⁵³ Brosur KSPPS Binama

5. Bebas biaya administrasi bulanan
6. Hanya untuk dilakukan untuk tujuan biaya pelunasan ONH atau Umroh)

KETENTUAN DAN SYARAT PEMBUKAAN REKENING THAWAF

1. Perjanjian perorangan
2. Mengisi permohonan keanggotaan dan pembukaan rekening simpanan
3. Menyerahkan fotocopy identitas (KTP/SIM)
4. Setoran minimal Rp. 250.000,-
5. Setoran selanjutnya minimal Rp. 10.000,-

f. TARBIAH (Tabungan Arisan Berhadiah)

Didasarkan atas akad Wadiah yad dhamanah adalah akad antara dua pihak, satu pihak yang menitipkan dana memberikan ijin kepada pihak yang dititipkan dapat memanfaatkan dana yang dititipkan.⁵⁴

KEUTAMAAN

1. Setiap rekening yang keluar pada saat pembukaan arisan berhak mendapatkan hadiah-hadiah berupa uang maupun barang.
2. Bila nomer rekening anda keluar pada saat pembukaan arisan dan berhak atas Dana Arisan, anda tidak perlu membayar setoran lagi, karena kelebihan uang dari saldo TARBIAH anda adalah hadiah dari kami. Dan anda masih

⁵⁴ Brosur KSPPS Binama Semarang

berkesempatan memperoleh hadiah istimewa dan hadiah hiburan.

3. Anda dapat mempunyai lebih dari satu rekening Tarbiah, sehingga kesempatan mendapatkan hadiah lebih besar.
4. Dapat menjadikan simpanan jangka panjang yang aman, karena pencairan Tarbiah hanya dapat dilakukan pada saat jatuh tempo.
5. Dilengkapi dengan layanan jemput bola, untuk kemudahan transaksi baik setoran maupun penarikan di antar langsung oleh petugas kami ke tempat tujuan anda.

KETENTUAN DAN SYARAT REKENING TABUNGAN TARBIAH

1. Penyimpanan perorangan
2. Mengisi permohonan keanggotaan dan pembukaan rekening simpanan
3. Menyerahkan fotocopy identitas diri (KTP/SIM)
4. Setoran awal dan selanjutnya sesuai ketentuan
5. Hanya rekening aktif yang berhak ikut pada pembukaan Tarbiah Bulanan.

F. Produk Penyaluran Dana (Lending)

Dana yang telah dihimpun dari masyarakat, oleh KSPPS Binama Semarang dikembalikan lagi pada masyarakat dalam bentuk

pembiayaan. Adapun produk-produk pembiayaan yang dikeluarkan oleh KSPPS Binama Semarang berupa :⁵⁵

1. Barang Modal Kerja

Menggunakan akad murabahah, dan merupakan pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan modal investasi yaitu :

- 1) Barang dagangan
- 2) Bahan baku produksi
- 3) Alat-alat kerja

Syarat administrasi dan ketentuan pengajuan :

- a. WNI
- b. Usia minimal 21 tahun dan maksimal usia pensiun saat jatuh
- c. tempo perjanjian
- d. Mengisi formulir pengajuan pembiayaan
- e. FC KTP suami istri
- f. FC KK
- g. FC Surat nikah
- h. Slip gaji dan SKK bagi karyawan
- i. FC Mutasi rekening tabungan selama 6 bulan terakhir
- j. FC Sertifikat jaminan

KEUNGGULAN

- a. Jumlah angsuran tidak akan berubah selama masa perjanjian
- b. Plafon sampai dengan 80% dari jaminan
- c. Bebas biaya pinalti untuk pelunasan sebelum jatuh tempo

⁵⁵ Modul KSPPS Binama Semarang

2. Serba-Serbi

Menggunakan akad murabahah, dan merupakan pembiayaan yang diberikan kepada anggota untuk memenuhi kebutuhan serbaguna yang bersifat konsumtif dan produktif.⁵⁶

Syarat administrasi dan ketentuan pengajuan :

- a. WNI
 - b. Usia minimal 21 tahun dan maksimal usia pensiun saat jatuh tempo perjanjian
 - c. Mengisi formulir pengajuan pembiayaan
 - d. FC KTP suami istri
 - e. FC KK
 - f. FC Surat nikah
 - g. Slip gaji dan SKK bagi karyawan
 - h. FC Mutasi rekening tabungan selama 6 bulan terakhir
 - i. FC Sertifikat jaminan
- KEUNGGULAN**
- a. Jumlah angsuran tidak akan berubah selama masa perjanjian
 - b. Plafon sampai dengan 80% dari jaminan
 - c. Bebas biaya pinalti untuk pelunasan sebelum jatuh tempo

3. Kepemilikan Kendaraan Bermotor

Syarat administrasi dan ketentuan pengajuan :

- a. WNI

⁵⁶ Brosur KSPPS Binama Semarang

- b. Usia minimal 21 tahun dan maksimal usia pensiun saat jatuh tempo perjanjian
- c. Mengisi formulir pengajuan pembiayaan
- d. FC KTP suami istri
- e. FC KK
- f. FC Surat nikah
- g. Slip gaji dan SKK bagi karyawan
- h. FC Mutasi rekening tabungan selama 6 bulan terakhir
- i. FC BPKB mobil/motor yang dibeli

KEUNGGULAN

- a. Uang muka minimal 20% dari harga kendaraan
- b. Bebas biaya pinalti untuk pelunasan sebelum jatuh tempo

4. Kepemilikan Tanah

Syarat administrasi dan ketentuan pengajuan :

- a. WNI
- b. Usia minimal 21 tahun dan maksimal usia pensiun saat jatuh tempo perjanjian
- c. Mengisi formulir pengajuan pembiayaan
- d. FC KTP suami istri
- e. FC KK
- f. FC Surat nikah
- g. Slip gaji dan SKK bagi karyawan
- h. FC Mutasi rekening tabungan selama 6 bulan terakhir
- i. FC Sertifikat yang dibeli

- j. FC PBB tahun terakhir
- k. Tanah yang dibeli harus sudah bersertifikat pecah
- l. Sertifikat tanah yang dibeli bisa dibalik nama atas nama pemohon pembiayaan
- m. Proses balik nama sertifikat dilakukan melalui notaris yang akan bekerjasama dengan KSPPS BINAMA KEUNGGULAN
 - a. Uang muka minimal 20% dari harga kendaraan
 - b. Bebas biaya pinalti untuk pelunasan sebelum jatuh tempo.⁵⁷

5. Multijasa

Menggunakan akad Ijarah, pembiayaan kepada anggota dalam rangka memperoleh manfaat atas suatu jasa, contoh : biaya kesehatan, pendidikan, pernikahan.

Syarat administrasi dan ketentuan pengajuan :

- a. WNI
- b. Usia minimal 21 tahun dan maksimal usia pensiun saat jatuh tempo perjanjian
- c. Mengisi formulir pengajuan pembiayaan
- d. FC KTP suami istri
- e. FC KK
- f. FC Surat nikah
- g. Slip gaji dan SKK bagi karyawan
- h. FC Mutasi rekening tabungan selama 6 bulan terakhir

⁵⁷ Modul KSPPS Binama Semarang

i. FC Sertifikat Jaminan

KEUNGGULAN

- a. Jumlah angsuran tidak akan berubah selama masa perjanjian
- b. Plafond samapai dengan 80% dari jaminan
- c. Bebas biaya pinalti untuk pelunasan sebelum jatuh tempo

6. Griya Idaman

Menggunakan akad murabahah, pembiayaan untuk kepemilikan rumah baik baru maupun bekas berupa tempat tinggal/apartemen/ruko.⁵⁸

Syarat administrasi dan ketentuan pengajuan :

- a. WNI
- b. Usia minimal 21 tahun dan maksimal usia pensiun saat jatuh tempo perjanjian
- c. Mengisi formulir pengajuan pembiayaan
- d. FC KTP suami istri penjual dan pembeli
- e. FC KK penjual dan pembeli
- f. FC Surat nikah penjual dan pembeli
- g. Slip gaji dan SKK bagi karyawan
- h. FC Mutasi rekening tabungan selama 6 bulan terakhir
- i. FC Sertifikat yang dibeli
- j. FC PBB tahun terakhir

KEUNGGULAN

- a. uang muka 20% dari harga rumah yang dibeli
- b. bebas biaya pinalti untuk pelunasan senelum jatuh tempo

⁵⁸ Modul KSPPS Binama Semarang

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Upaya Peningkatan Penyediaan atau Pelayanan dengan *Marketing Jemput Bola* Pada Produk sirela di KSPPS Binama Semarang ?

Jemput bola merupakan alasan utama anggota menabung di KSPPS Binama, anggota mengaku banyak mendapatkan untung dalam menabung, dengan tinggal menunggu dirumah, setoran selalu diambil oleh petugas Binama setiap harinya dan anggota yang jaraknya jauh tinggal menghubungi petugas Kolektor terlebih dahulu. Bahkan pengambilan juga bisa diantar, dan beberapa jumlah setoran dari anggota melalui layanan jemput bola jumlah tetap masuk rekening tabungan. Menabung di Binama melalui jemput bola bukan tanpa tujuan yaitu pengaplikasian tujuan untuk memudahkan anggota, dan untuk memuaskan rasa aman karena kenal dengan pengelola atau petugas Binama.

Pelayanan jemput bola dalam meningkatkan loyalitas anggota pastinya meningkatkan pendapatan pada KSPPS Binama Semarang merupakan suatu bentuk layanan khusus yang diberikan oleh KSPPS Binama dalam melayani anggota dengan cara aktif menjemput anggota/calon anggota, untuk anggota tidak perlu datang ke kantor tidak masalah , melainkan cukup dengan menelpon, pihak kantor untuk menjemput dana tunainya atau diambil sesuai dengan

kesepakatan sebelumnya, memberikan kemudahan-kemudahan kepada anggota yang memiliki kesibukan tersendiri dimana anggota tidak bisa menyempatkan diri untuk menyetorkan dana tunainya di kantor. Bahwa anggota tidak perlu repot-repot untuk membawa uangnya dan menanggung resiko menuju KSPPS Binama Semarang di tempat keramaian dengan membawa sejumlah uang untuk disetorkan ke rekeningnya, namun bisa dilayani pihak KSPSS Binama dengan cara langsung mendatangi ke tempat anggota tersebut. Pelayanan ini selain memberi kemudahan anggota dalam bertransaksi juga memberikan dorongan atau motivasi kepada anggota agar gemar menabung sehingga dorongan atau motivasi kepada anggota agar gemar menabung sehingga ketika seseorang gemar menabung, maka seseorang akan sangat mudah untuk mengatur kegiatan ekonominya. Islam juga mengajarkan bahwa seseorang muslim ketika mengeluarkan uang atau membelanjakan uangnya tidak boleh secara berlebihan yakni sesuai dengan kebutuhan.

Upaya KSPPS Binama dalam meningkatkan pelayanan yaitu :

1. Menerapkan servise excellent kepada semua anggota baik untuk simpanan maupun pembiayaan.
2. Meningkatkan kecepatan waktu dan ketepatan analisis dalam proses pengajuan sampai dengan pencairan pembiayaan.
3. Adanya sistem jemput bola untuk simpanan maupun angsuran pembiayaan.

4. Adanya sistem online program disemua kantor KSPPS Binama.
5. Adanya sistem pembayaran angsuran via bank (beberapa rekening ke rekening anggota guna pembayaran angsuran pembiayaan).⁵⁸

Pelayanan jemput bola yang ditawarkan KSPPS Binama mulai dari tabungan, pembiayaan dan pelayanan jasa lainnya. Petugas dengan leluasa menjelaskan mengenai produk-produk KSPPS Binama kepada calon anggota dengan harapan anggota semakin nyaman telah menggunakan jasa lembaga, dan anggota akan selalu menggunakan jasa lembaga dalam memenuhi kebutuhannya. Namun jemput bola ini tidak semua transaksi bisa dilakukan di lapangan, hanya yang bersifat simpanan dan angsuran saja, tetapi untuk transaksi pengajuan pembiayaan, akad pembiayaan, dan pencairan pembiayaan itu tidak bisa dilakukan di lapangan, karena ada prosedur pengecekan data diri, pengisian formulir permohonan pembiayaan yang harus dilengkapi dengan tanda tangan formulir permohonan pembiayaan, beberapa persyaratan yang harus dibawa., dan penjelasan akad yg hanya bisa dilakukan di kantor. Sehingga anggota menjadi loyal dengan KSPPS Binama dan rutin menggunakan produk simpanan dan simpanan pembiayaan di KSPPS Binama.

Pelaksanaan pelayanan jemput bola pada dasarnya mengalir begitu saja yaitu tanpa dipetakan harus kemana marketing hari ini, karena marketing sudah memiliki jadwal tersendiri setiap harinya.

⁵⁸Wawancara lewat E-mail Pusat KSPPS Binama Semarang pada tanggal 15 Mei 2018

Prosesnya berjalan alami, biasanya pihak marketing pagi langsung berangkat ke lapangan, dan pihak marketing sudah harus menjadwalkan daerah mana saja yang akan di datangi hari ini, dan anggota mana saja yang akan bertransaksi. Sehingga marketing membuat komunikasi sendiri dengan anggota, siapa yang akan menabung dan siapa yang akan mengambil tabungan, serta siapa yang akan mengangsur atau siapa yang mau sekedar tanya-tanya tentang pengajuan pembiayaan, itu mekanisme semua diserahkan kepada marketing.

Manfaat pelayanan sistem jemput bola adalah menjadi lebih banyak yang tertarik. Jadi berdasarkan data dilapangan memang banyak anggota/calon anggota yang siap berkemauan tinggi untuk menabung tapi terkadang jarak dan waktu maka sistem jemput bola ini menjadi daya Tarik tersendiri dan berbeda dari yang lain. Manfaat untuk anggota/calon anggota sistem jemput bola ini memudahkan serta menghemat waktu apabila anggota yang bekerja di pasar/tidak bisa ditinggalkan maka sistem jemput bola ini akan memudahkan karena sistem ini modelnya marketing yang mendatangi anggota bersusah payah ke kantor KSPPS Binama Semarang. Sistem ini memudahkan anggota untuk bertransaksi.

Sistem layanan jemput bola yang diterapkan KSPPS Binama Semarang merupakan suatu sistem yang meliputi banyak hal, antara lain :

1. Merupakan sistem yang efektif untuk pemasaran, petugas marketing sebagai kolektor menghampiri satu persatu anggota atau calon anggota secara langsung, maka timbul informasi dari mulut ke mulut. Hal itu merupakan strategi pemasaran yang sangat efektif dan langsung mengena masyarakat.
2. Merupakan sistem yang memudahkan dengan sistem yang jemput bola membuat anggota dimanjakan oleh KSPPS Binama. Bukan hanya setoran yang diambil, penarikan juga bisa diantar kerumah oleh marketing.
3. Merupakan sistem yang simpel persyaratan pembukaan rekening dan pengajuan fasilitas layanan jemput bola dengan persyaratan yang mudah tidak rumit.
4. Merupakan sistem tabungan yang tidak memaksa berapapun jumlah setoran tabungan walaupun hanya Rp. 5.000,- akan diterima sebagai setoran untuk menambahh saldo rekening.
5. Merupakan sistem yang aman dengan adanya fasilitas seperti buku tabungan, slip setoran, slip penarikan maka kesalahan-kesalahan yang mungkin terjadi dapat diminimalisir. Ditambah lagi slip setoran yang rangkap dua dengan disertai nomer seri. Penyalahgunaan dana akan bisa termonitor.

Selain itu keuntungan jemput bola sendiri yaitu antara lain, langsung bertatap muka dengan anggota atau calon anggota sehingga dapat langsung menjelaskan tentang produk di Binama secara rinci

dan memungkinkan hubungan terjalin akrab antara Binama dengan anggotanya.

Bauran pemasaran (*marketing mix*) merupakan alat bagi pemasaran yang terdiri atas berbagai unsur suatu program pemasaran yang perlu di pertimbangkan agar implementasi strategi pemasaran dan *positioning* yang di tetapkan dapat berjalan sukses. Bauran pemasaran produk barang mencakup 4P: *product, price, place* dan *promotion*. Sebagai suatu bauran, unsur-unsur tersebut saling mempengaruhi satu sama lain sehingga bila salah satu tidak tepat pengorganisasiannya akan mempengaruhi strategi pemasaran secara keseluruhan. Jadi Marketing mix pada produk sirela merupakan proses dimana penguasa dapat menarik calon anggota melalui strategi pemasaran serta menjelaskan mengenai produk sirela, agar calon anggota dan anggota paham tentang produk tersebut.

Dengan demikian KSPPS Binama Semarang menerapkan *marketing mix* pada produk sirela adalah sebagai sirela :

1. *Product* (Produk)

Produk merupakan keseluruhan konsep objek atau proses dimana Binama Semarang memberikan sejumlah nilai kepada anggota agar mampu bertahan menjadi anggota sirela yaitu :

a. Pelayanan prima

Pelayanan prima di KSPPS Binama Semarang yang baik. Dilihat dari kemasan produknya, yaitu produk sirela telah memiliki keunggulan dibandingkan dengan produk yang lain.

b. Sumber Daya Manusia

Karyawan Binama Semarang mempunyai kemampuan untuk menjelaskan tentang produk sirela sgar calon anggota cepat mengerti dan memahami produk tersebut dibandingkan yang lain sehingga calon anggota mau membeli produk yang ditawarkan.

c. Nama Baik Binama

Nama baik binama menjadi jaminan bagi calon anggota untuk membeli produk sirela, karena masyarakat akan melihat binama itu baik atau tidak dalam pelayanan, mudah atau tidak dalam pengambilan sewaktu-waktu. Jadi dalam binama ini dengan pandai menjaga nama baiknya karena produk yang ditawarkan merupakan bisnis kepercayaan dari Binama tersebut.

2. *Place (tempat) dan lay out*

Tempat adalah hal yang penting bagi para anggota. Binama berlomba-lomba dalam mendapatkan tempat strategi yang dapat dijangkau oleh masyarakat. Untuk binama yang lokasinya dekat dengan pasar akan lebih ramai karena dekat dengan jangkauan anggota. Lokasi berarti hubungan dimana binama harus bermarkas dan melakukan operasi atau kegiatannya. Sehingga calon anggota dan anggota sirela mudah menjangkanya. Binama Semarang menerapkan strategi dalam penentuan lokasi yaitu :

a. Letak Binama Strategi

Maksudnya tempat yang mudah dijangkau oleh masyarakat, seperti dekat dengan pasar, dengan tujuan agar dapat menarik pedagang pasar untuk menjadi anggota pada produk sirela, karena pedagang pasar pemasukan tiap hari pasti ada, sehingga mau menyisihkan uangnya buat di tabung.

b. Jemput Bola

yaitu dengan cara marketing mendatangi anggota kerumah-rumah atau tempat usaha. Tujuannya untuk mempermudah anggota yang lokasinya jauh dan yang tidak bisa meluangkan waktu untuk datang ke binama.

c. Pemerataan yang baik serta fasilitas yang baik bagi anggota

Maksudnya dalam penjualan produk sirela karyawan Binama tidak pilih lokasi untuk menawarkan produknya, serta sarana dan prasarana yang lengkap sehingga aman bagi anggota dan pihak Binama.

3. *Price* (Harga)

Simpanan anggota yang di kelola berdasarkan prinsip syariah yang memungkinkan anggota dapat melakukan transaksi penyimpanan atau penarikan setiap saat. Penentuan suatu harga pada produk sirela di Binama ini di lakukan semurah mungkin dengan tujuan agar tidak kalah saing dengan Binama lain, seperti:

a. Biaya yang di dikeluarkan untuk menjadi anggota adalah Rp.

25.000 simpanan pokok dan Rp. 10.000 simpanan wajib,

tetapi untuk simpanan wajib boleh lebih tidak harus Rp. 10.000

- b. Pemberian bonus sirela yang besar tetapi tergantung dari keuntungan Binama, apabila untungnya banyak dapat bonus banyak

4. *Promotion* (Promosi)

Statregi promosi adalah suatu rencana untuk penggunaan yang optimal atas sejumlah elemen-elemen. Binama menginformasikan tentang produk sirela dan berusaha menarik anggota yang baru. Sarana promosi yang digunakan yaitu :

- a. Promosi Penjualan (*Sales Promotion*)

Promosi penjualan Binama dilakukan dengan cara menyebar borsur. Dalam hal ini karyawan langsung datang ke masyarakat dengan membawa rosur dan menjelaskan tentang produk sirela guna menarik, menginformasikan, dan mempengaruhi calon anggotanya, membujuk calon anggota untuk menjadi anggota pada produk tersebut dan menjelaskan kembali kepada calon anggota tentang keunggulan prosuk sirela Binama.

- b. Bonus yang besar

saldo tidak berkurang sedangkan bonus yang didapat anggota akan menambah sendiri sesuai dengan sesuai dengan saldo yang didapat.

c. Pemberian cinderamata

ketika ada anggota yang membeli produk sirela, pihak binama memberikan hadiah seperti kalender, gelas ataupun bolpin dan buku.

Kelemahan *strategi marketing* jemput bola dengan cara ini akan banyak mengeluarkan energy karena kemungkinan untuk berhasilnya rendah. Karena keberhasilan tergantung kepada calon anggota merasa butuh atau tidak. Jika anggota merasakan bahwa produk kita sangat mereka harapkan, maka tingkat penjualan kita akan baik.

Tabel Data Anggota Simpanan di KSPPS Binama :

KETERANGAN	2016	2017
Jumlah Anggota	8.240	11.379
Jumlah Anggota Sirela	7.004	10.241

Pelaksanaan jemput bola oleh marketing KSPPS Binama, sudah terbukti mampu meningkatkan jumlah anggota di KSPPS Binama, pada tahun 2016 KSPPS Binama memiliki jumlah 8.240 anggota simpanan, dan di tahun 2017 ada peningkatan menjadi 11.379 anggota simpanan. Sedangkan untuk anggota simpanan yang menggunakan produk sirela di tahun 2016 sebesar 7.7004 anggota sirela, dan pada tahun 2017 juga ada peningkatan anggota simpanan produk sirela menjadi

jumlah 10.241 anggota sirela. Hal tersebut terlihat dari peningkatan jumlah anggota pada produk sirela.⁵⁹

Contoh perhitungan Nisbah bagi hasil sirela di KSPPS

Binama Semarang :

Misalnya :

Penempatan rata-rata dana Pak Ahmad di koperasi syariah sebesar 1 juta dalam sebulan.

Total dana yang dikelola oleh koperasi syariah 1,350 Milyar

Total pendapatan koperasi syariah 25 juta sebulan

Nisbah bagi hasil sirela 25% : 75%

Maka perhitungan bagi hasil diatas penempatan dana Pak Ahmad sebagai berikut:

Saldo SIRELA Pak Ahmad

————— X Pendapatan X Nisbah

Total Dana di BINAMA

Rp. 1.000.000,-

————— X Rp. 25.000.000,- X 25%

Rp. 1.350.000.000,-

= Rp. 4.630,-

Maka bagi hasil yang diperoleh Pak budi

adalah Rp. 4.630,- per bulan

⁵⁹Wawancara lewat E-mail Pusat KSPPS Binama Semarang pada tanggal 15 Mei 2018

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah saya paparkan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa upaya pelayanan jemput bola pada via *short message* pada produk sirela di KSPPS Binama Semarang yaitu :

1. Pelayanan jemput bola dalam meningkatkan loyalitas anggota pada KSPPS Binama Semarang yaitu keaktifan pihak marketing KSPPS Binama dalam melayani anggota dengan cara aktif menjemput anggota/calon anggota. Untuk anggota tidak perlu datang kantor tidak masalah, namun bisa dilayani pihak KSPPS Binama dengan cara langsung mendatangi ke tempat anggota tersebut. Upaya KSPPS Binama dalam meningkatkan pelayanan yaitu :
 - a. Menerapkan service excellent kepada semua anggota baik untuk simpanan maupun pembiayaan.
 - b. Meningkatkan kecepatan waktu dan ketepatan analisis dalam proses pengajuan sampai dengan pencairan pembiayaan.
 - c. Adanya sistem jemput bola untuk simpanan maupun angsuran pembiayaan.
 - d. Adanya sistem online program disemua kantor KSPPS Binama.
 - e. Adanya sistem pembayaran angsuran via bank (beberapa rekening ke rekening anggota guna pembayaran angsuran pembiayaan).

2. Pelayanan jemput bola yang ditawarkan KSPPS Binama mulai dari tabungan, pembiayaan dan pelayanan jasa lainnya. Petugas dengan leluasa menjelaskan mengenai produk-produk KSPPS Binama kepada calon anggota dengan harapan anggota semakin nyaman telah menggunakan jasa lembaga, dan anggota akan selalu menggunakan jasa lembaga dalam memenuhi kebutuhannya. Namun jemput bola ini tidak semua transaksi bisa dilakukan di lapangan, hanya yang bersifat simpanan dan angsuran saja, tetapi untuk transaksi pengajuan pembiayaan, akad pembiayaan, dan pencairan pembiayaan itu tidak bisa dilakukan di lapangan, karena ada prosedur pengecekan data diri, pengisian formulir permohonan pembiayaan yang harus dilengkapi dengan tanda tangan formulir permohonan pembiayaan, beberapa persyaratan yang harus dibawa., dan penjelasan akad yg hanya bisa dilakukan dikantor. Sehingga anggota menjadi loyal dengan KSPPS Binama dan rutin menggunakan produk simpanan dan simpanan pembiayaan di KSPPS Binama.

B. Saran

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

1. Untuk penelitian yang akan datang diharapkan memperpanjang waktu penelitian. Dengan melakukan penelitian dalam jangka waktu yang lebih jelas mengenai evaluasi pelayanan jempit bola dalam meningkatkan loyalitas anggota.
2. Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan menggunakan sudut pandang ilmu manajemen atau akuntansi dengan obyek yang sama yaitu di KSPPS Binama.
3. Untuk pihak KSPPS Binama, diharapkan meningkatkan penawaran produk pada calon anggota yang belum tersentuh oleh KSPPS Binama lain sehingga mampu meningkatkan peluang pasar. Lebih menempatkan waktu yang tepat pada anggota-anggota tertentu. Meningkatkan jumlah SDM pada divisi marketing, karena akan sangat meningkatkan efisiensi kerja jika dilakukan oleh lebih dari 1 (satu) orang.

C. Penutup

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

penulis terima, baik itu dalam bentuk diskusi, informasi, buku maupun dalam bentuk lain

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

DAFTAR PUSTAKA

- AI Arif M. Nur Rianto, 2012, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta.
- Ali, H. Zainuddin , 2008, *Hukum Perbankan Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Al-Qur'an Surah Al-Muzzammil ayat 20
- Anggraini, Anugrah “*Evaluasi Pelayanan Sistem Jemput Bola Dalam Meningkatkan Loyalitas Anggota Pada BMT Amanah Kudus*”
<http://eprints.stainkudus.ac.id/568/> di akses 04 April 2018
- Ascarya, 2015, *Akad dan Produk Syariah*, Jakarta: PT Rajawali Pers.
- Dadan Muttaqin, *Aspek Legal Lembaga keuangan Syari'ah*, Yogyakarta: Safiria Insani Press, 2008, h. 60
- Damin, Sudarman, 2002, *Menjadi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Pustaka Setia,
- Djuwaini, Dimyauddin 2008, *Pengantar Fiqih Muamalah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ervina Lilis Saadah “*Sistem Layanan Jemput Bola dalam Meningkatkan Motivasi Menabung Nasabah Pada BMT Muda (Mandiri Ukhuwah Persada) Kedinding Lor Surabaya*”
<http://digilib.uinsby.ac.id/9550/> di akses 04 April 2018
- Hasan, Ali, 2010, *Marketing Bank Syariah*, Bogor: PT Ghalia Indonesia.
- Hayat, 2017, *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: Rajawali Pres.
- [http://www.guru.pendidikan.com/pengertian-fungsi-dan-tugas-marketing-secara lengkap/](http://www.guru.pendidikan.com/pengertian-fungsi-dan-tugas-marketing-secara-lengkap/) diakses pda hari jum'at tanggal 04 Mei 2018 pukul 16:00
- Ilmi, Makhalul, 2002, *Teori & Praktek Lembaga Mikro Keuangan Syariah*, Yogyakarta, UII Press.

- Indra Sallama, Novietha, 2010, *Manajemen Perusahaan Koperasi*, PT Gelora Aksara Pratama.
- Kasmir, 2005, *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada,
- Moenir, 2015, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Nurul Huda, 2006, *Baitul Mal wa Tamwil*, Jakarta: amzah,
- Purhantara, Wahyu, 2010, *Metode Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Graha Ilmu,
- Rahmayanty, Nina, 2013, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sumarni, Murni dan Johan Soeprihanto, Pengantar Bisnis (Dasar-Dasar Ekonomi Perusahaan), Edisi ke 5, Yogyakarta 2010, H. 116
- Syafi'i Antonio, Muhammad, 2007, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani press.
- Usman Rachmadi, 2009, *Produk dan Akad Perbankan Syariah di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti,
- Wawancara lewat E-mail Pusat KSPPS Binama Semarang pada tanggal 15 Mei 2018
- Yuningrum, Heny, 2012, *Mengukur Kinerja Operasional BMT*, 2010.
- Yusuf, Metode...2010

➤ Slip Permohonan Transfer

binamā koperasi syariah		SLIP PERMOHONAN TRANSFER	
Tanggal : Jenis Transfer : <input type="checkbox"/> Tunai <input type="checkbox"/> Non Tunai		Validasi : Berita/Ket :	
Jika Non Tunai		Rekening Tujuan	
Mohon debit rekening kami, No Rekening : Nama :		Ditujukan kepada : Bank : Nama : No Rekening : By Administrasi : Jumlah : Terbilang :	
Teller	Penarik / Pemohon.	Rp Rp Rp	
(Nama & Tanda tangan)			

Formulir Pembukaan Rekening

binamā koperasi syariah		KARTU SPESIMEN ANGGOTA	
		CABANG :	
NO REKENING :			
NAMA :			
KETENTUAN : TANDA TANGAN BERLAKU <input type="checkbox"/> SATU <input type="checkbox"/> DUA <input type="checkbox"/> SALAH SATU			
NAMA KUASA PENARIK	SPESIMEN TANDA TANGAN	STEMPEL PERUSAHAAN	

**PERMOHONAN KEANGGOTAAN KOPERASI
dan PEMBUKAAN SIMPANAN**

Bismillahirrahmaanirrahim
Bersama ini saya mengajukan permohonan untuk dicatat sebagai anggota Koperasi Syariah BINAMA dan sekaligus sebagai penyimpan.

Nama Lengkap dan gelar		Umdatul Wahidi		Laki-laki	
Tempat / Tanggal Lahir		Demak, 26 April 1997		Perempuan	
Alamat sesuai KTP / SIM		Des. Pongoharjo		RT/RW	03 / 01
Kecamatan		Bongay		Kode Pos	
Kota/Kab		Demak		RT/RW	
Alamat Domisili				Kode Pos	
Kecamatan					
Kota/Kab					
Alamat Kantor					
No. Telepon	Rumah :	Kantor :	HP :		
Nomor Identitas Diri	KTP :		SIM :		
Nama Ibu Kandung					
NPWP	Ada, nomor :				Tidak Ada

KHUSUS CALON ANGGOTA PERORANGAN

Pekerjaan	Karyawan	Peg. Negeri	TNI/Polri	Podagang/Wirausaha
Status Mendaftar	<input checked="" type="checkbox"/> Lajang	<input type="checkbox"/> Menikah	<input checked="" type="checkbox"/> Pelajar / Mahasiswa	<input type="checkbox"/> Lainnya
Pendidikan	<input type="checkbox"/> SD/SMP	<input type="checkbox"/> SMA	<input checked="" type="checkbox"/> Akademi/D-3/S1	<input type="checkbox"/> S2 / S3
Agama	<input checked="" type="checkbox"/> Islam	<input type="checkbox"/> Kristen / Katolik	<input type="checkbox"/> Hindu	<input type="checkbox"/> Budha
Penghasilan per Bulan	< Rp. 1.000.000,-	Rp. 1 - 2 Juta	Rp. 2-3 Juta	Rp. 3-5 Juta
Rekening yang Dibuka (Pilih yang Sesuai)	Simpanan Pokok	SIRELA	SISUKA	Tabungan Thawaf
	Simpanan Harian	TASAQUR	TARBAH	Simpanan Pembiayaan
Setoran Awal	Rp.	Terbilang :		

KHUSUS PERMOHONAN PEMBUKAAN SISUKA

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

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

DIISI OLEH PETUGAS

No. Rekening :		No. Anggota :	
Jenis Simpanan :		Setoran Awal : Rp	
Khusus Simpanan SISUKA	Jangka Waktu : bln; dari s.d.		
	Mgibah Bagi Hasil : % ; %		
VALIDASI PETUGAS	Tgl	Diserina	Disetujui
			Approval

AHLI WARIS

No	Nama Lengkap	Alamat
1		
2		

..... tanggal

Permohon : Tanda Tangan Cacak

(anda tempelkan dan kirim ke arang)

KETENTUAN SIMPANAN PADA KOPERASI SYARIAH BINAMA

Penyimpan mengizinkan Koperasi Syariah BINAMA untuk memanfaatkan uang yang disimpan pada BINAMA guna berinvestasi yang bermanfaat menurut Koperasi Syariah BINAMA atas sejumlah saldo yang ada pada setiap harinya dan selama yang tersebut tersimpan di Koperasi Syariah BINAMA.

Dalam perjanjian ini berlaku:

- Akad Mudharabah untuk Simpanan Sukarela Lancar (Si Rela), Tasaqur, Simpanan Harian, Tabungan Thawaf, dan Simpanan Sukarela Berjangka (Si Suka) kadar keuntungan yang diberikan ditetapkan sesuai nisbah bagi hasil yang ditawarkan Koperasi Syariah BINAMA dan bila ada perubahan penawaran nisbah bagi hasil akan diumumkan di kantor BINAMA dan dianggap para penyimpan telah mengetahuinya.
- Akad Wadiah Yadiamanah untuk simpanan Tarbiyah dan simpanan pembiayaan dimana tidak diberikan bagi hasil.

SYARAT-SYARAT UMUM

- Yang berhak menjadi penyimpan adalah anggota, koperasi lain, anggota koperasi lain, dan calon anggota.
- Sebagai bukti simpanan bagi penyimpan, Koperasi Syariah BINAMA akan menerbitkan:
 - Buku simpanan untuk Si Rela, TASAQUR, Tabungan Thawaf, Tarbiyah dan Simpanan Pembiayaan
 - Warkat tanda simpanan untuk rekening Si Suka
- Apabila terdapat perbedaan antara saldo pada buku simpanan dan saldo yang tercatat pada Koperasi Syariah BINAMA, maka yang dijadikan sebagai patokan dan yang disahkan sebagai saldo yang benar adalah saldo yang tercatat pada pembukuan Koperasi Syariah BINAMA
- Apabila buku / warkat simpanan hilang, penyimpan harus segera melaporkan kepada Koperasi Syariah BINAMA dengan mengisi surat pernyataan bermaterai dan dengan dilampiri surat keterangan hilang dari kepolisian.
- Penyalahgunaan dalam bentuk apapun akibat hilangnya buku / warkat simpanan bukan menjadi tanggungjawab Koperasi Syariah BINAMA.
- Terdapat hilangnya buku / warkat simpanan yang telah dilaporkan, Koperasi Syariah BINAMA tidak akan menerima segala bentuk transaksi atas nomor rekening bersangkutan dan penyimpan diwajibkan menulip rekening tersebut dengan penggantian nomor rekening baru.
- Penyimpan menyatakan tunduk pada segala ketentuan yang berlaku di BINAMA baik yang saat ini berlaku maupun yang akan ada di kemudian hari.

PENYETORAN DAN PENARIKAN

- Setiap penarikan simpanan, penyimpan diwajibkan menunjukkan buku / warkat simpanan dengan ketentuan sebagai berikut:
 - Untuk semua jenis simpanan selain TASAQUR dan TARBIYAH penarikan dapat dilakukan setiap hari kerja selama kas buka.
 - Untuk Si Suka dan Tarbiyah, penarikan hanya dapat dilakukan apabila saat jatuh tempo. Untuk Si Suka penarikan dituru waktu jatuh tempo dikenakan denda yang diperhitungkan saat penarikan.
 - Untuk Tasaqur, penarikan hanya dapat dilakukan satu kali dalam setahun, yaitu satu minggu menjelang hari raya Idul Adha.
 - Untuk Tabungan Thawaf, penarikan hanya dapat dilakukan sekali ketika memenuhi ketentuan siskohat.
- Penarikan yang dilakukan oleh bukan pemilik rekening / penyimpanan harus dilengkapi dengan surat kuasa bermaterai serta menunjukkan kartu identitas asli penyimpan.
- Bila terjadi perbedaan tanda tangan antara sila sila penarikan dengan contoh tanda tangan, maka Koperasi Syariah BINAMA berhak meminta kartu identitas asli dari penyimpan. Bila penyimpan tidak dapat menunjukkan kartu identitas asli, maka Koperasi Syariah BINAMA berhak menahan buku / warkat simpanan sampai dapat dipasihkan kebenaran penarikan yang dilakukan.
- Setoran awal setiap produk ditetapkan sebagai berikut:
 - Si Rela sebesar Rp 25.000,-
 - Tasaqur sebesar Rp 25.000,-
 - Simpanan Harian sebesar Rp 250.000,-
 - Si Suka sebesar Rp 1.000.000,-
 - Tabungan Thawaf sebesar Rp 25.000,-
 - Tarbiyah besarnya sesuai ketentuan yang berlaku pada periode berjalan.
 - Simpanan Pembiayaan sebesar Rp 10.000,-
- Setoran selanjutnya per produk sekurang-kurangnya sebesar:
 - Si Rela sebesar Rp 5.000,-
 - Tasaqur sebesar Rp 5.000,-
 - Simpanan Harian dan Tabungan Thawaf sebesar Rp 10.000,-
 - Tarbiyah besarnya sesuai ketentuan yang berlaku pada periode berjalan.
- Saldo minimal simpanan adalah sebagai berikut:
 - Si Rela sebesar Rp 10.000,-
 - Tasaqur sebesar Rp 10.000,-
 - Simpanan Harian sebesar Rp 10.000,-
 - Simpanan Pembiayaan sebesar Rp 10.000,-

KADAR KEUNTUNGAN SIMPANAN

- Keuntungan atas Si Rela, Si Suka, Tasaqur, Tabungan Thawaf, dan Simpanan Harian akan diberikan setiap bulan
- Perubahan atas besarnya nisbah bagi hasil dapat terjadi sewaktu-waktu yang besarnya diumumkan agar diketahui oleh penyimpan dan dianggap penyimpan telah sepakat dengan besarnya nisbah bagi hasil tersebut
- Perhitungan bagi hasil yang diberikan dilakukan pada setiap akhir bulan dan dibukukan langsung kepada saldo penyimpanan yang tercatat di Koperasi Syariah BINAMA

PENUTUPAN REKENING

- Penutupan rekening hanya dapat dilakukan oleh penyimpan secara langsung atau melalui pendamping lapangan
- Biaya administrasi penutupan rekening adalah sebagai berikut:
 - Si Rela : Rp 10.000,- ditambah pecahan yang tidak dapat ditunaikan
 - Si Suka : Rp 10.000,-
 - Simpanan Harian : Rp 10.000,- ditambah pecahan yang tidak dapat ditunaikan
 - Tasaqur : Rp 10.000,- ditambah pecahan yang tidak dapat ditunaikan
 - Tabungan Thawaf : Rp 10.000,- ditambah pecahan yang tidak dapat ditunaikan
 - Simpanan Pembiayaan: Rp 10.000,-

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. DATA PRIBADI

Nama Lengkap : Umdatul Khoirot
Tempat dan Tanggal Lahir : Demak, 26 April 1997
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Status : Belum Kawin
Identitas : KTP Bonang No.
3321126604970002
Alamat : Ds. Poncoharjo RT 03 / RW 01
Kec. Bonang. Kab. Demak
Hp : 081235295131

B. PENDIDIKAN FORMAL

2015 – 2018 : D3 Perbankan Syariah UIN Walisongo
Semarang
2012 – 2015 : MAN DEMAK
2008 – 2012 : MTS NU DEMAK
2003 – 2008 : SDN PONCOHARJO 1

C. RIWAYAT PEKERJAAN

09 Januari 2017 – 09 Februari 2017 Magang di KSPPS Binama
Semarang Cabang Tlogosari Semarang.
13 Februari 2017 – 09 Maret 2017 Magang di BPRS Asad Alif
Sukorejo Cabang Boja

D. PENGALAMAN ORGANISASI

2015 PMII RAYON EKONOMI
2018 Sharia Banking Training Center