

**PERAN PELAYANAN DALAM PENINGKATAN MINAT
NASABAH SIMPANAN HARI RAYA IDUL FITRI (SIHARFI)
DI KSPPS SM NU CABANG WIRADESA**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)



Oleh :

MUSDALIFAH
NIM. 2012113099

ASAL BUKU INI	: Penulis
PENERBIT/HARGA	:
TGL. PENERIMAAN	: 12 Juli 2018
NO KLASIFIKASI	: TAD-3PBS 18-046 MUS-p
NO INDIK	: 1842 046

**JURUSAN D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
2017**

**PERNYATAAN
KEASLIAN TUGAS AKHIR**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Musdalifah

NIM : 2012113099

Judul TA : Peran Pelayanan Dalam Peningkatan Minat Nasabah
simpanan hari raya idul fitri (SIHARFI) di KSPPS SM
NU Cabang Wiradesa

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini merupakan hasil karya sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Apabila Tugas Akhir ini terbukti merupakan hasil duplikasi atau plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi akademis dan dicabut gelarnya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 12 Juni 2017

Yang menyatakan



(Musdalifah)

NIM. 2012113099

H. Tamamudin, M M

Jl. KH.A.Dahlan No.3 Tirto Pekalongan

NOTA PEMBIMBING

Lamp : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Tugas Akhir Sdr. Musdalifah

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

c.q Ketua Jurusan D3 Perbankan Syariah

di

PEKALONGAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah Tugas Akhir saudara :

Nama : MUSDALIFAH

NIM : 2012113099

Prodi : D III Perbankan Syariah

Judul : PERAN PELAYANAN DALAM PENINGKATAN MINAT
NASABAH SIMPANAN HARI RAYA IDUL FITRI (SIHARFI) DI
KSPPS SM NU CABANG WIRADESA

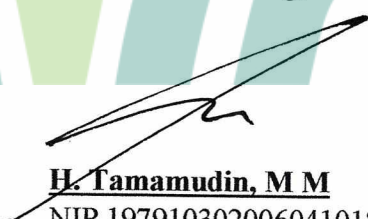
Dengan ini mohon agar Tugas Akhir saudara tersebut dapat segera dimunaqasahkan.

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pekalongan, 05 Juni 2017

Pembimbing,



H. Tamamudin, M M

NIP.197910302006041018

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Pekalongan mengesahkan Tugas Akhir Saudara/i:

Nama : MUSDALIFAH
NIM : 2012113099
Judul TA : **PERAN PELAYANAN DALAM PENINGKATAN MINAT
NASABAH SIMPANAN HARI RAYA IDUL FITRI (SIHARFI) DI
KSPPS SM NU CABANG WIRADESA**

Telah diujikan pada hari Senin tanggal 24 Juli 2017 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima
sebagai sebagian syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya (A. Md).

Dewan Penguji

IAIN PEKALONGAN

Penguji I

Hj. Rinda Asytuti M.Si

NIP.19771206205012002

Penguji II

Aenurofik M.A

NIP. 198201202011011001

Pekalongan, 31 Juli 2017

Disahkan oleh Dekan,

Dr. Shinta Dewi Rismawati, M.H.

NIP. 197502201999032001

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut:

1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan bahasa Arab yang didalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	S	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	H	ha (dengan titik di bawah)

خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	S	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	D	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	T	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	Z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	wau	W	We
ه	Ha	H	Ha

ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal tunggal	Vokal rangkap	Vokal panjang
ا = A		آ = ā
إ = I	أِي = Ai	إِي = ī
أ = U	أُو = Au	أُو = ū

3. Ta Marbutah

Ta marbutah hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh:

مرأة جميلة

Ditulis

mar'atun jamilah

Ta marbutah mati dilambangkan dengan /h/

Contoh:

فاطمة

Ditulis

fatimah

4. Syaddad (tasydid, geminasi)

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddad* tersebut.

Contoh:

ربنا

Ditulis

rabbana

البر

Ditulis

al-bir

5. Kata sandang (artikel)

Kata sandang yang diikuti oleh huruf “huruf syamsiyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Contoh:

الشمس	Ditulis	<i>asy-syamsu</i>
الرجل	Ditulis	<i>ar-rajulu</i>
السيدة	Ditulis	<i>as-sayyidah</i>

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qamariyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan duhubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

القمر	Ditulis	<i>al-qamar</i>
البدیع	Ditulis	<i>al-badi'</i>
الجلال	Ditulis	<i>al-jalil</i>

6. Huruf Hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apotrof /'/.

Contoh:

أمرت	Ditulis	<i>umirtu</i>
شيء	Ditulis	<i>syai'un</i>

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT *Subhanahu Wata'ala* yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Bersama ini saya haturkan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua tercinta Bapak Suparman dan Ibu Raiyah (alm) , yang dengan seluruh cinta kasih dan pengorbanannya telah memberikan dukungan, cita dan harapan serta do'a restunya.
2. Kakak-kakakku tersayang terimakasih sudah memberi banyak dukungan dan semangat.
3. Bapak Tamamudin Dosen pembimbing penulis, yang telah membimbing dan memberikan arahan penulis dengan penuh kesabaran dan ketulusan.
4. karyawan KSPPS SM NU Cabang Wiradesa yang membantu penulis mewujudkan penelitian ini.
5. Teman-teman seperjuangan PBS A,B dan C yang menemaniku berjuang dalam menempuh studiku.
6. Serta semua pihak yang telah mendukung dalam terselesainya Tugas Akhir ini yang tak bisa penulis sebutkan satu per satu, terimakasih atas semuanya.

MOTTO

Mimpi masa kini adalah kenyataan hari esok

"Tragedi terbesar dalam kehidupan bukanlah sebuah kematian,

Tetapi hidup tanpa tujuan. Karena itu, teruslah Bermimpi

untuk menggapai tujuan dan harapan, supaya hidup kita lebih bermakna".

Barang siapa yang keluar dalam menuntut ilmu maka ia adalah seperti

berperang di jalan Allah hingga pulang.

(H.R. Tirmidzi)



ABSTRAK

Musdalifah.2012113099. Peran Pelayanan dalam Peningkatan Minat Nasabah simpanan hari raya idul fitri (SIHARFI) di KSPPS SM NU Cabang Wiradesa .Tugas Akhir IAIN Pekalongan.Pembimbing: H. Tamamudin, S.E, M.M.

Kata kunci :Pelayanan, Minat nasabah.

Pelayanan merupakan kegiatan dan manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak perlu berakibat pemilikan sesuatu. Upaya peningkatan kualitas pelayanan oleh KSPPS SM NU Cabang Wiradesa bersifat inovatif dan berorientasi pada nasabah. Namun masih muncul pertanyaan apakah hal tersebut telah benar dapat memberikan kepuasan bagi nasabah.

Penulis dalam penelitian ini akan membahas bagaimana peran pelayanan dalam peningkatan minat nasabah simpanan hari raya idul fitri (SIHARFI) di KSPPS SM NU Cabang Wiradesa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran pelayanan dalam peningkatan minat nasabah simpanan hari raya idul fitri (SIHARFI) di KSPPS SM NU Cabang Wiradesa. Kegunaan penelitian ini yaitu secara teoritis dan praktis.

Jenis Penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan lokasi di KSPPS SM NU Cabang Wiradesa dan menggunakan pendekatan kualitatif. sumber data berupa data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data primer dilakukan dengan observasi dan wawancara. Teknik pengumpulan data sekunder diperoleh dengan dokumentasi.

Hasil penelitian, penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa KSPPS SM NU Cabang Wiradesa melakukan strategi-strategi untuk mencapai sasaran dalam memaksimalkan peningkatan minat nasabah dengan strategi pelayanan jemput bola. Di mana tim marketing KSPPS SM NU Cabang Wiradesa sebagai penyedia jasa atau penjual produk melakukan secara aktif kegiatan pelayanan jemput bola dengan mendatangi nasabah satu persatu.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan baik Tugas Akhir dengan judul “Peran Pelayanan Dalam Peningkatan Minat Nasabah simpanan hari raya idul fitri (SIHARFI) di KSPPS SM NU Cabang Wiradesa”.

Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa risalah Islam sehingga dapat menjadi bekal hidup kita baik di dunia dan di akhirat.

Suatu kebanggaan tersendiri jika suatu tugas dapat terselesaikan dengan sebaik-baiknya. Penulis sadar banyak hambatan dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini. Akhirnya Tugas Akhir ini dapat terselesaikan, tentunya karena beberapa pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan mohon maaf yang tulus kepada:

1. Bapak Dr. H. Ade Dedi Rohayana, M.Ag selaku Rektor IAIN Pekalongan
2. Ibu Dr. Shinta Dewi Rismawati SH. MH selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan.
3. Bapak H. Tamamudin, S.E M.M selaku Ketua Prodi D3 Perbankan Syariah.
4. Bapak Ali Amin Isfandiar, M. Ag, selaku Dosen wali yang telah memberikan nasihat-nasihat, motivasi dan membantu serta mengarahkan penulis dalam penyelesaian studi D III Perbankan Syariah di IAIN Pekalongan.

5. Bapak H. Tamamudin, S.E, M.M, selaku Dosen pembimbing yang telah memeberikan pengarahan dan bimbingan dengan ikhlas dan sabar, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik
6. Para Dosen dan staff pengajar di IAIN Pekalongan yang telah memberikan banyak ilmu yang bermanfaat
7. Bapak M. Ghomson Agil S.E. selaku Kepala Cabang KSPPS SM NU Cabang Wiradesa dan semua karyawan KSPPS SM NU Cabang Wiradesa yang sudah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian dan membantu memberikan segala informasi yang penulis butuhkan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini
8. Bapak, Ibu, dan Kakak- kakakku beserta keluarga saya yang telah memberikan dukungan dan semangat yang tulus dan ikhlas
9. Teman-teman yang selalu menemani penulis dengan setia dalam suka maupun duka
10. Semua pihak yang turut andil dalam penyelesaian Tugas Akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Terima kasih untuk semuanya. Tanpa anda semua, penulis bukanlah siapa-siapa. Penulis menyadari bahwa karya ilmiah sederhana ini masih jauh dari kesempurnaan, sehingga saran dan kritik dari para pembaca sangat penulis harapkan. Akhir kata semoga karya ini dapat membawa manfaat bagi semuanya.

Pekalongan, 12 Juni 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN NOTA PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
MOTTO	x
ABSTRAK	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Kegunaan Penelitian.....	4
E. Penegasan Istilah	6
F. Sistematika Pembahas	7
 BAB II KERANGKA TEORI	
A. LANDASAN TEORI	
1. Pelayanan	
a. Pengertian Pelayanan.....	9
b. Dimensi <i>Service Quality (Servqual)</i>	10
c. Dasar- Dasar Pelayanan Nasabah	15
d. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik	20
e. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam	23

2.Minat Nasabah	
a. Pengertian Minat	24
b. Pengertian Nasabah	27
3.Wadiah	
a. Pengertian <i>Wadiah</i>	28
b. Jenis-jenis <i>Wadiah</i>	30
c. Rukun dan Syarat <i>Wadiah</i>	32
d. Praktik <i>Wadiah Yad Al- Dhamanah</i> di Lembaga Keuangan Syariah	34
B. TINJAUAN PUSTAKA	34
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	38
B. Pendekatan Penelitian.....	38
C. Lokasi Penelitian.....	39
D. Sumber Data.....	39
E. Teknik Pengumpulan Data.....	39
F. Metode Analisis Data.....	40
G. Keabsahan Data.....	41
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	
1.Strategi KSPPS SM NU Cabang Wiradesadalam peningkatan <i>serviceexcellence</i> pada pelayanan <i>customerservice</i>	43
2.Penerapan strategi jemput bola dalam peningkatkan minat nasabah simpanan hari raya idul fitri (SIHARFI) di KSPPS SM NU Cabang Wiradesa.....	52
3.Kelebihan dan kekurangan penerapan strategi jemput bola dalam peningkatkan minat nasabah simpanan hari raya idul fitri (SIHARFI) di KSPPS SM NU Cabang Wiradsa.....	59
B. Pembahasan	61

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	66
B. Saran	66

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN- LAMPIRAN



BAB I

PENDAHULUAN



A. Latar Belakang Masalah

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran. Dalam hal ini keandalan sistem pelayanan sering menjadi penentu kepercayaan nasabah terhadap bank dan produk-produknya. Dunia perbankan menyadari betapa pentingnya memperoleh dan mempertahankan kepercayaan nasabah bagi keberhasilan bisnis bank. Perbankan berlomba-lomba menunjukkan sikap lebih menghargai nasabah dan mengembangkan pelayanan yang unggul.

Tingkat kualitas pelayanan semakin diyakini sebagai kunci sukses pemasaran jasa bank. Oleh karena itu, upaya kalangan perbankan untuk memperoleh kepercayaan nasabah diwarnai oleh fenomena persaingan yang makin ketat dalam era kedaulatan konsumen ini. Semakin ketatnya persaingan dalam sektor perbankan menimbulkan pertanyaan tentang cara-cara yang bisa memberikan kepuasan yang sempurna bagi nasabah. Salah satu strategi yang tepat untuk menghargai kemampuan lembaga keuangan dalam memuaskan nasabah adalah dengan mengupayakan sistem umpan balik yang

memungkinkan lembaga keuangan dapat mengetahui langsung dari pelanggan itu sendiri. Apakah mereka puas dengan pelayanan bank dan harapan mereka tentang bagaimana seharusnya bank memberikan pelayanan yang memuaskan menurut persepsi nasabah.¹

Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitive. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan dalam menarik minat konsumen, Sehingga dapat menghasilkan nilai tambah bagi perusahaan.

KSPPS SM NU Cabang Wiradesa merupakan sebuah lembaga jasa keuangan yang sedang berkembang sehingga memerlukan langkah-langkah guna meningkatkan minat nasabahnya yaitu dengan inovasi-inovasi baru yang ditawarkan kepada masyarakat dan kualitas pelayanan yang baik. Inovasi-inovasi baru tersebut berupa produk-produk baru yang diciptakan dengan spesifikasi yang dapat menarik minat nasabah. Karena kebanyakan nasabah dalam memilih produk cenderung menanyakan kelebihan atau keuntungan dari produk tersebut dan kualitas pelayanan yang baik juga menjadi faktor

¹Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm.178.

minat nasabah. Dalam menjalankan penghimpunan dan penyaluran dananya, KSPPS SM NU Cabang Wiradesa menggunakan strategi marketing dimana strategi marketing yang digunakan adalah strategi marketing jemput bola atau *door to door*.

Strategi pemasaran ini yaitu metode pemasaran dengan cara mendatangi anggota atau calon anggota secara langsung. Strategi ini mengharuskan pelayanan yang prima, dimana setiap marketing harus mampu melayani nasabah KSPPS secara rutin. Disamping itu dengan lokasi KSPPS SM NU Cabang Wiradesa yang berdekatan dengan pasar dan jalan raya yang kemungkinan masyarakatnya mempunyai usaha dengan begitu mengharuskan marketing KSPPS SM NU Cabang Wiradesa untuk menjemput para nasabahnya yang kemungkinan sibuk dengan usaha yang digelutinya.

Metode ini dirasa berhasil menarik minat masyarakat untuk menjadi nasabah di KSPPS SM NU, karena memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi. Hal ini dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Th. 2013	Th.2014	Th.2015	Th.2016
377 orang	486 orang	737 orang	1.347 orang

Sumber: Data KSPPS SM NU Cabang Wiradesa.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik mengambil judul penelitian **“Peran Pelayanan Dalam Peningkatan Minat Nasabah simpanan hari raya idul fitri (SIHARFI) di KSPPS SM NU Cabang Wiradesa”** karena dilandasi alasan perkembangan jumlah nasabah yang cukup baik dari tahun ke tahun, sehingga penulis mengetahui seberapa besar peran pelayanan yang dilakukan oleh KSPPS SM NU untuk meningkatkan jumlah nasabahnya.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas, dalam penelitian ini penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut

Bagaimana peran pelayanan dalam peningkatan minat nasabah simpanan hari raya idul fitri (SIHARFI) di KSPPS SM NU Cabang Wiradesa?

C. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan permasalahan yang ada maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran pelayanan dalam peningkatan minat nasabah simpanan hari raya idul fitri (SIHARFI) KSPPS SM NU Cabang Wiradesa.

D. Kegunaan Penelitian

Dengan disusunnya Tugas Akhir ini penulis berharap semoga laporan Tugas Akhir ini bermanfaat, baik dari segi praktis maupun teoritis.

1. Secara Praktis

a. Pihak KSPPS SM NU Cabang Wiradesa

Dapat memberikan gambaran sejauh mana peran pelayanan dalam peningkatan minat nasabah simpanan hari raya idul fitri (SIHARFI) di KSPPS SM NU Cabang Wiradesa.

b. Bagi Penulis

Untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan Program Diploma III (DIII) guna mendapatkan gelar Ahli Madya Jurusan D3 Perbankan Syariah pada Institut Agama Islam Negeri Pekalongan.

c. Bagi Umum

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sumber masukan yang positif atau sebagai sumber informasi tambahan serta menambah khasanah bacaan ilmiah.

2. Secara Teoritis

a. Untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi pembaca, baik mahasiswa maupun masyarakat secara umum tentang peran pelayanan di KSPPS SM NU Cabang Wiradesa.

b. Dapat digunakan sebagai dasar pengetahuan dan pengalaman dalam kegiatan penelitian berikutnya bagi mahasiswa yang ingin meneliti lebih lanjut tentang peran pelayanan.

E. Penegasan Istilah

a. Peran

Adalah sesuatu yang jadi bagian atau yang memegang pimpinan yang terutama.²

b. Pelayanan

Adalah setiap kegiatan dan manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak perlu berakibat pemilihan sesuatu.³

c. Minat

Adalah suatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktifitas tanpa ada yang menyuruh, minat beli merupakan suatu proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh konsumen.⁴

d. Nasabah

Adalah orang yang berhubungan dengan atau menjadi langganan bank (dalam hal keuangan).⁵

e. Simpanan hari raya idul fitri (SIHARFI)

Adalah simpanan anggota atau calon anggota untuk persiapan hari raya idul fitri yang menggunakan akad wadiah yad dhamanah.⁶

²W.J.S.Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia Edisi ke-3* (Jakarta : Balai Pustaka, 2003), hlm.220.

³Rahmat Lupiyoadi, *Manajemen Jasa Teori dan Praktek*, (Jakarta:Salem Empat, 2006), hlm.40.

⁴Pandji Anoraga, *Manajemen Bisnis*, (Jakarta:PT. Rineka Cipta,2000), hlm.273.

⁵Anton M Moeliono, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta:Balai Pustaka,1988), hlm.32.

⁶Brosur KSPPS SM NU cabang Wiradesa

f. KSPPS SM NU (*Syirkah Muawanah Nahdlatul Ulama*)

Adalah salah satu lembaga keuangan yang bergerak di bidang simpan pinjam, dimana KSPPS menghimpun dana dari masyarakat yang berbentuk tabungan kemudian disalurkan kepada masyarakat yang berbentuk pembiayaan yang bertujuan untuk meningkatkan dan mensejahterakan masyarakat dalam bidang ekonomi.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis akan menguraikan secara umum seperti bab yang meliputi beberapa sub bab, yaitu sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan, penegasan istilah dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

BAB II : LANDASAN TEORI

Menjelaskan tentang pengertian pelayanan, dimensi *service quality* (*servqual*), dasar – dasar pelayanan nasabah, ciri-ciri pelayanan yang baik, kualitas pelayanan dalam perspektif islam, pengertian minat, pengertian

nasabah, pengertian wadiah, jenis-jenis wadiah, rukun dan syarat wadiah, praktek wadiah *Yad al-dhamanah* di lembaga keuangan syariah.

BAB III : METODE PENELITIAN

Mencakup tentang jenis penelitian, pendekatan penelitian, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, metode analisis data, keabsahan data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menghasilkan data yang berkaitan dengan peran pelayanan dalam peningkatan minat nasabah simpanan hari raya idul fitri (SIHARFI) di KSPPS SM NU Cabang Wiradesa.

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan bab akhir dalam Tugas Akhir ini. Di dalam bab ini penulis akan menarik simpulan dari permasalahan dan akan memberikan saran-saran yang perlu disampaikan.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang data- data atau buku- buku yang dijadikan pedoman penulisan Tugas Akhir ini.

BAB V

PENUTUP



A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis menyimpulkan bahwa KSPPS SM NU Cabang Wiradesa melakukan strategi-strategi untuk mencapai sasaran dalam memaksimalkan peningkatan minat nasabah dengan strategi pelayanan jemput bola. Di mana tim marketing KSPPS SM NU Cabang Wiradesa sebagai penyedia jasa atau penjual produk melakukan secara aktif kegiatan pelayanan jemput bola dengan mendatangi nasabah satu persatu.

B. Saran

Berdasarkan simpulan di atas, maka penulis memberi saran:

1. Kepada pihak KSPPS SM NU Cabang Wiradesa perlu mempertahankan dan meningkatkan pelayanan dalam produk simpanan hari raya idul fitri (SIHARFI), agar dapat lebih meningkatkan minat nasabah dalam melakukan simpanan hari raya idul fitri (SIHARFI).
2. Kepada nasabah untuk lebih mengetahui apa yang mereka inginkan dan mereka yakini dalam memilih produk yang menarik.



DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Anoraga,,Pandji. 2000. *Manajemen Bisnis*, Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Antonio, Muhammad Syafi'i. 1999. *Bank Syari'ah Suatu Pengenalan Umum*, Cet ke-1, Yogyakarta :Dana Bakti Wakaf.
- Arifin,Zainul. 2000. *Memahami Bank Syariah Lingkup ,Peluang, Tantangan dan Prospek*, Jakarta: Alvabet Jakarta.
- Azwar ,Saifudin.1998.*Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bungin,, M. Burhan. 2011. *Penelitian Kualitatif* , Jakarta: Kencana.
- Hasibuan, Malayu. 2008. *Dasar- Dasar Perbankan*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasan, Ali. 2010. *Marketing Bank Syariah*, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Hasan, M. Ali. 2003. *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam, Cet.Ke-1 FiqhMuamalah*, Edisi1, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Iriawan dan Swastha. 2001. *Perilaku Konsumen*, Alfabeta: Bandung.
- J., Lexy. 1988. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.
- Kasmir. 2008. *Etika Customer Service*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2004. *Pemasaran Bank*, Jakarta: Prenada Media.
- Komarudin. 1994. *Kamus Perbankan*, Jakarta: Grafindo.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rahmat. 2006. *Manajemen Jasa Teori dan Praktek*, Jakarta:Salemba Empat.
- Mappiere, Andi. 1994. *Psikolog orang Dewasa bagi Penyesuaian dan Pendidikan*, Surabaya: Usaha Offsite Printing.
- M. Idrus. 2009. *Metode Pendekatan Ilmu*, Yogyakarta: PT Gelora Aksara Pratama.
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.

- Moeliono, Anton M. 1988. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Muhammad, Rifqi. 2008. *Akuntansi Keuangan Syariah*, Yogyakarta: P3 EI Press.
- Poerwadarminta. 1999. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Priyonggo Suseno dan Heri Sudarsono. 2004. *Istilah-istilah Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: UII Press.
- Ratiih Tresnati dan Eti Rochaety. 2005. *Kamus Istilah Ekonomi*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Rusyd, Ibnu. 1995. *Bidayatul Mujtahid, Penterjemah Imam Ghazali Zaid, A. Zainudin, Jilid IV, Cet. Ke-1*, Jakarta: Pustaka Amani.
- Saladin, Djaslim. 1996. *Perilaku Konsumen*, Bandung: Mandar Maju.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metode Penelitian*, Jakarta: Salemba Empat.
- Subagyo, Ahmad. 2009. *Kamus Istilah Ekonomi Islam*, Jakarta: PT. ELEX Media Computindo.
- Suhendi, H. Hendi. 2010. *Fiqh Muamalah*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Sumitro, Warkum. 1996. *Asas-Asas Perbankan Islam dan Lembaga Terkait*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Suwikyo, Dwi. 2010. *Analisis Laporan Keuangan Perbankan Syariah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Thoha, Miftah. 1996. *Pembinaan Organisasi Proses Diagnosa dan Intervensi*, Jakarta: Rajawali.
- T. Hani Handoko dan Basu Swastha Dharmmesta. 2014. *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: BPFE.
- Usman, Husaini. 2008. *Metodologi Penelitian Sosial*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Wahjono, Sentot Imam. 2010. *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wiroso. 2005. *Penghimpunan Dana dan Distribusi Hasil Usaha Bank Syariah*, Jakarta: PT Grasindo.
- Yazid. 1999. *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Ekonosia.

Tugas Akhir

Ghoni, Abdul.2013.*Analisis Respon Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Karyawan BMT SM NU Pekalongan Dalam Memasarkan Produk Simpanan Serbaguna (SIGUN)*,Pekalongan:Perpustakaan STAIN.

Rizkiya, Ulfa 2010,*Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Tabungan di BMT Istiqlal Pekalongan*,Pekalongan:Perpustakaan STAIN.

Prasetyo,Moh Arman.2012,*Analisis Pelayanan Bank Syariah Mandiri cabang Pekalongan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Pendidikan*,Pekalongan:Perpustakaan STAIN.

Merdeka,Titis Sani.2014,*Analisis Pelayanan Bank Syariah Mandiri cabang Batang Dalam Peningkatan Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Berencana*,Pekalongan:Perpustakaan STAIN.

Anjayani, Fransiska.2014,*Minat Nasabah Terhadap Produk Simpanan Pendidikan Dengan Akad Wadiah Yad Dhamanah di BMT SM NU Pekalongan*,Pekalongan:Perpustakaan STAIN.

Hasil wawancara

Angga Firmanda selaku *marketing* KSPPS SM NU Cabang Wiradesa.

Fathiyah selaku nasabah siharfi di KSPPS SM NU Cabang Wiradesa.

Fitri selaku nasabah siharfi KSPPS SM NU Cabang Wiradesa

Imut selaku nasabah siharfi di KSPPS SM NU Cabang Wiradesa.

Intan selaku nasabah siharfi KSPPS SM NU Cabang Wiradesa.

Jauharul Ummah selaku *Teller* KSPPS SM NU CabangWiradesa.

M. Ghomson Agil Kepala Cabang KSPPS SM NU Wiradesa.

Siti Aminah selaku nasabah siharfi KSPPS SM NU Cabang Wiradesa.

Sumiarti selaku nasabah KSPPS SM NU Cabang Wiradesa

Yuli selaku nasabah siharfi KSPPS SM NU Cabang Wiradesa.

INTERVIEW

A. Kepala Cabang KSPPS SM NU Cabang Wiradesa, Bapak M. Agil Ghomson, S.E. Pada tanggal 13 Februari 2017.

1. Bagaimana penerapan simpanan hari raya idul fitri (SIHARFI) di KSPPS SM NU Cabang Wiradesa?
2. Apa sajakah syarat dan ketentuan menjadi calon nasabah simpanan hari raya idul fitri (SIHARFI) di KSPPS SM NU Cabang Wiradesa?
3. Bagaimana strategi KSPPS SM NU Cabang Wiradesa dalam menarik minat nasabah simpanan hari raya idul fitri (SIHARFI)?
4. Berapa jumlah nasabah yang memilih produk simpanan hari raya idul fitri (SIHARFI) di KSPPS SM NU Cabang Wiradesa?
5. Bagaimana penerapan strategi jemput bola di KSPPS SSM NU Cabang Wiradesa?
6. Apa saja kelebihan dalam penerapan strategi jemput bola di KSPPS SM NU Cabang Wiradesa?
7. Apa saja kekurangan dalam penerapan strategi jemput bola di KSPPS SM NU Cabang Wiradesa?

B. Bagian *Customer service* dan *Teller* KSPPS SM NU Cabang Wiradesa, Ibu Jauharul Ummah Spd. Pada tanggal 10 Januari 2017.

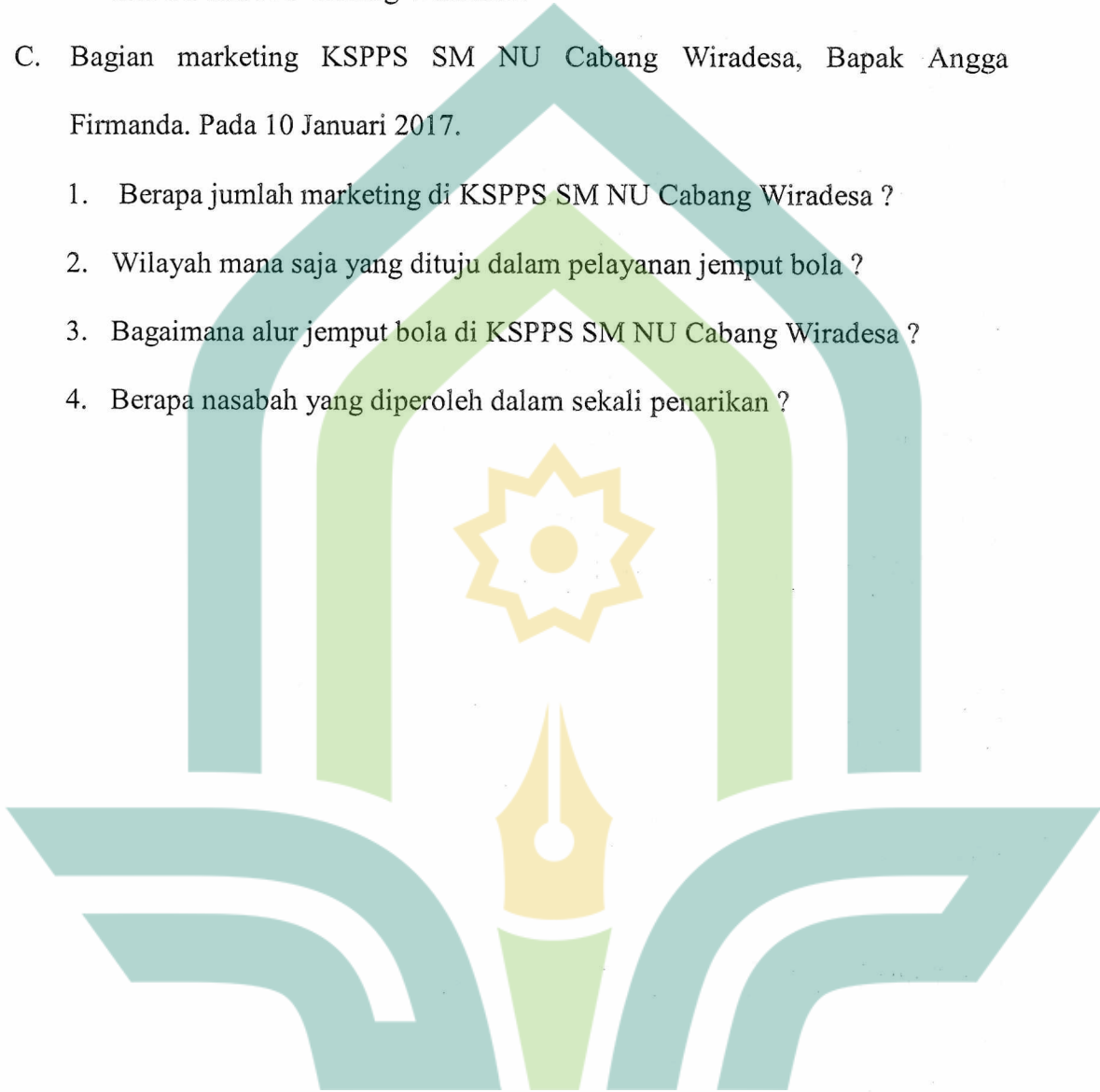
1. Bagaimana kondisi *service Excellence* di KSPPS SM NU Cabang Wiradesa ?
2. Bagaimana strategi KSPPS SM NU Cabang Wiradesa dalam meningkatkan *service excellence*?

3. Apakah KSPPS SM NU Cabang Wiradesa sudah menerapkan standar pelayanan *service excellence*?

4. Metode apa saja yang digunakan untuk meningkatkan pelayanan di KSPPS SM NU Cabang Wiradesa?

C. Bagian marketing KSPPS SM NU Cabang Wiradesa, Bapak Angga Firmanda. Pada 10 Januari 2017.

1. Berapa jumlah marketing di KSPPS SM NU Cabang Wiradesa ?
2. Wilayah mana saja yang dituju dalam pelayanan jemput bola ?
3. Bagaimana alur jemput bola di KSPPS SM NU Cabang Wiradesa ?
4. Berapa nasabah yang diperoleh dalam sekali penarikan ?



Surat Keterangan

Yang bertandatangan dibawah ini Kepala Cabang KSPPS SM NU Wiradesa Pekalongan menerangkan bahwa :

Nama : Musdalifah

NIM : 2012113099

Program Studi : D3 Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan

Yang bersangkutan telah melakukan penelitian di KSPPS SM NU Cabang Wiradesa Pekalongan untuk keperluan penulisan Tugas Akhir yang berjudul “Peran Pelayanan dalam Peningkatan Minat Nasabah Simpanan Hari Raya Idul Fitri (SIHARFI) di KSPPS SM NU Cabang Wiradesa.”

Demikian surat ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Pekalongan, 21 Mei 2017

Kepala Cabang KSPPS SM NU Wiradesa



M. Ghomson Agil, S.E



KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN) PEKALONGAN
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jl. Kusuma Bangsa No. 9 Pekalongan, Telp. (0285) 412575 | Faks. (0285) 423418
Website : syariah.stain-pekalongan.ac.id | Email : syariah@stain-pekalongan.ac.id

nomor : Sti. 20/ C-0.2 /PP.00.9/ 712/ 2016

21 Juni 2016

lampiran : -

hal : **Penunjukan Pembimbing Proposal & Tugas Akhir**

Kepada Yth.

Isriani hardini, MA

di-

PEKALONGAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Diberitahukan dengan hormat bahwa mahasiswa berikut ini :

Nama : Musdalifah

NIM : 2012113099

Semester : VI (Enam)

dinyatakan telah memenuhi syarat untuk mendapatkan bimbingan penyusunan Proposal dan tugas akhir (TA), dengan judul : **"Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Produk SIGUN di KSPPS SM NU Pekalongan "**

Sehubungan dengan itu, dimohon kesediaan Bapak/Ibu untuk membimbing mahasiswa tersebut di atas.

Demikian permohonan ini untuk dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Atas kesediaan dan perhatiannya disampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

A.n Ketua-

Ketua Jurusan Syariah & Ekonomi Islam

Drs. H. A. Tubagus Surur, M.Ag

NIP .196912271998031004



BAITUL MAAL WATTAMWIL SYIRKAH MUAWANAH
NAHDLATUL 'ULAMA
KOTA PEKALONGAN
Jl. Urip Sumoharjo 230 Pekalongan Telp. (0285) 7909819 - 7935088

No. :

Kepada :

Alamat :

Kredit Nota

Kami kredit rekening saudara No.
Sebesar Rp.

(.....)

Keterangan :

Pekalongan,

Manajer BMT

SLIP SETORAN SIMPANAN	
No. Slip :	
Tanggal :	
Validasi	
Bismillahirrochmanirrochim :	
Jumlah Setoran :	
Terbilang :	
Nomor Rekening :	
Nama Pemilik Rekening :	
Teller	Petugas
Tanda Tangan Penyector	

Produk-produk



Simpanan Kurban Sunah Idul Adha

siKurnia

Besarnya setoran mingguan :

Rp.60.000,-

Senin

3 November 2014

Waktu 30 menit

KEUNGGULAN :

- Simpanan aman dan bebas dari potongan biaya dan administrasi
- Simpanan dikembalikan penuh pada saat menjelang Idul Adha
- Mendapatkan bantuan uang penyembelihan sebesar Rp. 60.000 bagi peserta yang setorannya tertib dan lancar
- Disediakan hadiah kambing kurban bagi peserta yang beruntung pada akhir periode

BMT SM NU PEKALONGAN

Menepis Riba, Memati Pakata, Membagi Lela

Kantor Pusat : Area Gedung Aswaja, Jl. Sriwijaya No.2 Kota Pekalongan

Telp. 0285-4415700, 7909819, Fax: 0285-4415700

website: www.bmt.nubatik.net | email: smnukota@gmail.com

untuk pendaftaran segera hubungi :



SIGUN

Simpanan Serbaguna

Simpanan Serbaguna (SIGUN) adalah simpanan dana yang penyetoran dan pengambilannya bisa dilakukan sewaktu-waktu pada jam kerja BMTSMNU.

Simpanan serbaguna menggunakan akad Wadi'ah yad adh dhamanah

Keunggulan

- ♦ Bisa disetor dan diambil kapan saja pada jam kerja
- ♦ Mendapatkan bonus bulanan lebih tinggi dari perbankan
- ♦ Aman karena dikelola secara amanah
- ♦ Dengan akad Syar'itershindar dari riba
- ♦ Melayani fasilitas antar jemput simpanan
- ♦ Saldo minimal 1 juta akan diukutkan dalam penyalangan hadiah semesteran

Ketentuan

- ♦ Menyerahkan fotocopy KTP
- ♦ Mengisi formulir pembukaan rekening simpanan
- ♦ Simpanan minimal Rp. 10.000,-
- ♦ Membayar setoran anggota Rp. 15.000,- (bagi anggota baru)
- ♦ Membayar biaya administrasi pembukaan rekening Rp. 2.000,-

BMT SM NU PEKALONGAN

Menepis Riba, Memati Pakata, Membagi Lela

Kantor Pusat : Area Gedung Aswaja, Jl. Sriwijaya No.2 Pekalongan

Telp. 0285-4415700, Fax: 0285-4415700

website: www.bmt.nubatik.net | email: smnukota@gmail.com

Informasi lengkap segera hubungi kami :



Sidik

Simpanan Pendidikan

Simpanan Pendidikan (SIDIK) adalah simpanan dana untuk lembaga pendidikan yang penyetoran bisa dilakukan sewaktu-waktu dan pengambilannya bisa dilakukan pada saat menjelang akhir tahun ajaran. Simpanan Pendidikan menggunakan akad Wadi'ah yad adh dhamanah

Keunggulan

- ♦ Bisa disetor kapan saja pada jam kerja
- ♦ Mendapatkan Bonus Bulanan lebih tinggi dari perbankan
- ♦ Melayani fasilitas antar jemput simpanan
- ♦ Disediakan buku tabungan gratis untuk masing-masing siswa
- ♦ Disediakan souvenir untuk lembaga pada akhir tahun ajaran
- ♦ Aman karena dikelola secara amanah
- ♦ Dengan akad Syar'itershindar dari riba

Ketentuan

- ♦ Menyerahkan fotocopy KTP
- ♦ Mengisi formulir pembukaan rekening simpanan
- ♦ Simpanan minimal Rp. 10.000,-
- ♦ Membayar setoran anggota Rp. 15.000,- (bagi anggota baru)
- ♦ Membayar biaya administrasi pembukaan rekening Rp. 2.000,-

BMT SM NU PEKALONGAN

Menepis Riba, Memati Pakata, Membagi Lela

Kantor Pusat : Area Gedung Aswaja, Jl. Sriwijaya No.2 Pekalongan

Telp. 0285-4415700, Fax: 0285-4415700

website: www.bmt.nubatik.net | email: smnukota@gmail.com

Informasi lengkap segera hubungi kami :



Simpanan Aqiqah Sunah dan Waimah (SIQOH WAL) adalah simpanan dana untuk persiapan Aqiqah sunah, Waimah, Pernikahan, khitanan dan lainnya. Penyetoran bisa dilakukan sewaktu-waktu pada jam kerja BMT SM NU dan pengambilannya dilakukan 20 hari menjelang pelaksanaan kegiatan. Simpanan Aqiqah Sunah dan Waimah menggunakan Alad Wadiah yang dijamin aman.

Keunggulan

Bisa disetor kapan saja pada jam kerja
Mendapatkan bonus bulanan lebih tinggi dari perbankan
Sebagai persiapan dana untuk aqiqah dan waimah.
Aman karena dikelola secara amanah
Dengan akad syariah terhindar dari riba
Melayani fasilitas antar jemput simpanan

Ketentuan

Menyerahkan fotokopi KTP
Mengisi formulir pembukaan rekening simpanan
Simpanan minimal Rp. 10.000,-
Membayar setoran anggota Rp. 15.000,- (bagi anggota baru)
Membayar biaya administrasi pembukaan rekening Rp. 2.000,-

BMT SM NU PEKALONGAN

Mengeti Riba, Menanti Pakata, Menanti Laka

Kantor Pusat : Area Gedung Aswaja, Jl. Sriwijaya No. 2 Pekalongan
Telp. 0285-4415700, Fax : 0285-4415700
website : www.bmt.nubatik.net | email : smmukota@gmail.com

Informasi lengkap segera hubungi kami :



Rencanakan ibadah Haji dan Umroh Anda
Bersama BMT SM NU Pekalongan

Mudah & Menentramkan

- ♦ BMT SM NU akan membantu proses pendaftaran Haji dan Umroh, setelah saldo mencukupi
- ♦ Menggunakan "akad" Wadiah yang dijamin aman

Menguntungkan

- ♦ Hadiah 1 buah payung untuk pembukaan rekening baru
- ♦ Mendapatkan bonus bulanan yang kompetitif

Fleksibel

- ♦ Nominal setoran simpanan sesuai kemampuan
- ♦ Dapat disetor sewaktu-waktu pada jam kerja

Ketentuan

- ♦ Setoran simpanan awal Rp. 500.000,- selanjutnya sesuai kemampuan
- ♦ Simpanan hanya dapat diambil untuk biaya pendaftaran Haji dan Umroh
- ♦ Gratis perlengkapan Umroh

Segera Buka Rekening Simpanan Haji Dan Umroh

BMT SM NU PEKALONGAN

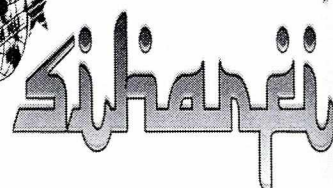
Mengeti Riba, Menanti Pakata, Menanti Laka

Kantor Pusat : Area Gedung Aswaja, Jl. Sriwijaya No. 2 Pekalongan
Telp. 0285-4415700, Fax : 0285-4415700
website : www.bmt.nubatik.net | email : smmukota@gmail.com

Informasi lengkap segera hubungi kami :



Simpanan hari raya idul fitr



KEUNGGULAN :

- Simpanan aman dan bebas dari potongan biaya dan administrasi
- Simpanan dikembalikan penuh pada saat menjelang lebaran
- Mendapatkan bingkisan hari raya bagi yang setoran simpanannya rutin setiap minggu sampai penuh.

BMT SM NU PEKALONGAN

Mengeti Riba, Menanti Pakata, Menanti Laka

Kantor Pusat : Gedung Aswaja, Jl. Sriwijaya No. 2 Kota Pekalongan
Telp. 0285-4415700, 7999818, FAX : 0285-4415700
website : www.bmt.nubatik.net | email : smmukota@gmail.com

untuk pendaftaran segera hubungi :