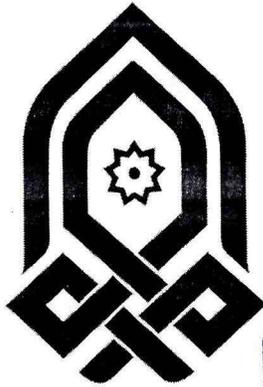


**STRATEGI KSPPS BMT MITRA UMAT PEKALONGAN  
DALAM MENJAGA LOYALITAS NASABAH PADA  
PRODUK-PRODUK PENGHIMPUNAN DANA**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md) Perbankan Syariah



Oleh :

**BADAR ALI JALIL HASIBUAN**  
NIM : 2012114080

|                 |   |                        |
|-----------------|---|------------------------|
| ASAL BUKU INI   | : | Penulis                |
| PENERBIT/HARGA  | : | -                      |
| TGL. PENERIMAAN | : | 20-4-2018              |
| NO. KLASIFIKASI | : | TAD-3 PBS 18.034 HAS-S |
| NO. INDUK       | : | 1842034                |

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

**STRATEGI KSPPS BMT MITRA UMAT PEKALONGAN  
DALAM MENJAGA LOYALITAS NASABAH PADA  
PRODUK-PRODUK PENGHIMPUNAN DANA**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md) Perbankan Syariah



Oleh :

**BADAR ALI JALIL HASIBUAN**  
**NIM : 2012114080**

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

**SURAT PERNYATAAN  
KEASLIAN TUGAS AKHIR**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : BADAR ALI JALIL HASIBUAN

NIM : 2012114080

Judul Tugas akhir : **STARTEGI KSPPS BMT MITRA UMAT  
PEKALONGAN DALAM MENJAGA  
LOYALITAS NASABAH PADA PRODUK-  
PRODUK PENGHIMPUNAN DANA**

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 Mei 2017

Yang menyatakan



**Badar Ali Jalil Hasibuan**  
NIM. 2012114080

## NOTA PEMBIMBING

**Iwan Zaenul Fuad, SH, MH**

Ds. Kajingan, Ds. Siwatu Wonotunggal RT 12/ RW 4 Batang

Lamp. : 3 (Tiga) eksemplar

Hal : Naskah Tugas Akhir Sdr. Badar Ali Jalil Hasibuan

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

IAIN Pekalongan

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 : BADAR ALI JALIL HASIBUAN  
Nim : 2012114080  
Jurusan : D3 Perbankan Syariah  
Judul : Strategi KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan Dalam Menjaga Loyalitas Nasabah Pada Produk-Produk Penghimpunan Dana.

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

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

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Pekalongan, 09 Mei 2017

Pembimbing.



**Iwan Zaenul Fuad, SH, MH**

NIP. 197 70607 200604 1 003



**PENGESAHAN**

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

Nama : BADAR ALI JALIL HASIBUAN  
NIM : 2012114080  
Judul : STRATEGI KSPPS BMT MITRA UMAT PEKALONGAN  
DALAM MENJAGA LOYALITAS NASABAH PADA  
PRODUK-PRODUK PENGHIMPUNAN DANA

telah diujikan pada hari Rabu, 17 Mei 2017 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai sebagian syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya (Amd) Perbankan Syariah.

Dewan Penguji,

Penguji I

**Dra. Rita Rahmawati, M.Pd**  
NIP. 19650330 199103 2 001

Penguji II

**Agus Fakhрина, S.Ag, M.S.I**  
NIP. 19770123 200312 1 001

Pekalongan, 5 Juni 2017

Disahkan oleh Dekan,

**Dr. Shinta Dewi Rismawati, M.H.**  
NIP 19750220 199903 2 001

## 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. Kata-kata Arab yang sudah 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 dalam 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   | ṣ                  | es (dengan titik di atas)   |
| ج          | jim  | j                  | je                          |
| ح          | ha   | ḥ                  | ha (dengan titik dibawah)   |
| خ          | kha  | kh                 | ka dan ha                   |
| د          | dal  | d                  | de                          |
| ذ          | zal  | ẓ                  | zet (dengan titik di bawah) |
| ر          | ra   | r                  | er                          |
| ز          | zai  | z                  | zet                         |

|   |        |    |                            |
|---|--------|----|----------------------------|
| س | sin    | s  | es                         |
| ش | syin   | sy | es dan ye                  |
| ص | sad    | ṣ  | es (dengan titik di bawah) |
| ض | dad    | ḍ  | de (dengan titik dibawah)  |
| ط | ta     | ṭ  | te (dengan titik di bawah) |
| ظ | za     | ẓ  | zet (dengan titik dibawah) |
| ع | ‘ain   | ‘  | koma terbalik (diatas)     |
| 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 |
|---------------|---------------|---------------|
| أ = a         |               | آ = ā         |
| إ = i         | أَي = ai      | إِي = ī       |
| أ = u         | أَوْ = au     | أُو = ū       |

## 3. Ta Marbutah

*Ta Marbutah* hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh :

مرآة جميلة      ditulis      *mar'atun jamilah*

*Ta Marbutah* mati dilambangkan dengan /h/

Contoh :

فاطمة      ditulis      *fatimah*

## 4. Syaddad (tasyid, geminasi)

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

Contoh :

ربنا      ditulis      *rabbānā*

البر      ditulis      *al-birr*

## 5. Kata sandang (artikel)

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf syamsiah” 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 dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh :

|        |         |                 |
|--------|---------|-----------------|
| القمر  | ditulis | <i>al-qamar</i> |
| البيدع | ditulis | <i>al-badi'</i> |
| اجلال  | ditulis | <i>al-jalāl</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 apostrof /'/.

Contoh :

|      |         |                |
|------|---------|----------------|
| امرت | ditulis | <i>umirtu</i>  |
| شيء  | ditulis | <i>syai'un</i> |

## PERSEMBAHAN

*Suatu kebahagiaan bagi penulis dapat mempersembahkan karya tulis ini untuk*

*orang-orang yang penulis cintai dan penulis sayangi.*

*Tugas Akhir ini penulis persembahkan untuk :*

*Ayak dan Mamak yang selalu memberikan kasih sayangnya*

*kepada anak-anaknya.*

*Badar sangat berterima kasih karena ayak dan mamak*

*selalu memberikan do'a, semangat dan dukungan,*

*walaupun kalian tidak berada di samping Badar dikarenakan*

*jarak yang memisahkan kita.*

*Kakak saya Elaeis Guineensis Jalil Hsb, SE.I,*

*adik-adik saya Aisah Sarahenda Jalil dan Cesilia Agustina Jalil, yang selalu*

*memanjatkan doa serta memberikan semangat kepada penulis.*

## MOTTO

*Kita hidup memang dibutuhkan tapi jangan sok dibutuhkan...*

*Karena*

*KH. Abdullah Sahal Berwasiat*

*“Berani Hidup Tak Takut Mati, Takut Mati Jangan  
Hidup, Takut Hidup Mati Saja”*

## ABSTRAK

### **Strategi KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan Dalam Menjaga Loyalitas Nasabah Pada Produk-Produk Penghimpunan Dana**

**Oleh : Badar Ali Jalil Hasibuan**

**Nim : 2012114080**

Loyalitas nasabah adalah puncak pencapaian pelaku bisnis perbankan. Nasabah yang puas dan setia tidak akan ragu untuk menjadi penyebar kabar baik yang selalu menyebarkan kebaikan mengenai produk perbankan yang di konsumsinya. Mereka memiliki kredibilitas yang tinggi, karena tidak dibayar oleh pihak manapun untuk merekomendasikan produk atau merek perbankan tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk menjawab bagaimana strategi KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan dalam menjaga loyalitas nasabah pada produk-produk penghimpunan dana, dan untuk menjawab landasan yang melandasi KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan dalam menempuh strategi tersebut.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan mengambil lokasi penelitian di KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan, dengan pendekatan kualitatif. Subjek dalam penelitian ini ialah KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan. Informan dalam penelitian berupa sekretaris dan pegawai tetap yang memiliki keterkaitan dengan penelitian, sedangkan objek dalam penelitian ialah strategi dalam menjaga loyalitas nasabah pada produk-produk penghimpunan dana. Data berupa data primer dan data sekunder, data primer diperoleh dari wawancara dan observasi, sedangkan data sekunder berupa dokumentasi. Teknik analisis menggunakan metode interaktif dari Miles dan Huberman.

Penelitian ini menyimpulkan : bahwa pertama, KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan menggunakan tiga strategi dalam menjaga loyalitas nasabah pada produk-produk penghimpunan dana, antara lain : Strategi yang berkaitan dengan sikap kinerja para *marketer*, strategi yang berkaitan dengan sikap kerja kasir (*Frontliner*), dan strategi berkaitan dengan kebijakan lain. Kedua, terdapat tiga landasan yang melandasi KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan dalam menempuh strategi tersebut, antara lain : hasil rapat anggota tahunan (RAT), dimana hasil RAT tersebut terdapat planing dan target sehingga KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan harus dapat memback up biaya-biaya yang harus dikeluarkan tiap tahunnya, dan terakhir ialah terbentuknya strategi tersebut supaya nasabah yang ada tidak menurun dan diharapkan tetap meningkat, baik secara kualitas dan kuantitas.

**Kata Kunci : Strategi Dalam Menjaga Loyalitas Nasabah Pada Produk-Produk Penghimpunan Dana, KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan**

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim*

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan atas segala nikmat yang senantiasa Allah Subkhanahu Wa Ta'ala berikan kepada kita, berupa rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang merupakan syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) Perbankan syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan. Shalawat dan salam mari kita hadiahkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad Sallallahu Alaihi Wasal'lama, yang mana beliau telah membawa kita dari zaman kegelapan menuju zaman terang-benderan yang disinari oleh iman dan islam, sebagaimana yang kita rasakan sekarang, semoga kelak kita adalah salah satu ummat yang diberi syafaatnya, amin.

Penulis menyadari bahwa terselesainya Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan dari berbagai pihak, baik dari segi material maupun dari segi spiritual. Atas segala bimbingan, dorongan dan bantuan baik secara langsung mau pun tidak langsung yang telah diberikan, maka melalui kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. H. Ade Dedi Rohayana, M.Ag, selaku Rektor IAIN Pekalongan.
2. Ibu Dr. Shinta Dewi R. M.H, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan.

3. Bapak Dr. AM. Hafidz Ma'sum, M.Ag, selaku Wakil Dekan Bidang APL Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan.
4. Bapak Drs. H. A. Tubagus Surur, M.Ag, selaku Wakil Dekan Dua Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan.
5. Bapak Dr. H. Zawawi, M.A, selaku Wakil Dekan Tiga Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan.
6. Bapak Tamamudin, SE, MM, selaku Ketua Jurusan D III Perbankan Syariah IAIN Pekalongan.
7. Bapak Iwan Zaenul Fuad, S.H, M.H, selaku dosen wali sekaligus dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
8. Bapak dan Ibu dosen IAIN Pekalongan yang penuh pengabdian dan dedikasi yang tinggi dalam memberikan ilmu pengetahuan selama penulis menimba ilmu di kampus IAIN Pekalongan.
9. Kepala perpustakaan beserta staff yang telah memberikan bantuan penulis dalam hal kepustakaan.
10. KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan yang telah bersedia sebagai lembaga yang penulis teliti.
11. Bapak Arif Budiharjo, SE, Msi, selaku Sekretaris di KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan dan Ibu Nafilah Syafiqoh selaku HRD KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan, yang telah membantu dalam memberikan data serta informasi selama penulisan Tugas Akhir di KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan.

12. Ayahanda dan Ibunda tercinta serta kakak begitu juga adik-adik saya, yang selalu memberikan semangat dan do'a sehingga terselesainya Tugas Akhir ini.
13. Teman-teman yang selalu memberikan semangat dan do'a sehingga terselesaikannya Tugas Akhir ini.

Akhirnya penulis menyadari sepenuhnya bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, sumbang pikir, dan koreksi akan sangat bermanfaat dalam melengkapi serta menyempurnakan langkah-langkah lanjut demi hasil yang lebih baik. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat untuk semua pihak, khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya

Pekalongan, 17 Juni 2017

Penyusun

**Badar Ali Jalil Hasibuan**  
**NIM. 2012114080**

## DAFTAR ISI

|                                               |      |
|-----------------------------------------------|------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....                    | i    |
| <b>DEKLARASI</b> .....                        | ii   |
| <b>NOTA BIMBINGAN</b> .....                   | iii  |
| <b>PENGESAHAN</b> .....                       | iv   |
| <b>PEDOMAN TRANSLITERASI</b> .....            | v    |
| <b>PERSEMBAHAN</b> .....                      | viii |
| <b>MOTTO</b> .....                            | ix   |
| <b>ABSTRAK</b> .....                          | x    |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                   | xi   |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                       | xiv  |
| <br>                                          |      |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                | 1    |
| A. Latar Belakang Masalah .....               | 1    |
| B. Rumusan Masalah.....                       | 10   |
| C. Tujuan Penelitian.....                     | 10   |
| D. Kegunaan Penelitian .....                  | 10   |
| E. Penegasan Istilah.....                     | 11   |
| F. Sistematika Penulisan .....                | 14   |
| <br>                                          |      |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....            | 15   |
| A. Tinjauan Pustaka .....                     | 15   |
| B. Penelitian Terdahulu yang Relevan .....    | 30   |
| <br>                                          |      |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....        | 37   |
| A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....      | 37   |
| B. Setting Penelitian.....                    | 38   |
| C. Subjek, Informan dan Objek Penelitian..... | 38   |
| D. Teknik Penentuan Subjek .....              | 39   |
| E. Teknik Penentuan Informan.....             | 40   |

|                                                     |           |
|-----------------------------------------------------|-----------|
| F. Sumber Data .....                                | 41        |
| G. Teknik Penumpulan Data.....                      | 42        |
| H. Kredibilitas Data .....                          | 43        |
| I. Teknik Analisis Data .....                       | 44        |
| J. Langkah-langkah Penelitian .....                 | 46        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b> | <b>47</b> |
| A. Hasil Penelitian.....                            | 47        |
| B. Pembahasan .....                                 | 59        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>                          | <b>71</b> |
| A. Simpulan .....                                   | 71        |
| B. Saran .....                                      | 72        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                          | <b>73</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                               | <b>78</b> |

# BAB I

## PENDAHULUAN



### A. Latar Belakang Masalah

Loyalitas nasabah adalah puncak pencapaian pelaku bisnis perbankan. Nasabah yang puas dan setia tidak akan ragu untuk menjadi penyebar kabar baik yang selalu menyebarkan kebaikan mengenai produk perbankan yang di konsumsinya. Mereka memiliki kredibilitas yang tinggi, karena tidak dibayar oleh pihak manapun untuk merekomendasikan produk atau merek perbankan tersebut. Mempertahankan atau menjaga nasabah yang loyal memang harus mendapatkan prioritas yang utama dari pada mendapatkan nasabah baru. Untuk merekrut nasabah baru bukanlah hal yang mudah, karena dalam perekrutan nasabah baru akan memerlukan biaya yang banyak, maka sangatlah rugi bila perusahaan melepas nasabah yang loyal secara begitu saja.<sup>1</sup>

Perkembangan dunia perbankan saat ini sangatlah pesat. Banyaknya pesaing menyebabkan perusahaan sulit untuk mempertahankan atau menjaga nasabah agar tetap loyal. Banyak pesaing yang memberikan penawaran yang lebih menjanjikan keuntungan kepada nasabah adalah salah satu penyebabnya, dalam usaha memenangkan persaingan tersebut. Bank atau lembaga keuangan intermediasi, menerima simpanan dari nasabah dan meminjamkan kepada nasabah lain yang membutuhkan dana, dari hasil peminjaman tersebut akan

---

<sup>1</sup> Universitas Esa Unggul, "<http://digilib.esaunggul.ac.id/UEU-Undergraduate-2009-11-143/1248>, (Diakses Pada tanggal 12 November 2009), hal : 1.

memperoleh imbalan berupa bunga. Dalam perbankan syariah, tidak terdapat sistem bunga karena prinsip operasionalnya menggunakan bagi hasil.<sup>2</sup>

Bank atau lembaga keuangan lainnya adalah suatu bentuk bisnis keuangan, di mana yang dijual dan dibeli adalah jasa keuangan. Sebelum melakukan penjualan jasa keuangan, bank haruslah terlebih dahulu membeli jasa keuangan yang tersedia di masyarakat dan jasa keuangan tersebut dapat diperoleh dari berbagai sumber yang ada, terutama sumber dana dari masyarakat atau calon nasabah.

Sumber dana bank adalah usaha bank dalam menghimpun dana dari masyarakat. Pengolahan dana ini tergantung dari bank itu sendiri, apakah dari simpanan masyarakat atau dari lembaga lainnya. Perolehan dana disesuaikan pula dengan tujuan dari penggunaan dana tersebut. Pemilihan sumber dana akan menentukan besar kecilnya biaya yang ditanggung. Oleh karena itu, pemilihan sumber dana harus dilakukan secara tepat.

Dana Pihak Ketiga (DPK), sumber ini merupakan sumber dana terpenting bagi kegiatan operasi bank dan merupakan ukuran keberhasilan bank jika mampu membiayai operasionalnya dari sumber dana ini. Pencarian dana dari sumber ini relatif paling mudah jika dibandingkan dengan sumber lainnya. Mudah di karenakan asal dapat memberikan bunga yang relatif lebih tinggi dan fasilitas menarik lainnya seperti hadiah dan pelayanan yang memuaskan. Untuk menarik dana dari sumber ini tidak terlalu sulit, kemudian keuntungan lainnya dana yang tersedia di masyarakat tidak terbatas.

---

<sup>2</sup> Zainul Arifin, *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*, (Jakarta : Alvabet, 2002), hal : 2.

Kerugiannya adalah sumber dana dari sumber ini relatif lebih mahal jika dibandingkan dari dana sendiri baik untuk biaya bunga maupun biaya promosi.<sup>3</sup>

Untuk memperoleh dana dari masyarakat lembaga keuangan syariah dapat menggunakan beberapa akad, antara lain yang paling dominan ialah:<sup>4</sup>

#### 1. Akad Wadiah

Akad yang menggunakan prinsip titipan, dan dapat diambil kapan saja, akad ini tidak menjanjikan bagi hasil maupun bonus di awal akadnya. Akad wadiah memiliki 2 prinsip penghimpunan dana yaitu:

- a. Rekening giro.
- b. Tabungan wadiah.

#### 2. Akad Mudharabah

Akad mudharabah menggunakan prinsip bagi hasil, pembagian bagi hasil telah ditetapkan di awal akad. Akad mudharabah memiliki 2 prinsip dalam penghimpunan dana yaitu :

- a. Deposito
- b. Tabungan mudharabah.

Masing-masing jenis akad memiliki keunggulan tersendiri, sehingga lembaga keuangan syariah harus pandai dalam menyiasati pemilihan sumber dana. Pembagian akad kedalam beberapa prinsip ialah agar para penyimpan

---

<sup>3</sup> Soetanto Handinoto, *Bank Strategy on Funding and Liability Management*, (Jakarta : PT Gramedia, 2008), hal : 57.

<sup>4</sup> Dokumentasi, pembelajaran Manajemen Dana Dosen Pengampuh Hj. Rinda Asytuti., M.si.

mempunyai pilihan sesuai tujuan masing-masing, tiap pilihan mempunyai pertimbangan tertentu dan adanya suatu pengharapan yang ingin diperolehnya. Pengharapan yang ingin diperoleh berupa keuntungan dari bagi hasil dan kemudahan atau keamanan uangnya. Sebagai contoh tujuan utama menyimpan uang dalam bentuk rekening giro adalah untuk kemudahan dalam melakukan pembayaran, terutama bagi mereka yang bergelut dalam dunia bisnis. Sedangkan bagi mereka yang menyimpan uangnya di rekening tabungan, disamping kemudahan untuk mengambil uangnya juga adanya pengharapan bagi hasil yang lebih besar jika dibandingkan dengan rekening giro.

Dalam rangka mempererat hubungan antara bank dengan nasabah, pihak bank perlu mengadakan pembinaan kepada nasabah simpanan secara baik dan berkesinambungan. Agar bank dan nasabah menjadi mitra usaha yang harmonis, karena kedua belah pihak sepakat mengadakan hubungan saling ketergantungan dan saling menguntungkan. Supaya bank dapat mempertahankan pangsa pasar simpanan diperlukan pembinaan terhadap para nasabah simpanannya. Dalam pemasaran modern tidak hanya memasarkan produk dengan baik, menetapkan harga yang menarik dan membuat produk terjangkau oleh konsumen, namun perusahaan juga harus berkomunikasi dengan konsumen mereka.<sup>5</sup>

Demikian pula bank juga harus terus menerus melakukan pembinaan terhadap para nasabah simpanan dalam rangka pengerahan dana dan meningkatkan loyalitas nasabah guna mendukung perkembangan usaha bank.

---

<sup>5</sup> Soetanto Handinoto, *Bank Strategy on Funding and Liability Management*, (Jakarta : PT Gramedia, 2008), hal : 81.

Dengan memodelkan hubungan ini secara simetri dan linier maka akan terjadi kesalahan dalam estimasi pengaruh kepuasan pelanggan terhadap mempertahankan pelanggan ketika perubahan dilakukan pada tingkat kepuasan rata-rata. Dua perusahaan mungkin akan memiliki tingkat kepuasan yang sama, tetapi hubungan dalam mempertahankan pelanggan akan berbeda. Untuk lebih memahami pengaruh kepuasan ini terhadap upaya mempertahankan pelanggan, perusahaan harus melihat daya tarik masing-masing alternatif dan juga kesulitan-kesulitan yang akan dihadapi.<sup>6</sup>

Semakin tinggi upaya mempertahankan pelanggan dalam hal ini nasabah maka (seharusnya) semakin tinggi pula profitabilitas. Hal ini dikarenakan pelanggan (Nasabah) akan semakin sering membeli produk, dalam jumlah yang lebih banyak, dan cenderung untuk mencoba produk lain yang ditawarkan perusahaan sehingga akan menurunkan biaya pemasaran dan penjualan dengan adanya informasi dari mulut-kemulut (*word of mouth-WoM*) yang positif.

Baitul Mal Wattamwil (BMT) juga merupakan suatu lembaga keuangan dengan sistem syariah (bagi hasil). Perbedaan yang paling pokok dalam lembaga keuangan konvensional dan lembaga keuangan syariah adalah penetapan sistem bagi hasil sebagai alternatif dari sistem bunga. Lembaga keuangan syariah didirikan dengan tujuan untuk mempromosikan dan mengembangkan prinsip-prinsip Islam, syariah dan tradisinya ke dalam transaksi keuangan perbankan. Serta bisnis terkait prinsip utama yang diikuti

---

<sup>6</sup> Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Bogor : Salamba Empat, 2010), hal : 230.

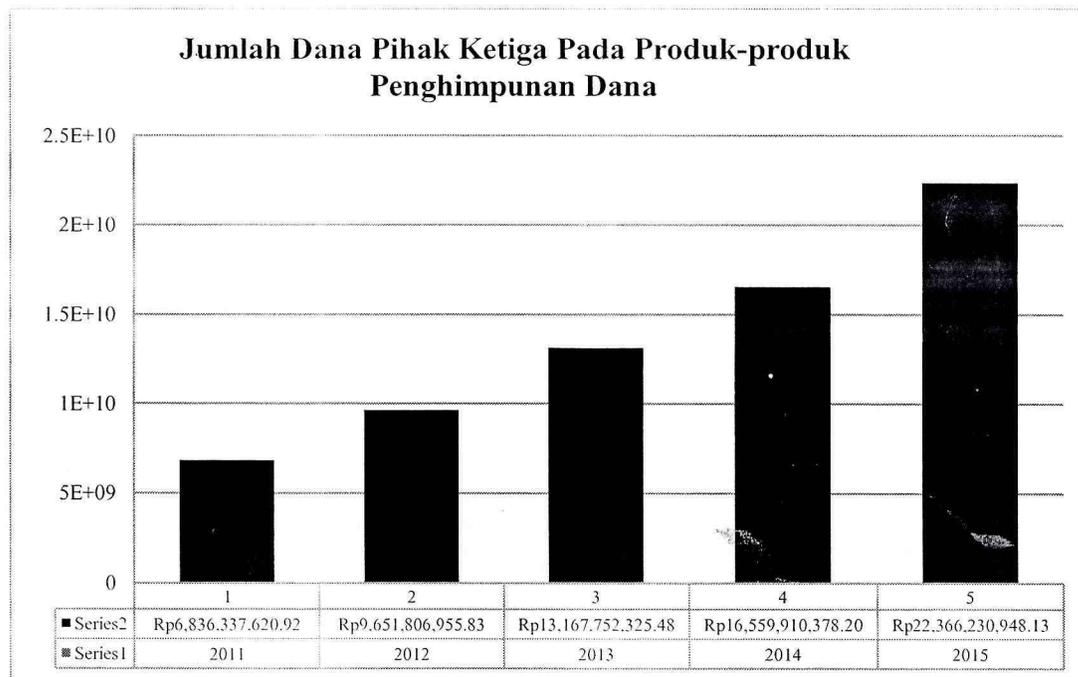
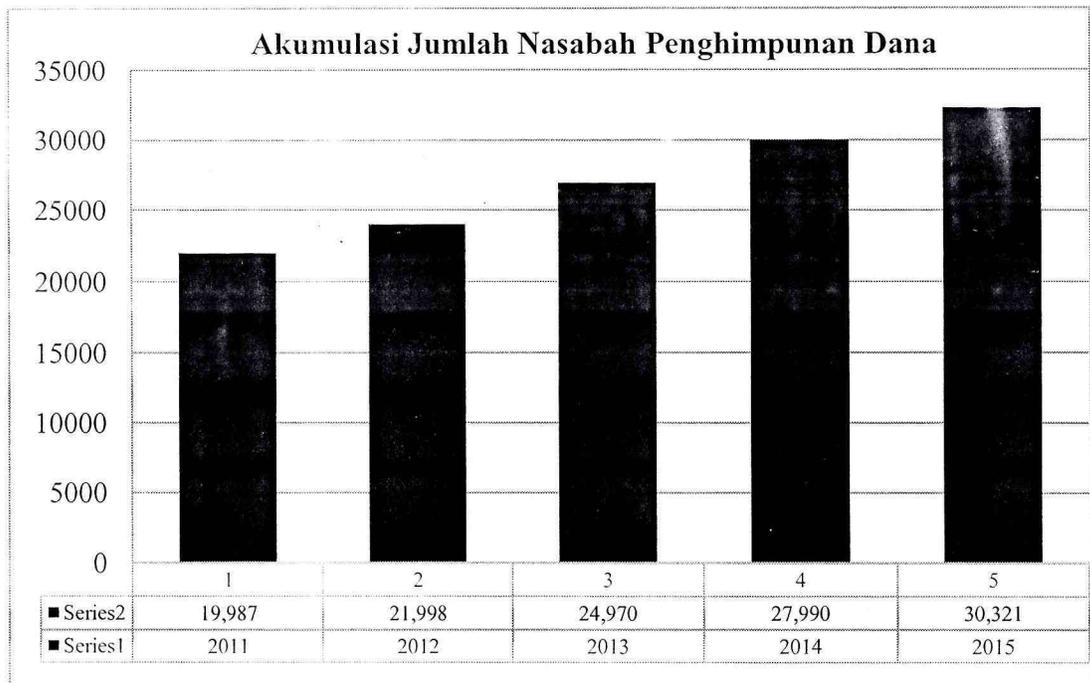
oleh lembaga keuangan islam itu adalah larangan riba dalam berbagai bentuk transaksi, melakukan kegiatan usaha dan perdagangan berdasarkan perolehan keuntungan yang sah dan memberikan zakat.

Kondisi BMT dengan produk yang lebih sedikit jika dibandingkan dengan lembaga keuangan lainnya, serta strategi pemasaran yang masih bersifat lokal, dan promosi yang kurang gencar (belum meluas) begitu juga persaingan yang cukup ketat dengan lembaga keuangan lainnya, hal tersebut yang menyebabkan BMT kurang dikenal oleh masyarakat secara umum. Maka alasan tersebut menjadi sebuah fenomena yang menarik untuk dikaji. Sebagai lembaga keuangan yang masih baru jika dibandingkan dengan lembaga keuangan konvensional, BMT harus berusaha mewujudkan kepuasan nasabahnya, sebab jika kepuasan nasabah tidak tercapai maka nasabah akan meninggalkan lembaga keuangan tersebut.

Dengan demikian BMT membutuhkan strategi, tak terkecuali Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT Mitra Umat Pekalongan agar dapat menciptakan suatu strategi, supaya tetap dapat menjaga atau mempertahankan nasabah yang loyal terhadap penghimpunan dana. Sejak berdirinya KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan pada tanggal 21 Mei 1995 yang bermula hanya memiliki modal sebesar 330.000 dari unit simpanan, kini KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan telah memiliki asset + sebesar Rp.23.944.820.216,43, Dari nasabah penghimpunan dana maupun nasabah pembiayaan. Dan berikut adalah jumlah nasabah interval 5 tahun terakhir.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Dokumen KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan, diambil dari RAT tahun 2015.



Pada tahun 2011 memiliki jumlah nasabah penghimpunan dana sebanyak **19.987** nasabah, dengan jumlah simpanan dana pihak ketiga sebesar

<sup>8</sup> Dokumen KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan, diambil dari RAT KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan pada tahun 2011, 2012, 2013, 2014 dan tahun 2015.

**Rp.6.836.337.620,92**, pada tahun 2012 jumlah nasabah penghimpunan dana sebanyak **21.998** nasabah, dengan jumlah simpanan dana pihak ketiga sebesar **Rp.9.651.806.955,83**, pada tahun 2013 jumlah nasabah penghimpunan dana sebanyak **24.970** nasabah, dengan jumlah simpanan dana pihak ketiga sebesar **Rp.13.167.752.325,48**, pada tahun 2014 jumlah nasabah penghimpunan dana sebanyak **27.990** nasabah, dengan jumlah simpanan dana pihak ketiga sebesar **Rp.16.559.910.378,20**, dan pada tahun 2015 jumlah nasabah penghimpunan dana sebanyak **30.321** nasabah, dengan jumlah simpanan dana pihak ketiga sebesar **Rp.22.366.230.948,13**, setiap tahunnya jumlah nasabah pada produk-produk penghimpunan dana dan jumlah simpanan dana pihak ketiga mengalami peningkatan, ini membuktikan bahwa meningkatnya jumlah nasabah akan mendorong meningkatnya jumlah simpanan dana pihak ketiga. Produk yang ditawarkan oleh KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan terdiri dari :

1. SI-ASHA (Simpanan Anak Shaleh), yang menggunakan akad mudharabah dengan nisbah bagi hasil 30:70, 30 untuk nasabah dan 70 untuk BMT
2. SI-FITRI (Simpanan Idul Fitri), yang menggunakan akad wadiah.
3. SI-QURBAN (Simpanan Qurban), yang menggunakan akad wadiah.
4. SI-GIAT (Giat menyimpan), yang menggunakan akad mudharabah dengan nisbah bagi hasil 30:70, 30 untuk nasabah dan 70 untuk BMT.

5. SI-GUNA (Simpanan Serba Guna) yang menggunakan akad mudharabah dengan nisbah bagi hasil 50:50, 50 untuk nasabah, begitu juga BMT.
6. SMS (Simpanan Mitra Sahabat) yang menggunakan akad salam.
7. MITRATAMA (Simpanan Sembako) menggunakan akad wadiah.
8. WISTA'MU (Simpanan Wisata Ta'lim Mitra Umat) menggunakan akad wadiah.

Bersumber pada hasil penelitian terdahulu, ditemukan sejumlah rujukan yang mengarah pada pentingnya mengangkat topik penelitian strategi menjaga atau mempertahankan nasabah yang loyal terhadap produk-produk penghimpunan dana, yang mana penelitian terdahulu kebanyakan membahas tentang meningkatkan loyalitas nasabah tanpa mengangkat tema menjaga atau mempertahankan loyalitas nasabah, karena menjaga atau mempertahankan nasabah yang memiliki nilai loyalitas tinggi itu lebih sulit, dikarenakan banyak pesaing, yang ingin mengkrekrut nasabah baru.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik dan termotivasi untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang **“STRATEGI KSPPS BMT MITRA UMAT PEKALONGAN DALAM MENJAGA LOYALITAS NASABAH PADA PRODUK-PRODUK PENGHIMPUNAN DANA”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah serta uraian yang telah dipaparkan sebelumnya, maka secara sederhana penulis menyusun rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana strategi KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan dalam menjaga loyalitas nasabah pada produk-produk penghimpunan dana ?
2. Apa yang melandasi KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan dalam menempuh strategi tersebut ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin di capai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis strategi KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan dalam menjaga loyalitas nasabah pada produk-produk penghimpunan dana.
2. Untuk menganalisis landasan KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan dalam menempuh strategi tersebut.

## **D. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian ini adalah :

1. Secara Teoritis
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan referensi bagi pembaca yang membutuhkan, serta sebagai pembanding antara ilmu yang dipelajari dengan penerapan dalam dunia kerja yang sebenarnya.

## 2. Secara Praktis

- a. Bagi lembaga, hasil penelitian ini dapat menunjukkan gambaran mengenai strategi pihak terkait untuk menjaga atau mempertahankan loyalitas nasabah pada produk-produk penghimpunan dana, dan landasan apa yang melandasi pihak terkait dalam penerapan strategi tersebut.
- b. Bagi Akademisi, penelitian ini dapat dipergunakan untuk memperdalam pengetahuan tentang menjaga atau mempertahankan loyalitas nasabah pada produk-produk penghimpunan dana. Begitu juga dapat digunakan sebagai salah satu bahan acuan yang di gunakan bagi pengembangan ilmu Perbankan Syariah.

### **E. Penegasan Istilah**

Agar tidak terjadi perbedaan persepsi dalam pemahaman serta menghindari kesalah pahaman maksud judul di atas, penulis perlu memberikan batasan tentang beberapa istilah yang digunakan dalam Tugas Akhir (TA) ini, yaitu sebagai berikut :

#### 1. Strategi

Strategi adalah ilmu perencanaan dan penentuan arah operasi-operasi bisnis berskala besar, menggerakkan semua sumber daya perusahaan yang dapat menguntungkan secara aktual dalam bisnis, John A. Byme mendefinisikan strategi sebagai sebuah pola yang mendasar dari sasaran yang berjalan dan yang direncanakan,

penyebaran sumber daya dan intreraksi organisasi dengan pasar, pesaing, dan faktor-faktor lingkungan.<sup>9</sup>

## 2. KSPPS BMT Mitra Umat

Adalah merupakan lembaga ekonomi yang kegiatannya berupa simpan pinjam dan pembiayaan dengan menganut sistem syari'ah yaitu dengan sistem bagi hasil yang disepakati oleh kedua belah pihak. Sistem bagi hasil ini adalah suatu sistem yang meliputi tatacara pembagian hasil usaha antara penyedia dana dengan pengelola dana. Pembagian hasil usaha ini dapat terjadi antara BMT dengan penyimpan dana maupun antar BMT dengan nasabah penerima dana.<sup>10</sup>

## 3. Menjaga

Menjaga di sini ialah agar nasabah yang telah memiliki nilai loyalitas tinggi tidak berpaling ke BMT atau koperasi keuangan lain, karena saat ini persaingan antara koperasi jasa keuangan sangatlah ketat. Atau kata lain dari menjaga ialah mempertahankan nasabah yang telah memiliki nilai loyalitas tinggi agar tetap menjadi nasabah di koperasi jasa keuangan tersebut.

---

<sup>9</sup> Ali Hasan, SE, M.M, *Marketing Bank Syariah*, (Bogor : Ghalia Indonesia, 2010), hal : 29.

<sup>10</sup> Mus Hanifah, "*Manajemen Resiko Pembiayaan Musyarakah di UJKS BMT Mitra Umat Pekalongan*", (Pekalongan : Perpustakaan STAIN Pekalongan, 2010), Tugas Akhir tidak di terbitkan, hal : 64

#### 4. Loyalitas Nasabah.

Adalah komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai dimasa depan, meski ada pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih.<sup>11</sup>

#### 5. Produk-produk penghimpunan dana.

Produk penghimpunan dana di lembaga keuangan syariah dapat berbentuk giro, tabungan dan deposito. Prinsip operasional syariah yang dominan diterapkan dalam penghimpunan dana masyarakat adalah prinsip *Wadiah* dan *Mudharabah*. Adapun dalam penelitian ini produk yang akan diteliti adalah seluruh produk penghimpunan dana yang ada di KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan.

Jadi, strategi KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan dalam menjaga loyalitas nasabah pada produk-produk penghimpunan dana, mengambi fokus pada upaya yang akan dilakukan oleh KSPPS BMT Mitra Pekalongan dalam menjaga atau mempertahankan nasabah yang memiliki nilai loyalitas pada produk-produk penghimpunan dana yang mereka tawarkan, supaya terciptanya pembelian ulang, pendukungn kembali terhadap produk atau jasa yang disukai dimasa depan, meski ada pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih.

---

<sup>11</sup> Frendy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction*, (Jakarta : Gramedia Pustak, 2000), hal : 23.

## **F. Sistematika Penulisan**

Agar mudah dimengerti dan terperinci, maka penyusun membuat sistematika sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, yaitu terdiri dari latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan. Dalam bab ini berfungsi untuk menarik pembaca dan memberikan arahan terhadap masalah-masalah yang akan diuraikan.

Bab II Tinjauan Pustaka, dalam hal ini terdiri dari pengertian loyalitas nasabah, faktor-faktor loyalitas pelanggan dan indikator-indikator loyalitas nasabah. Dalam bab ini berfungsi untuk memberikan uraian teoritis tentang loyalitas nasabah.

Bab III Metode Penelitian, meliputi jenis dan pendekatan penelitian, sumber data penelitian, subyek dan informan penelitian, teknik penentuan subyek dan informan, dan metode pengumpulan data.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, meliputi profil lembaga, analisis strategi KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan dalam menjaga loyalitas nasabah pada produk-produk penghimpunan dana, dan analisis yang melandasi KSPPS dalam pemilihan strategi tersebut. Bab ini berfungsi untuk menjabarkan masalah yang diteliti.

Bab V Penutup, dalam bab ini terdiri dari simpulan dan saran-saran. Bab ini berfungsi untuk memberikan inti dari uraian yang telah dijelaskan.

## BAB V

### PENUTUP



#### A. Simpulan

Dari penelitian yang penulis lakukan pada KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan, penulis menyimpulkan berbagai hal yang dapat dijadikan simpulan akhir dari penulisan ini, adalah :

1. Strategi KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan dalam menjaga loyalitas nasabah pada produk-produk penghimpunan dana, adalah sebagai berikut :
  - a. Strategi yang berkaitan dengan Sikap Kerja Para *Marketer*.
  - b. Strategi yang berkait dengan sikap Kerja Kasir atau *Frontliner*.
  - c. Strategi yang berkait dengan kebijakan lain.
2. KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan menempuh strategi tersebut, berlandaskan pada :
  - a. Strategi tersebut terbentuk dari hasil rapat anggota tahunan atau yang sering kita sebut RAT.
  - b. Dari hasil rapat anggota tahunan (RAT), terdapat planing dan target, baik itu dari saldo simpanan nasabah maupun saldo pembiayaan. Dari hasil saldo simpanan maupun pembiayaan ini menghasilkan pendapatan agar KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan dapat memback up biaya-biaya yang harus dikeluarkan tiap tahunnya.

- c. Landasan terakhir terbentuknya strategi tersebut ialah, supaya pelanggan atau nasabah yang ada tidak menurun dan diharapkan tetap meningkat, baik secara kualitas maupun kuantitasnya.

## **B. Saran**

Setelah menyelesaikan penelitian tentang strategi KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan dalam menjaga loyalitas nasabah pada produk-produk penghimpunan dana, maka berikut ini peneliti mencoba memberikan saran-saran yang mungkin dapat dilaksanakan oleh pihak terkait :

1. KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan perlu meningkatkan layanan online agar lebih mempermudah nasabah dalam bertransaksi.
2. Kepada peneliti selanjutnya yang ingin menjadikan penelitian ini sebagai referensi bahan penelitiannya, maka diharapkan untuk lebih kritis terhadap permasalahan yang diteliti. Serta mengembangkan materi yang sudah ada dalam Tugas Akhir ini. Sebab penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, tentunya ada kesalahan dan kekurangan didalamnya.

## DAFTAR PUSTAKA



- Alamasyah, Afif. 2012. "Pengertian Simpanan Koperasi Keanggotaan koperasi/RAT/SHU" [afifalamsyah.blogspot.co.id/2012/11/pengertian-simpanan-koperasikeanggotaan.html?m=1](http://afifalamsyah.blogspot.co.id/2012/11/pengertian-simpanan-koperasikeanggotaan.html?m=1). 21 November 2012.
- Al-qur'an terjemah (Surah An-nisa : Ayat 58).
- Al-qur'an terjemah (Surah Al-Mujammi : ayat 20).
- Amri, Abdullah. 2007. *Strategi Pemasaran Asuransi Syariah*. Jakarta : Grasindo.
- Antonio, Muhamad Syafii. 2001. *Bank Syariah: Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta : Gema Insani.
- Arifin, Zainul. 2002. *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*. Jakarta : Alfabet.
- Aryani, Dwi dan Febriana Rosita. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi. Vol 17. No 2.
- Ascarya. 2007. *Akad dan Produk Bank Syariah*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Azwar, Saifuddin. 1998. *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar Offset.
- Caplin, C.P. 2003. *Kamus Lengkap Psikologi*, Terj. Kartini Kartono. Jakarta : PT. Gramedia.
- Dhamayanti, Diah. 2006. *Analisis Dampak Service Performance Dan Kepuasan Sebagai Moderating Variabel Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Tabungan Bank Mandiri Cabang Surabaya)* (Skripsi). Surabaya : Universitas Kristen Petra.
- Djuwaini Dimyauddin. 2008. *Fiqh Muamalah*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

- Fahmi, Irham. 2014. *Manajemen Strategis Teori dan Aplikasi*. Bandung : Alfabeta.
- Finanti, Farisya. 2013. *Pengaruh Attribute Related To The Product, Attribute Related To The Service dan Attribute Related To The Purchase Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Nasabah Penabung Di BMT Bahterah Pekalongan Tahun 2007-2011)* (Skripsi). Pekalongan : STAIN Pekalongan.
- Gaffar, Vanessa. 2007. *CRM dan MPR Hotel*. Bandung : Alfabeta.
- Hadi, Strisno. 1989. *Metode Research*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Handinoto, Soetanto. 2008. *Bank Strategy on Funding and Liability Management*. Jakarta : PT Gramedia.
- Hanifah, Mus. 2010. *Manajemen Resiko Pembiayaan Musyarakah di UJKS BMT Mitra Umat Pekalongan (Tugas Akhir)*. Pekalongan : STAIN Pekalongan.
- Hasan, Ali. 2010. *Marketing Bank Syariah*. Bogor : Ghalia Indonesia
- Janah, Ifa Khairul. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BMT Amanah Weleri* (Skripsi). Semarang : IAIN Wali Songo.
- Kartono, Kartini. 1996. *Pengantar Metodologi Research Sosial*. Bandung: Penerbit Alumni.
- Kerja Usaha. 2013. *10 Jenis Hadiah (Rewards) Untuk Pelanggan Anda*, [www.kerjausaha.com/2013/03/10-jenis-hadiah-rewards-untuk\\_pelanggan.html?m1](http://www.kerjausaha.com/2013/03/10-jenis-hadiah-rewards-untuk_pelanggan.html?m1). 10 Maret 2013.

- Koperasi Karyawan Yamaha Indonesia. 2015. "*Rapat Anggota Tahunan*"  
Koperasi-yamaha.com/organisasi/rapat-anggota-tahunan-rat/. 4 Mei 2015.
- Kotler , Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Prehalindo.
- Laudon, Kenneth C. dan Jane P. Laudon. 2008. *Sistem Informasi Manajemen*.  
Jakarta : Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2010. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor : Salemba Empat.
- Moleong, Lexi J. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja  
Rosdakarya.
- Nalim. 2016. *Statistika Bisnis*. Pekalongan : STAIN Pekalongan Press.
- Noviana, Laela. 2013 *Penggunaan Internet Banking Dalam Menunjang  
Pelayanan Perbankan Syariah (Studi Kasus Di BNI Syariah Cabang  
Pekalongan)* (Tugas Akhir). Pekalongan : STAIN Pekalongan.
- Olson, Peter. 1993. *Consumer Behavior and Marketing Startegy*. Richard D.  
Irwan Inc, Boston, Third Edition
- Purwanto, M.B.A, Djoko. 2006. *Komunikasi Bisnis*. Jakarta : Erlangga.
- Puspito , Harry. 2012. *The Power of Delegation*, dalam Tabloid Reformata Edisi  
154 Agustus 2012. Jakarta : Yayasan Pelayanan Media Antiokhia.
- Rangkuti , Frendy. 2000. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta : Gramedia  
Pustak.
- Rangkuti , Freddy. 2003. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan  
Pelanggan Dan Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta : Gramedia Pustaka  
Utama.

- Ratna, Nyoman Kutha. 2008. *Teori, Metode, dan Teknik Penelitian Sastra*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Rif'an, Muhammad. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Nasabah, Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Kospin Jasa Unit Syariah Pekalongan* (Skripsi). Pekalongan : STAIN Pekalongan.
- Risalatunisak. 2012. *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Pada BNI Syariah di Kota Pekalongan)* (Skripsi). Pekalongan : STAIN Pekalongan.
- Seta, Pambayun Menur. 2014. *Strategi Komunikasi PT. Event Management dalam Mempertahankan loyalitas Pelanggan* (Skripsi). Jakarta : UIN Syarif Hidayatullah.
- Sudijono, Anas. 2003. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriatna, Agus. 2007. *Bahasa Indonesia Untuk Kelas VIII Sekolah Menengah Pertama*. Jakarta : Grafindo Media Pratama.
- Sutarni, Sri dan Sukardi. 2008. *Bahasa Indonesia SMA Kelas XII*. Jakarta : Quadra.
- Swastika, I Putu Agus dan I Gusti Lanang Agung Raditya. 2016. *Audit Sistem Informasi dan Tata Kelola Teknologi Informasi : Implementasi dan Studi Kasus*. Yogyakarta : Andi Press.

- Ternardhi , Billy Taufan. 2000. *Sales Hunter Memburu Perjualan di Rimba Persaingan*. Jakarta : Raih asa sukses.
- Tibyan, Muhammad. 2015. *Peran Komunikasi Organisasi pada Loyalitas Karyawan (Studi Deskriptif Kualitatif pada Perusahaan Otobus Blue Star Salatiga)* (Skripsi). Semarang : UIN Wali Songo.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi Press.
- Umar , Husein. 2002. *Research Methods In Finance and Banking Cet.2*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Universitas Esa Unggul. 2009. *Loyalitas Pelanggan*  
“<http://digilib.esaunggul.ac.id/UEU-Undergraduate-2009-11-143/1248>,  
12 November 2009.
- Usaha, Kerja. 2013. *10 Jenis Hadiah (Rewards) Untuk Pelanggan Anda*,  
[www.kerjausaha.com/2013/03/10-jenis-hadiah-rewards-untuk\\_pelanggan.html?m1](http://www.kerjausaha.com/2013/03/10-jenis-hadiah-rewards-untuk_pelanggan.html?m1). 10 Maret 2013.
- Usman, Husaini dan Purnomo Setiadi Akbar. 2009. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Wibrianto, Lutfi Tian. 2008. *Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada BPRS Risalah Ummat)* (Skripsi). Jakarta : UIN Syarif Hidayatullah.
- Wijayanti, Nina. 2010. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk* (Skripsi). Jakarta : UIN Syarif Hidayatullah.

# LAMPIRAN

Pekalongan, 11 Mei 2017

Nomor: KSPPS-MU 026/ S.Ket / V / 2017

Hal : surat keterangan penelitian

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Nafilah Syafiqoh

Jabatan : HRD

Menerangkan bahwa mahasiswa berikut,

Nama : Badar Ali Jalil Hasibuan

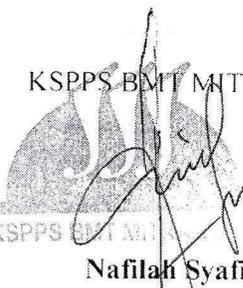
NIM : 2012114080

Jurusan : D3 Perbankan Syariah, IAIN Pekalongan

telah melaksanakan penelitian tugas akhir di KSPPS BMT MITRA UMAT dengan judul "STRATEGI KSPPS BMT MITRA UMAT PEKALONGAN DALAM MENJAGA LOYALITAS NASABAH PADA PRODUK-PRODUK PENGHIMPUNAN DANA"

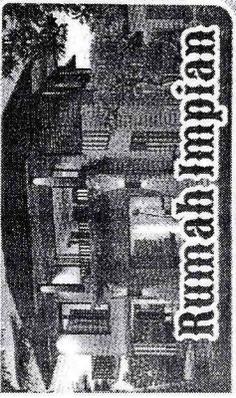
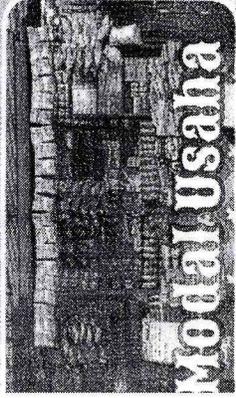
Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

KSPPS BMT MITRA UMAT



KSPPS BMT MITRA UMAT

**Nafilah Syafiqoh**



urat Pengajian :  
 foto copy KTP  
 foto copy KK (Kartu Keluarga)  
 foto copy jaminan (BPKB & Sertifikat)

**ANDA KEMBURUKAN**

**MODAL USAHA (MUSYAROKAH)**  
**PEMBELIAN BARANG (MUROBAHAH)**  
**ANGKA WAKTU SAMPAI 3 TAHUN**

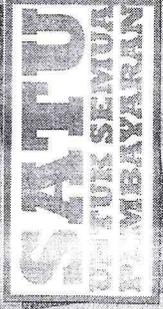
KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan merupakan Lembaga Keuangan Syariah yang berdiri tahun 1995 dengan orientasi mengoptimalkan sumber daya masyarakat dalam penghimpunan dana dan pengembangan ekonomi yang lebih produktif dengan mengedepankan nilai-nilai syariah.



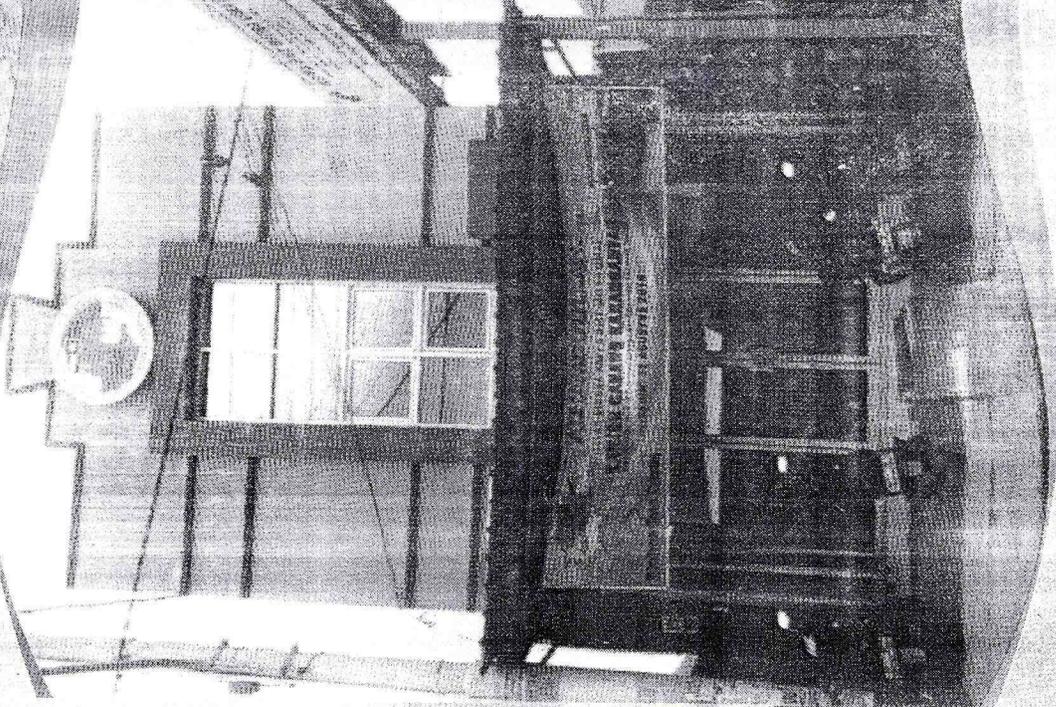
Merjaili Lembaga Usaha Syariah terbaik dan terdepan serta bernaftah yang diridhoi Allah Subhanahu Wa Ta'ala.



1. Mendakwahkan prinsip ekonomi Islam
2. Mengimplementasikan, menegakkan dan mengembangkan ekonomi Islam.
3. Melakukan pemberdayaan dan pengembangan usaha untuk anggota dan calon anggota.
4. Menyenggarakan pelayanan dan ke untuk kesejahteraan anggota, calon anggota, dan masyarakat.
5. Membangun dan mengembangkan jaringan sumber daya ekonomi Islam yang kuat dan berkesinambungan.
6. Berdaya guna sebagai mitra strategis dan terpercaya bagi anggota.
7. Berkontribusi dalam perekonomian Indonesia.
8. Mengelola koperasi dan unit usaha secara profesional dengan prinsip "good corporate governance".



- Listrik
- Internet / Speedy
- Telepon
- Pulsa HP
- TV kabel
- Pulsa elektrik



Pusat : Jl. Wr. Supratman No. 27 - 28 Panjang Wetan Telp. (0285) 435024  
 Cab. Krapyak : Jl. Jangprang No. 37 Krapyak Kidul Pekalongan Telp. (0285) 429317  
 Cab. Panjang : Jl. Wr. Supratman No. 29 Panjang Wetan Telp. (0285) 435025  
 Cab. Tirto : Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 383A Tirto Pekalongan Telp. (0285) 448087  
 Cab. Karanganyar : Ruko Mekarsari Blok B 9-10 Desa Karangarsari Kcc. Karanganyar Kab. Pekalongan Telp. : ( 0285 ) 383 0511

Produk simpanan ini berguna untuk membentuk karakter mandiri pada anak.  
 Simpanan ini sebagai dana untuk keperluan mendesak dari anak yang bersangkutan.

Mendapatkan kupon undian doorprize setiap setoran kelipatan tertentu, doorprize akan diundi saat acara milad K.SPPS BMT Mitra Umat (Setiap tanggal 25 Juli)

## Si Giat

(bisa dipakai sewaktu-waktu (jika benak))

Produk simpanan ini berguna sebagai dana investasi.  
 Simpanan ini bisa digunakan untuk membentuk karakter giat menabung sebagai wujud kemandirian.  
 Mendapatkan kupon undian doorprize setoran kelipatan tertentu, doorprize akan diundi saat acara milad K.SPPS BMT Mitra Umat (setiap tanggal 25 Juli)

## Si Fitri

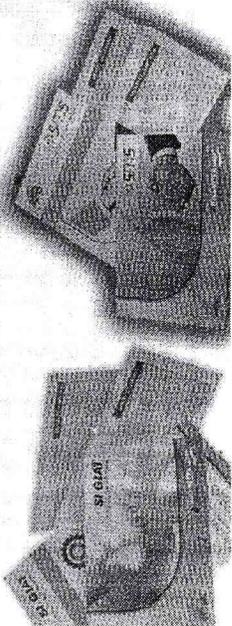
(sewan awal minimal Rp. 10.000,-)

Simpanan ini bisa digunakan untuk membentuk persiapan dana bagi keperluan menyambut kedatangan hari raya Idul Fitri.  
 Pengambilan simpanan mulai tanggal 1 Ramadhan dan Insya Allah akan mendapatkan bonus sembako berdasarkan saldo pengendapan.

## Mitratama

(Sembako)

Produk simpanan ini berguna untuk mempersiapkan kebutuhan sembako diluar raya Idul Fitri  
 Tidak perlu khawatir harga sembako akan naik terus  
 Ada souvenir dalam setiap pakethnya  
 Berpeluang mendapatkan doorprize hiburan  
 Berpeluang menjadi kolektor dengan beberapa keuntungan



1. Simpanan ini merupakan simpanan berjangka dengan jumlah setoran Rp. 100.000/bulan selama 30 bulan.

2. Untuk peserta SMS yang setorannya lancar akan diikutkan dalam undian bulanan

3. Undian menarik grandbonus bagi peserta SMS yang setorannya rutin dalam setiap bulan

4. Peserta SMS akan dibentkan souvenir cantik dan bagi hasil simpanan



## Wistamu Waktu Sa'lin Mitra Umat

1. Merencanakan wisata ta'lim sekaignis tadabur dalam ke berbagai kota tujuan dengan berkunjung berbagai kota tujuan dengan berkunjung ke tempat wisata dan pondok-pondok pesantren ternama  
 2. Pemberangkatan pada pertengahan tahun / saat libur sekolah

## Mitra Umat

(Simpanan Mitra Umat)

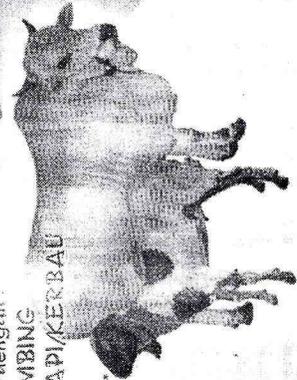
Beramal tidak harus mengeluarkan uang, dengan bagi hasil / keuntungan dari simpanan ini dapat disalurkan untuk amal melalui Baitul Maal Mitra Umat

## Si Qurban

(Simpanan Hari Raya Qurban)

Rosulullah SAW bersabda : "Tiada sedekah yang yang lebih mulia dari yang dibelanjakan untuk qurban di hari raya adha," (H.R. DaruQuthni)

Wujudkan niat qurban anda dengan membuka simpanan "SI QURBAN" cukup dengan :  
 Rp. 75.000,- /minggu untuk KAMBING  
 Rp. 400.000,- /minggu untuk SAPI/KERBAU  
 dapatkan souvenir menarik dan gratis untuk menyembelihnya



\* Setoran bisa berubah di tiap periode

## Si Giat

**MASA DEPAN LEBIH CERAH & TERANG**  
 Rencanakan keangan untuk keluarga anda sejak dini dengan S GUNA (Simpanan Serbaguna)

Hanya dengan Rp. 5.000,-/hari Anda dapat mewujudkan rencana masa depan lebih pasti dan aman  
 # Dapatkan souvenir cantik setiap pembukuan rekening  
 # Bingkisan menarik pada saat pengambilan untuk simpanan lancar minimal 3 tahun  
 # Jangka waktu penyimpanan 2 s/d 18 tahun

**RP. 5.000,-**  
 per-hari

**TANPA ADMINISTRASI BULANAN**

**SIMPANAN BERJANGKA**

3 BULAN

6 BULAN

12 BULAN

**DAPATKAN III SOUVENIR MENARIK**

**DAPAT DIPERPAJANG OTOMATIS TANPA PENALI**

Segera Buka Rekening Simpanan Anda  
 Dapatkan Souvenir Cantik  
 untuk Produk Tertentu

Hal : Permohonan Izin Pengambilan Data Dan Informasi  
Kepada : Yth. Kepada Pengurus KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan

Dengan hormat,

*Assalamualaikum wr.wb*

Melalui surat ini, saya :

Nama : Badar Ali Jalil Hasibuan  
NIM : 2012114080  
Perti : STAIN Pekalongan  
Jurusan : Syariah  
Prodi : D3 Perbankan Syariah

Mohon izin tertulis melalui Staff HRD KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan Ibu Nafilah Syafiqoh,S.Pd untuk dapat membantu memberikan data yang saya butuhkan di antaranya adalah :

1. Neraca Laporan keuangan tahun interval waktu 5 tahun terakhir.
2. Jumlah nasabah penghimpun dana, interval waktu 5 tahun terakhir.
3. Sejarah berdirinya KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan.
4. Data karyawan dan tugas-tugasnya

Untuk pelaksanaan penulisan karya ilmiah sebagai syarat penelitian Tugas Akhir (TA) di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Pekalongan. Karya tulis ini mengacu pada Strategi KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan dalam menjaga loyalitas nasabah pada produk-produk penghimpun dana.

Diharapkan bapak dan ibu dapat mendukung dan memberikan izin untuk bahan penulisan Tugas Akhir saya, karena sangat berpengaruh sekali terhadap nilai Tugas Akhir saya.

Demikianlah surat permohonan pemberian data ini saya buat. Atas perhatian dan partisipasinya saya ucapkan terima kasih .

*Wassalamualikum wr.wb.*

Pekalongan, 27 Oktober 2016

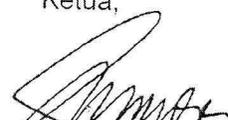
**BADAR ALI JALIL HASIBUAN**  
**NIM : 2012114080**

**KSPPS BMT MITRA UMAT**  
**NERACA**  
**PER DESEMBER 2015**

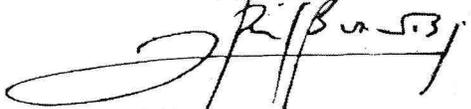
| AKTIVA                       |                          | PASIVA                                 |                          |
|------------------------------|--------------------------|----------------------------------------|--------------------------|
| <b>Aktiva Lancar</b>         | <b>7,766,873,700.17</b>  | <b>Simpanan &amp; Rupa-rupa Pasiva</b> | <b>22,816,805,200.93</b> |
| Kas                          | 524,229,600.00           | Simpanan                               | 22,366,230,948.13        |
| Kas Bank                     | 7,099,644,100.17         | Bagi Hasil yg Masih Harus dibagi       | 128,253,787.08           |
| Surat Berharga               | 143,000,000.00           | Kewajiban Jangka Pendek                | 51,499,450.00            |
| <b>Aktiva Lancar Lainnya</b> | <b>14,407,943,582.50</b> | Kewajiban Jangka Panjang               | 80,000,000.00            |
| Pembiayaan Anggota           | 13,890,849,020.00        | Kewajiban Lain-Lain                    | 190,821,015.72           |
| Cadangan Kerugian Pemb       | (88,521,422.32)          | <b>Modal</b>                           | <b>1,128,015,015.50</b>  |
| Penyertaan Puskopfes         | 6,000,000.00             | simpanan Pokok                         | 41,975,000.00            |
| Pembiayaan Lain-Lain         | 117,088,056.97           | Simpanan Wajib                         | 24,329,994.00            |
| Persd Form cetak             | 68,507,420.00            | Simpanan Sukarela                      | 87,529,956.00            |
| Biaya dibayar dimuka         | 200,549,681.85           | Simpanan Penyertaan Karyawan           | 11,324,018.25            |
| Perlengkapan Kantor          | 7,829,165.00             | Cadangan Modal                         | 752,842,340.34           |
| Sewa dibayar Dimuka          | 10,827,161.00            | Sumbangan                              | 51,499,800.00            |
| Investasi antar Cabang       | 194,814,500.00           | Sisa Hasil Usaha                       | 158,513,906.91           |
| <b>Aktiva Tetap</b>          | <b>1,102,137,878.00</b>  |                                        |                          |
| Aktiva Tetap                 | 1,559,580,810.00         |                                        |                          |
| Akm. Peny Aktiva Tetap       | (457,442,932.00)         |                                        |                          |
| <b>Aktiva Lain-lain</b>      | <b>667,865,055.76</b>    |                                        |                          |
| Aktiva Lain-lain             | 667,865,055.76           |                                        |                          |
| <b>Total Aktiva</b>          | <b>23,944,820,216.43</b> | <b>Total Pasiva</b>                    | <b>23,944,820,216.43</b> |

PENGURUS KSU MITRA UMAT PEKALONGAN  
Pekalongan, 31 DESEMBER 2015

Ketua,

  
M. Zamuddin

Sekretaris

  
Arif Budiharjo, SE, Msi

Bendahara

  
Zainal Muttaqin, SE

LAPORAN RUGI LABA  
 KSPPS BMT MITRA UMAT  
 Tahun 2015

| Keterangan                        | per Desember 2015       |
|-----------------------------------|-------------------------|
| <b>PENDAPATAN DAN BIAYA</b>       |                         |
| <b>Pendapatan Operasional</b>     |                         |
| Pendapatan Bagi Hasil             | 1,585,645,448.33        |
| Pendapatan Mark-Up                | 1,786,763,525.00        |
| Pendapatan PPOB                   | 6,893,803.00            |
| Pendapatan Investasi              | 49,688,673.93           |
| Pendapatan Administrasi           | 122,959,000.00          |
| Pendapatan Bagi hasil Bank        | 99,497,276.71           |
| Pendapatan Lain-lain              | 192,554,359.88          |
| <b>Total Pendapatan</b>           | <b>3,844,002,086.85</b> |
| <b>Biaya-biaya</b>                |                         |
| Beban Personalia                  | 1,121,453,499.09        |
| Beban Administrasi                | 71,590,482.84           |
| Beban Umum                        | 738,225,990.88          |
| Beban bagi hasil MD               | 654,253,906.88          |
| Beban bagi hasil Wadiah           | 332,750,602.03          |
| Beban Bonus & Grand Bonus SMS     | 28,950,000.00           |
| Beban Doorprize Simpanan          | 20,400,000.00           |
| Beban Bghsl Simp Penyertaan       | 49,685,673.93           |
| Beban Lain-lain                   | 46,468,030.00           |
| Beban Penyusutan Aktiva           | 109,120,866.00          |
| Beban Personalia Lainnya          | 118,670,279.33          |
| Beban Bg Hsl Kewajiban Jk Pendek  | 183,424,498.96          |
| Beban Bg Hsl Kewajiban Jk Panjang | 8,935,200.00            |
| Beban Organisasi                  | 201,559,150.00          |
| <b>Total Biaya</b>                | <b>3,685,488,179.94</b> |
| <b>Laba Rugi Operasional</b>      | <b>158,513,906.91</b>   |

**BISMILLAHIRROKHMANNIRROKHMIM**  
**KSU MITRA UMAT PEKALONGAN**  
**NERACA**  
**PER DESEMBER 2014**

| AKTIVA                         |                          | PASIVA                           |                          |
|--------------------------------|--------------------------|----------------------------------|--------------------------|
| <b>Aktiva Lancar</b>           | <b>4,749,150,365</b>     | <b>Kewajiban</b>                 | <b>18,092,765,269.85</b> |
| Kas                            | 390.196.300.00           | Simpanan Anggota                 | 16,559.910,378.20        |
| Kas Bank                       | 3,333.569,234.00         | Bagi Hasil yg masih harus dibagi | 196.544.369.85           |
| Surat Berharga                 | 1,025,384,831.00         | Kewajiban Jk Pendek              | 1,055,849,150.00         |
| <b>Pembiayaan Yg Diberikan</b> | <b>14,132,357,749.97</b> | Kewajiban Jk Panjang             | 80.000,000.00            |
| Pembiayaan Mudhorobah          | -                        | Kewajiban lain lain              | 200,461,371.80           |
| Pembiayaan Musyarokah          | 7,947,165,390.00         |                                  |                          |
| Piutang Murabahah              | 6,157,788,658.00         |                                  |                          |
| B B A                          | -                        |                                  |                          |
| Qordhul Hasan                  | 79,283,350.00            |                                  |                          |
| Penyertaan Puskopfes           | 6,000,000.00             |                                  |                          |
| Cadangan Kerugian Pembiayaan   | (57,879,648.03)          | <b>Modal</b>                     | <b>3,089,930,057.45</b>  |
| <b>Aktiva Lancar Lainnya</b>   | <b>443,380,362.57</b>    | Penyertaan Koperasi              | 111,055,308.00           |
| Pembiayaan lain-lain           | 53,916,383.97            | Simpanan Khusus                  | 2,412,300,000.00         |
| Persd Form cetak               | 41,771,995.00            | Sumbangan Donasi                 | 51,499,800.00            |
| Biaya dibayar dimuka           | 125,516,006.60           | Cadangan Modal                   | 416,322,380.84           |
| Perlengkapan Kantor            | 8,360,920.00             | Laba Ymh dibagi                  |                          |
| Sewa dibayar Dimuka            | 21,744,557.00            | Laba Tahun berjalan              | 98,752,568.61            |
| Investasi Karanganyar          | 192,070,500.00           |                                  |                          |
| <b>Aktiva Tetap</b>            | <b>919,678,957.00</b>    |                                  |                          |
| Aktiva Tetap                   | 1,283,516,910.00         |                                  |                          |
| Akm. Peny. Aktiva tetap        | (363,837,953.00)         |                                  |                          |
| <b>Aktiva Lain-lain</b>        | <b>938,127,892.76</b>    |                                  |                          |
| Aktiva Lain-lain               | 938,127,892.76           |                                  |                          |
| <b>Total Aktiva</b>            | <b>21,182,695,327.30</b> | <b>Total Pasiva</b>              | <b>21,182,695,327.30</b> |

PENGURUS KSU MITRA UMAT PEKALONGAN  
 Pekalongan, 31 DESEMBER 2014

Ketua,



M. Zainuddin

Sekretaris,



Arif Budiharjo, SE, Msi

Bendahara



Zainal Muttaqin, SE



LAPORAN RUGI LABA  
KSU MITRA UMAT PEKALONGAN  
per 31 DESEMBER 2014

| Keterangan                         | Total                   |
|------------------------------------|-------------------------|
| <b>PENDAPATAN DAN BIAYA</b>        |                         |
| <b>Pendapatan Operasional</b>      |                         |
| Pendapatan Bagi Hasil              | 1.187.997.255.54        |
| Pendapatan Mark-Up                 | 1.453.280.226.00        |
| Pendapatan PPOB                    | 6.229.827.00            |
| Pendapatan Investasi               | 36.545.175.90           |
| Pendapatan Administrasi            | 130.841.800.00          |
| Pendapatan Bagi hasil Bank         | 62.206.171.16           |
| Pendapatan Lain-lain               | 117.494.266.00          |
| <b>Total Pendapatan</b>            | <b>2,994,594,721.60</b> |
| <b>Biaya-biaya</b>                 |                         |
| Beban Personalia                   | 857.876.809.00          |
| Beban Administrasi                 | 61.035.454.18           |
| Beban Umum                         | 543.977.933.37          |
| Beban bagi hasil MD                | 516.104.114.02          |
| Beban bagi hasil Wadiah            | 262.986.894.98          |
| Beban Bonus & Grand Bonus SMS      | 27.367.963.77           |
| Beban Doorprize Simpanan           | 15.600.000.00           |
| Beban Bghsl Simp Penyertaan        | 36.545.175.90           |
| Beban Kerugian Warnet dan Fotocopi | 8.415.076.24            |
| Beban Lain-lain                    | 37.255.600.00           |
| Beban Penyusutan Aktiva            | 115.212.476.00          |
| Beban Personalia Lainnya           | 76.223.595.79           |
| Beban Bg Hsl Kewajiban Jk Pendek   | 186.859.859.74          |
| Beban Bg Hsl Kewajiban Jk Panjang  | 7.631.300.00            |
| Beban Organisasi                   | 142.749.900.00          |
| <b>Total Biaya</b>                 | <b>2,895,842,152.99</b> |
| <b>Laba Rugi Operasional</b>       | <b>98,752,568.61</b>    |

**BISMILLAHIRROKHMANNIRROKHMIM**  
**KSU MITRA UMAT**  
**NERACA**  
**TAHUN 2013**

| AKTIVA                         |                          | PASIVA                  |                          |
|--------------------------------|--------------------------|-------------------------|--------------------------|
| <b>Aktiva Lancar</b>           | <b>3,546,419.243</b>     | <b>Simpanan</b>         | <b>13,167,752,325.48</b> |
| Kas                            | 259.191.400.00           | Si Asha                 | 856.259.956.63           |
| Kas Bank                       | 2.969.227.843.05         | Si Giat                 | 8.040.290.257.86         |
| Surat Berharga                 | 318.000.000.00           | Si Guna                 | 176.159.360.50           |
| <b>Pembiayaan Yg Diberikan</b> | <b>9,248,652,358.05</b>  | Si Fitri                | 1.747.388.878.13         |
| Pembiayaan Mudhorobah          | -                        | Si Qurban               | 113.454.872.36           |
| Pembiayaan Musyarokah          | 4.919.475.202.00         | SMS                     | 748.200.000.00           |
| Piutang Murabahah              | 4.280.601.342.00         | Si Mitratama            | 496.348.000.00           |
| B B A                          | -                        | Si Wista'mu             | 2.578.000.00             |
| Qordhul Hasan                  | 72.062.200.00            | Si Mitra Amal           | 4.773.000.00             |
| Penyertaan Puskopfes           | 6.000.000.00             | Si Mitra                | 982.000.000.00           |
| Cadangan Kerugian Pembiayaan   | (29.486.385.95)          | <b>Rupa-rupa Pasiva</b> | <b>995.913.084.61</b>    |
| <b>Aktiva Lancar Lainnya</b>   | <b>1,118,971,409.25</b>  | Bagi Hasil Fitri        | 22.320.378.10            |
| Piutang Lain & Pemby Lain-lain | 41.389.355.97            | Bagi Hasil Qurban       | 1.342.474.38             |
| Sektor Riil                    | 5.025.200.00             | Bagi Hasil Mitra        | 2.399.779.26             |
| Persediaan Brg Dag             | 8.311.500.00             | Bagi Hasil Mitra amal   | 110.199.42               |
| Persd Form cetak               | 37.595.015.00            | Bagi Hasil Mitratama    | 7.650.596.13             |
| Biaya dibayar dimuka           | 82.891.894.00            | Bagi Hasil SMS          | 35.133.993.88            |
| Perlengkapan Kantor            | 3.441.110.00             | Bonus & Grand Bonus SMS | 27.483.350.00            |
| Sewa dibayar Dimuka            | 32.661.953.00            | Bagi Hasil Wista'mu     | 1.299.893.98             |
| Investasi antar Cabang         | 907.655.381.28           | Doorprize Simpanan      | 7.456.000.00             |
| <b>Aktiva Tetap</b>            | <b>911,749,258.00</b>    | Kewajiban Jk Pendek     | 728.495.428.29           |
| Inventaris Kantor              | 317.759.928.00           | Kewajiban Jk Panjang    | 80.000.000.00            |
| Akm. Peny. Inv. Kantor         | (181.333.492.00)         | SDM                     | 1.714.000.00             |
| Tanah                          | 337.000.000.00           | Gaji YMH Dibayarkan     | 35.486.002.00            |
| Gedung                         | 355.978.650.00           | Biaya YMH Dibayarkan    | 37.220.989.17            |
| Akm. Peny. Gedung              | (92.871.320.00)          | Cadangan LPS            | 7.800.000.00             |
| Kendaraan                      | 228.526.000.00           | <b>Modal</b>            | <b>1,476,290,202.26</b>  |
| Akm. Peny. Kendaraan           | (53.310.508.00)          | Penyertaan Koperasi     | 90.629.268.00            |
| <b>Aktiva Lain-lain</b>        | <b>814,163,344.00</b>    | Simpanan Antar kantor   | 907.655.381.28           |
| Aktiva Lain-lain               | 814.163.344.00           | Sumbangan/Donasi        | 51.499.800.00            |
|                                |                          | Cadangan Modal          | 309.064.503.55           |
|                                |                          | Laba Ymh dibagi         |                          |
|                                |                          | Laba Tahun berjalan     | 117.441.249.43           |
| <b>Total Aktiva</b>            | <b>15,639,955,612.35</b> | <b>Total Pasiva</b>     | <b>15,639,955,612.35</b> |

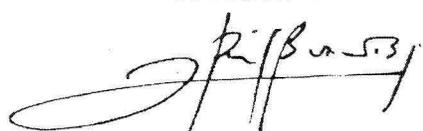
PENGURUS KSU MITRA UMAT  
Pekalongan, 31 Desember 2013

Ketua,



M. Zainuddin

Sekretaris,



Arief Budiharjo, SE, Msi

Bendahara



Zainal Muttaqin, SE

**KSU MITRA UMAT PEKALONGAN**  
**NERACA**  
**PER DESEMBER 2012**

| AKTIVA                         |                          | PASIVA                  |                          |
|--------------------------------|--------------------------|-------------------------|--------------------------|
| <b>Aktiva Lancar</b>           | <b>3,637,532,126</b>     | <b>Simpanan</b>         | <b>9,651,806,955.83</b>  |
| Kas                            | 205.758.900.00           | Si Asha                 | 608.160.753.14           |
| Kas Bank                       | 2.775.773.225.79         | Si Giat                 | 6.636.677.517.46         |
| Surat Berharga                 | 656.000.000.00           | Si Guna                 | 126.914.184.87           |
| <b>Pembiayaan Yg Diberikan</b> | <b>5,194,795,401.76</b>  | Si Fitri                | 999.229.736.00           |
| Pembiayaan Mudhorobah          | 6.000.000.00             | Si Qurban               | 26.985.764.36            |
| Pembiayaan Musyarokah          | 2.788.096.900.00         | SMS                     | 143.300.000.00           |
| Piutang Murabahah              | 2,395,592,942.00         | Si Mitratama            | 389,852,000.00           |
| B B A                          |                          | Si Wista'mu             | 6.482.000.00             |
| Qordhul Hasan                  | 50.230.150.00            | Si Mitra Amal           | 1.205.000.00             |
| Penyertaan Puskopfes           | 6.000.000.00             | Si Mitra                | 713.000.000.00           |
| Cadangan Kerugian Pembiayaan   | (45.130.590.24)          | <b>Rupa-rupa Pasiva</b> | <b>561,134,079.69</b>    |
| <b>Aktiva Lancar Lainnya</b>   | <b>220,553,513.97</b>    | Bagi Hasil Fitri        | 11.862.424.25            |
| Piutang Lain & Pemby Lain-lain | 47.389.355.97            | Bagi Hasil Qurban       | 122.636.79               |
| Sektor Riil                    | 5.025.200.00             | Bagi Hasil Mitra        | 2.399.779.26             |
| Persediaan Brg Dag             | 220.000.00               | Bagi Hasil Mitra amal   | 11.246.07                |
| Persd Form cetak               | 41.425.140.00            | Bagi Hasil Mitratama    | 5.749.660.54             |
| Biaya dibayar dimuka           | 76.659.996.00            | Bagi Hasil SMS          | 1.484.007.63             |
| Perlengkapan Kantor            | 3.058.822.00             | Bonus & Grand Bonus SMS | 4.083.350.00             |
| Sewa dibayar Dimuka            | 46.775.000.00            | Bagi Hasil Wista'mu     | 707.755.98               |
| <b>Aktiva Tetap</b>            | <b>790,581,086.00</b>    | Doorprize Simpanan      | 6.610.000.00             |
| Inventaris Kantor              | 292.391.236.00           | Kewajiban Jk Pendek     | 375.000.000.00           |
| Akm. Peny. Inv. Kantor         | (134.615.769.00)         | Kewajiban Jk Panjang    | 110.000.000.00           |
| Tanah                          | 337.000.000.00           | SDM                     | 1.050.000.00             |
| Gedung                         | 354.164.650.00           | Gaji YMH Dibayarkan     | 26.485.230.00            |
| Akm. Peny. Gedung              | (73.902.602.00)          | Biaya YMH Dibayarkan    | 13.167.989.17            |
| Kendaraan                      | 53.371.000.00            | Cadangan LPS            | 2.400.000.00             |
| Akm. Peny. Kendaraan           | (37.827.429.00)          | <b>Modal</b>            | <b>481,998,343.00</b>    |
| <b>Aktiva Lain-lain</b>        | <b>851,477,251.00</b>    | Penyertaan Koperasi     | 62.490.618.00            |
| Aktiva Lain-lain               | 851.477.251.00           | Sumbangan Donasi        | 51.499.800.00            |
|                                |                          | Cadangan Modal          | 249.691.170.99           |
|                                |                          | Laba Ymh dibagi         |                          |
|                                |                          | Laba Tahun berjalan     | 118.316.754.01           |
| <b>Total Aktiva</b>            | <b>10,694,939,378.52</b> | <b>Total Pasiva</b>     | <b>10,694,939,378.52</b> |

PENGURUS KSU MITRA UMAT PEKALONGAN

Ketua,

Sekretaris,

Bendahara,

M. Zainuddin

Arief Budiharjo. SE. Msi

Zainal Muttaqin. SE

KSU MITRA UMAT PEKALONGAN  
NERACA TRI WULAN  
TAHUN 2011

| Keterangan                     | 2011                    |
|--------------------------------|-------------------------|
|                                | Des                     |
| <b>AKTIVA</b>                  |                         |
| <b>Aktiva Lancar</b>           |                         |
| Kas                            | 90.548.700,00           |
| Kas Bank                       | 1.903.530.709,89        |
| Surat Berharga                 | 530.000.000,00          |
| Pembiayaan Yg Diberikan        | 4.684.909.260,81        |
| a. Mudhorobah                  | 88.384.000,00           |
| b. Musyarokah                  | 1.969.017,050,00        |
| c. Murabahah                   | 2.404.454.875,00        |
| d. B B A                       |                         |
| e. Qordhul Hasan               | 36.796.600,00           |
| f. Penyertaan Puskopfes        | 6.000.000,00            |
| Cadangan Kerugian Pembiayaan   | (860,16)                |
| Piutang Lain & Pemby Lain-lain | 17.389.355,97           |
| Sektor Riil                    | 5.025.200,00            |
| Persediaan Brg Dag             | 55.250.000,00           |
| Persd Form cetak               | 21.528.015,00           |
| Biaya dibayar dimuka           | 49.748.930,00           |
| Perlengkapan Kantor            | 1.316,095,00            |
| <b>Aktiva Tetap</b>            | 666.951.820,00          |
| Inventaris Kantor              | 172.572.428,00          |
| Akm. Peny. Inv. Kantor         | (99.409.418,00)         |
| Tanah                          | 278.000.000,00          |
| Gedung                         | 344.764.650,00          |
| Akm. Peny. Gedung              | (55.193.615,00)         |
| Kendaraan                      | 53.371.000,00           |
| Akm. Peny. Kendaraan           | (27.153.225,00)         |
| <b>Aktiva Lain-lain</b>        | 47.592.807,00           |
| Aktiva Lain-lain               | 47.592.807,00           |
| <b>Total Aktiva</b>            | <b>7.923.533.297,70</b> |
| <b>PASIVA</b>                  |                         |
| <b>Simpanan</b>                | 6.836.337.620,92        |
| Si Asha                        | 422.819.763,80          |
| Si Giat                        | 4.482.112.455,74        |
| Si Guna                        | 138.911.515,23          |
| Si Fitri                       | 582.563.836,00          |
| Si Qurban                      | 14.621.050,15           |
| SMS                            | 569.150.000,00          |
| Si Mitratama                   | 246.224.000,00          |
| Si Wista'mu                    | 3.435.000,00            |
| Si Mitra                       | 376.500.000,00          |

KSU MITRA UMAT PEKALONGAN  
 NERACA TRI WULAN  
 TAHUN 2011

| Keterangan              | 2011                    |
|-------------------------|-------------------------|
|                         | Des                     |
| <b>Rupa-rupa Pasiva</b> | 769.231.268,78          |
| Bagi Hasil Fitri        | 7.307.275,53            |
| Bagi Hasil Qurban       | 62.837,33               |
| Bagi Hasil Mitra        | 2.399.779,26            |
| Bagi Hasil Mitratama    | 3.607.893,81            |
| Bagi Hasil SMS          | 42.867.670,78           |
| Bonus & Grand Bonus SMS | 30.050.000,00           |
| Bagi Hasil Wista'mu     | 85.672,90               |
| Doorprize Simpanan      | 3.600.000,00            |
| Kewajiban Jk Pendek     | 525.000.000,00          |
| Kewajiban Jk Panjang    | 125.000.000,00          |
| SDM                     | 491.000,00              |
| Gaji YMH Dibayarkan     | 15.000.050,00           |
| Biaya YMH Dibayarkan    | 13.759.089,17           |
| <b>Modal</b>            | 317.964.408,00          |
| Penyertaan Koperasi     | 38.336.802,00           |
| Sumbangan/Donasi        | 1.499.800,00            |
| Cadangan Modal          | 217.144.627,08          |
| Laba / Rugi             |                         |
| a. Laba Ymh dibagi      |                         |
| b. Laba Tahun berjalan  | 60.983.178,92           |
| <b>Total Pasiva</b>     | <b>7.923.533.297,70</b> |

Jumlah Nasabah Penghimpunan Dana

Interval Waktu 5 tahun terakhir

| No | Tahun | JUMLAH (Org) |
|----|-------|--------------|
| 1  | 2011  | 19.987       |
| 2  | 2012  | 21.998       |
| 3  | 2013  | 24.970       |
| 4  | 2014  | 27.990       |
| 5  | 2015  | 30.321       |

## **SEJARAH KSPPS BMT MITRA UMAT PEKALONGAN**

KSU Mitra Umat bermula dari gagasan anak-anak muda kota Pekalongan, dari berbagai kecamatan di kota Pekalongan. Bermula dari seringnya mereka berkumpul berdiskusi dan rapat membahas tentang pendirian Mitra Umat. Pemikiran dari semua personil yang terlibat dalam pertemuan, diskusi dan rapat-rapat adalah menjadi bermakna dan sangat penting bagi terbentuknya KSU/BMT Mitra Umat.

Basis idealisasi atau pemikiran dari pertemuan, diskusi dan rapat-rapat tersebut adalah bagaimana cara menghilangkan rentenir dalam kehidupan masyarakat yang sangat menjerat kehidupan ekonominya, atau paling tidak bagaimana memberikan suatu solusi alternatif lain yang diharapkan dapat menandingi bank rentenir tersebut. Alhasil pemikiran lebih dikerucutkan pada suatu bentuk kelembagaan keuangan mikro yang berbasis syariah.

Kebetulan pada tahun 1995 masih hangat-hangatnya konsep Baitul Maal Wa Tamwil yang dikembangkan oleh ICMI yang memiliki kecenderungan yang sangat tepat untuk mengemukakan kelembagaan tersebut dalam menandingi bank rentenir. Alhasilnya berhasil dirumuskan suatu filosofis gerakan untuk mengembangkan ekonomi secara syariah, untuk turut serta mengentaskan kemiskinan melalui gerakan BMT, dan memerangi bank rentenir. Hingga sampai pada perkembangan terkini KSU/UJKS BMT Mitra Umat mencoba untuk terus menerus komit terhadap karakter syariah.

Dari rumah saudara Ahmad Ilyas yang juga sebagai salah seorang guru SMP Ma'had Islam, banyak anak-anak muda yang saat itu semuanya belum berkeluarga, dan semuanya cenderung belum mempunyai pekerjaan yang sangat memadai, dengan penuh semangat terus menerus menggodok idealisasi tersebut di atas. Diantara anak-anak muda tersebut dapat disebutkan :

- |                   |                   |
|-------------------|-------------------|
| 1. Ahmad Ilyas    | 18. Umar Hasan    |
| 2. Imam K.        | 19. Nur Akwan     |
| 3. M. C. Huda     | 20. M. Faturohman |
| 4. M. Zaenal M    | 21. M. Misbakh A. |
| 5. M.R Gustontin  | 22. A. Sirodj     |
| 6. M. Zaenudin    | 23. A. Sonhaji    |
| 7. Arif Budiharjo | 24. M. Syifa      |
| 8. M. Natsir      | 25. Maedarai      |
| 9. M. Solhan      | 26. Nova          |
| 10. M. Madrim     | 27. Novi          |
| 11. Soegiarto     | 28. Dll           |
| 12. M. Nasrudin   |                   |
| 13. M. Zaki M     |                   |
| 14. Apriliyanto   |                   |
| 15. Sugiyono      |                   |
| 16. M. Nugroho    |                   |
| 17. Slamet S.     |                   |

Namun demikian, bukan berarti semua terlibat dalam pertemuan, diskusi, dan rapat-rapat menjadi para pendiri di saat pendirian KSU Mitra Umat. Bahkan diantaranya yang ikut dalam rapat pendirian KSU Mitra Umat pun ada yang kemudian tidak ikut serta menjadi anggota KSU Mitra Umat. Entah kenapa, belum pernah mengemukakan alasan dari mereka untuk tidak ikut meneruskan perjuangan di KSU Mitra Umat ini. Dan hal yang demikian sudah semestinya menjadi hak dari masing-masing orang yang terlibat dalam proses pertemuan-pertemuan, diskusi, dan rapat-rapat untuk meneruskan keterlibatannya maupun tidak.

Dari pertemuan-pertemuan rutin yang hampir diselenggarakan setiap sore di rumah Ahmad Ilyas, muncul banyak gagasan, yaitu berupa :

1. Pendirian Baitul Maal Wa Tamwil.
2. Pendirian Koperasi sebagai Badan Hukum yang menjadi payung operasional BMT.
3. Pendirian Koperasinya antara Koperasi Simpan Pinjam atau Koperasi Serba Usaha.
4. Banyak macam nama untuk Koperasi dan BMT.
5. Gagasan dan pemikiran.

akhirnya diputuskan untuk mendirikan BMT dengan nama Mitra Umat dengan Badan Hukum Koperasi, yaitu berupa Koperasi Serba Usaha dengan nama Koperasi Serba Usaha Mitra Umat, dengan kesekretariatan KSU Mitra Umat di rumah saudara Ir. M. C. Huda.

Oleh karena itu dibentuk Panitia Pendirian KSU Mitra Umat yang diketuai oleh Arif Budiharjo, SE. Kemudian pada tanggal 21 Mei 1995 tepatnya di aula MAN 2 Pekalongan diadakan Rapat pendirian KSU Mitra Umat, dengan susunan kepengurusan adalah sebagai berikut :

1. Ketua I : Imam Kamaludin
2. Ketua II : Ahmad Ilyas
3. Ketua III : Apriliyanto
4. Sekretaris : Ir. M. C. Huda
5. Bendahara : M. Rizal Mulyawan, SE

Dan Susunan Pengawas sebagai berikut :

1. Ketua : R. M. Firdaus
2. Anggota : M. Slamet Sudiono,  
M. Nugroho D.S

Untuk mempersiapkan pendirian dan operasionalisasi BMT, pengurus KSU Mitra Umat menugaskan 5 orang yaitu Arif Budiharjo, SE, Zaky Musyafa', SH, Ir. Maedaray, Ir. Soegiarto, dan M. Nasrudin yang akan menjadi calon pengelola BMT Mita Umat untuk mengikuti pelatihan 5 orang yang akan menjadi calon pengelola BMT Mitra Umat pada Pelatihan pengelolaan BMT di Wiradesa.

Beberapa hari setelah 5 orang selesai mengikuti pelatihan di Wiradesa, tepatnya di SDI V, diselenggarakan rapat dengan menghadirkan semua anggota KSU Mitra Umat. Rapat untuk menentukan dan mengangkat Manejer dan para pengelola BMT Mitra Umat. Adapun hasilnya adalah terbentuknya Pengelola BMT Mitra Umat, yaitu :

1. Manajer : Arif Budiharjo
2. Bagian Pembiayaan : M. Nasrudin
3. Bagian Keuangan : Ir. Soegiarto
4. Bagian Pemasaran : M. Zaky Musyafa, SH
5. Bagian Kasir : Ir. Maedaray

Setelah secara resmi dan terbentuknya Manjer dan pengelola BMT Mitra Umat, mereka berlima kemudian rapat dan diskusi dirumah Ir. Maedaray. Mereka ditugaskan untuk mempersiapkan pendirian BMT Mitra Umat, yaitu merancang produk pembiayaan. Adapun produk yang berhasil dirancang untuk ditawarkan dalam operasional BMT Mitra Umat waktu itu adalah :

#### Produk Simpanan

1. Si Asha : Simpanan Anak Shaleh
2. Si Giat : Simpanan Giat Menabung
3. Si Fitri : Simpanan Idul Fitri
4. Si Qurban : Simpanan Idul Qurban

Sedangkan Pembiayaan, yaitu :

1. Pembiayaan Murabahah / Bai Bits taman Ajil (BBA)
2. Pembiayaan Mudharabah
3. Pembiayaan Musyarakah

Setelah segala sesuatu disiapkan untuk operasionalisasi BMT Mitra Umat, terjadi perbedaan pendapat diawal pembukaan BMT Mitra Umat. Karena begitu semangatnya para pengelola untuk segera mengoperasikan BMT Mitra Umat mereka para pengelola (M. Nasarudin, M. Zaky Musyafa', SH, Ir. Maedaray, dan Ir. Soegiarto) mendesak Arif Budiharjo selaku Manajer untuk segera membuka dan memulai operasionalisasi BMT Mitra Umat. Namun karena BMT Mitra Umat belum mempunyai Badan Hukum, Arif Budiharjo belum mau membuka dan mau membuka apabila Badan Hukum Koperasi Serba Usaha Mitra Umat sudah turun.

Sementara keempat pengelola lainnya masih terus menerus menghendaki dan mendesak agar BMT Mitra Umat segera dibuka, hal ini di karenakan mengingat

semua hal tentang operasionalisasi BMT Mitra Umat sudah disiapkan dan tinggal dilakukan grand opening.

Akhirnya pihak pengurus berjanji segera melakukan pendaftaran KSU Mitra Umat untuk mendapatkan legalitasnya. Namun demikian proses untuk mendapatkan Badan Hukum dipastikan akan memakan waktu yang lama. Oleh karena itu, Arif Budiharjo didesak kembali untuk segera membuka BMT Mitra Umat, dan akhirnya disepakati, bahwa untuk membuka dan mengoperasikan BMT Mitra Umat paling tidak sudah diperoleh surat tanda terima atas pendaftaran KSU Mitra Umat dikantor Koperasi Kota Pekalongan dan untuk diteruskan ke kementrian koperasi, dan tepatnya BMT Mitra Umat dibuka pada tanggal 25 Juli 1995 dengan menempati rumah saudara M. Nasarudin.

Kini KSU BMT Mitra Umat berubah menjadi, KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan, yang telah mendapat izin keputusan Menteri Koperasi dan Pembinaan Usaha Kecil Republik Indonesia Nomor Badan hukum : 12544/BH KWK. 11/IX/1995, tentang pengesahan Akta Koperasi yang di tetapkan pada tanggal 21 November 1995, PAD Nomor : 010/PAD/XIV/I/2016, mulai beroperasi sejak 25 Juli 1995. KSPPS BMT Mitra Umat juga sekarang memiliki satu kantor pusat yang terletak di jalan WR. Supratman No. 27-29 Panjang Wetan, dan memiliki empat kantor cabang yang terletak :

1. Cabang I : Jl. Jlamprang No. 37 Krapyak Kidul Pekalongan.
2. Cabang II : Jl. WR. Supratman No. 27-29 Panjang Wetan.
3. Cabang III : Jl. Ahmad Dahlan No. 383 A, Tirto Pekalongan.
4. Cabang IV : Ruko Mekarsari Blok B, No. 09-10 Desa Karang Sari-karanganyar Kab. Pekalongan

Hal : Permohonan Izin Pengambilan Data Dan Informasi  
Kepada : Yth. Kepada Pengurus KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan

Dengan hormat,

*Assalamualaikum wr.wb*

Melalui surat ini, saya :

Nama : Badar Ali Jalil Hasibuan  
NIM : 2012114080  
Perti : STAIN Pekalongan  
Jurusan : Syariah  
Prodi : D3 Perbankan Syariah

Mohon izin tertulis melalui Staff HRD KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan Ibu Nafilah Syafiqoh,S.Pd untuk dapat membantu memberikan data yang saya butuhkan di antaranya adalah :

1. Bagaimana strategi KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan dalam menjaga loyalitas nasabah pada produk-produk penghimpunan dana ?

Untuk pelaksanaan penulisan karya ilmiah sebagai syarat penelitian Tugas Akhir (TA) di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Pekalongan. Karya tulis ini mengacu pada Strategi KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan dalam menjaga loyalitas nasabah pada produk-produk penghimpunan dana.

Diharapkan bapak dan ibu dapat mendukung dan memberikan izin untuk bahan penulisan Tugas Akhir saya, karena sangat berpengaruh sekali terhadap nilai Tugas Akhir saya.

Demikianlah surat permohonan pemberian data ini saya buat. Atas perhatian dan partisipasinya saya ucapkan terima kasih .

*Wassalamualikum wr.wb.*

Pekalongan, 27 Desember 2016

**BADAR ALI JALIL HASIBUAN**  
**NIM : 2012114080**

Strategi KSPPS BMT Mitra Umat dalam menjaga loyalitas Pelanggan/anggota pada produk-produk penghimpunan dana<sup>1</sup>

1. Strategi yang berkaitan dengan Sikap Kerja Para *Marketer*
  - a. Selalu mengadakan *briefing* dan *motivating* agar terbentuk sikap-sikap positif, sikap ramah, santun, bersahabat, dan sikap menyatu dengan pelanggan/anggota.
  - b. Marketing harus sigap dan siap sedia melayani secara jempot bola untuk pelayanan setoran dan pengambilan
  - c. Marketing harus selalu berpenampilan rapi.
2. Strategi yang berkait dengan sikap Kerja Kasir atau *Frontliner*
  - a. Selalu menyampaikan perihal kesantunan, keramahan, kehangatan, keakraban, dan kekeluargaan dalam pelayanan kepada para pelanggan/customer (anggota)
  - b. Selalu menyampaikan nilai-nilai religiusitas, nilai-nilai filosofis perusahaan, dan nilai-nilai atau norma-norma lainnya.
  - c. Selalu menyampaikan informasi/pengetahuan tentang produk-baru KSPPS BMT Mitra Umat mitra umat saat pelanggan , *customer*, anggota melakukan transaksi di kasir.
  - d. Selalu berpenampilan rapi.
3. Strategi yang berkait dengan kebijakan lain.
  - a. Diadakan *gimmick-gimmick*, seperti undian-undian, hadiah-hadiah, dan wisata-wisata (khusus untuk kolektor).
  - b. Pengembangan dan penambahan kantor-kantor cabang.

---

<sup>1</sup> Wawancara dengan Bapak Arif Budiharjo, SE, Msi, Sekretaris KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan

## **PEDOMAN WAWANCARA DENGAN PEGAWAI KSPPS BMT MITRA**

### **UMAT PEKALONGAN**

Narasumber : Bapak Arif Budiharjo, SE, Msi  
Jabatan : Sekretaris KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan  
Hari/ Tanggal : Sabtu, 15 April 2017  
Pukul : 11.30 s/d Selesai  
Tempat : Kantor Pusat KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan

1. Bisakah bapak jelaskan, kapan berdirinya KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan, dan sudah berapakah kantor yang aktif beroperasi saat ini ?
2. Apakah yang dimaksud dengan loyalitas pelanggan atau nasabah menurut KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan ?
3. Kenapa nasabah yang loyal harus di pertahankan ?
4. Setelah dipaparkannya strategi-strategi KSPPS BMT Mitra Umat dalam menjaga loyalitas nasabah, maka apa yang melandasi KSPPS BMT Mitra Umat dalam menempuh strategi tersebut ?

**HASIL WAWANCARA DENGAN PEGAWAI KSPPS BMT MITRA UMAT  
PEKALONGAN**

Narasumber : Bapak Arif Budiharjo, SE, Msi  
Jabatan : Sekretaris KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan  
Hari/ Tanggal : Sabtu, 15 April 2017  
Pukul : 11.30 s/d Selesai  
Tempat : Kantor Pusat KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan

**1. Bisakah bapak jelaskan, kapan berdirinya KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan, dan sudah berapakah kantor yang aktif beroperasi saat ini ?**

KSPPS BMT Mitra Umat berdiri sejak tanggal 21 Mei 1995, yang bermula hanya perkumpulan pemuda yang tidak setuju dengan adanya bank rentenir atau yang sering kita dengar dengan sebutan bank tongol, dan telah mendapat izin keputusan Menteri Koperasi dan Pembinaan Usaha Kecil Republik Indonesia Nomor Badan hukum : 12544/BH KWK. 11/IX/1995, tentang pengesahan Akta Koperasi yang di tetapkan pada tanggal 21 November 1995, PAD Nomor : 010/PAD/XIV/I/2016, mulai beroperasi sejak 25 Juli 1995. KSPPS BMT Mitra Umat juga sekarang memiliki satu kantor pusat yang terletak di jalan WR. Supratman No. 27-29 Panjang Wetan, dan memiliki empat kantor cabang yang terletak :

1. Cabang I : Jl. Jlamprang No. 37 Krapyak Kidul Pekalongan.
2. Cabang II : Jl. WR. Supratman No. 27-29 Panjang Wetan.

3. Cabang III : Jl. Ahmad Dahlan No. 383 A, Tirta Pekalongan.
4. Cabang IV : Ruko Mekarsari Blok B, No. 09-10 Desa Karangari-karanganyar Kab. Pekalongan

**2. Apakah yang dimaksud dengan loyalitas pelanggan atau nasabah menurut KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan ?**

Loyalitas nasabah adalah mereka yang selalu aktif menabung di KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan, memiliki beberapa rekening produk, dan tidak ragu memberikan informasi kepada orang-orang lain untuk menabung di KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan. Nasabah yang selalu loyal kepada KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan dalam arti mengenalkan kepada orang lain dalam hal positif tentang KSPPS BMT Mitra Umat pekalongan. Pada saat pemberian informasi mereka tidak pernah mengharapkan imbalan. Mereka yang memberikan informasi karena telah merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan.

**3. Kenapa nasabah yang loyal harus di pertahankan ?**

Karena nasabah itu sangat utama dan penting bagi lembaga kita, dan sama-sama kita ketahui dana yang terdapat di pelanggan atau nasabah itu tidak terbatas nominalnya, maka dari itu nasabah bagi KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan bagaikan darah yang terdapat di dalam organ tubuh, jika darahnya saja tidak mencukupi, bagaimana organ tubuh atau lembaga ini dapat bertahan lama dalam peroperasiannya.

Sangatlah disayangkan jika nasabah yang loyal kita biarkan pindah ke lembaga keuangan lain begitu saja, karena di samping kita harus mencari nasabah baru, tentu banyak biaya-biaya yang akan dikeluarkan untuk perekrutan nasabah baru.

**4. Setelah dipaparkannya strategi-strategi KSPPS BMT Mitra Umat dalam menjaga loyalitas nasabah, maka apa yang melandasi KSPPS BMT Mitra Umat dalam menempuh strategi tersebut ?**

Adapun landasan KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan dalam menempuh strategi tersebut karena terdorong dari berbagai faktor dan berbagai aspek. Berikut adalah beberapa faktor yang melandasi KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan dalam nempuh strategi tersebut :

1. Strategi tersebut terbentuk dari hasil rapat anggota tahunan atau yang sering kita sebut RAT.
2. Dari hasil rapat anggota tahunan (RAT), terdapat planing dan target baik itu dari saldo simpanan nasabah maupun saldo pembiayaan. Dari hasil saldo simpanan mau pun pembiayaan ini menghasilkan pendapatan agar KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan dapat memback up biaya-biaya yang harus dikeluarkan tiap tahunnya.
3. Landasan terakhir terbentuknya strategi tersebut ialah, supaya pelanggan atau nasabah yang ada tidak menurun dan diharapkan tetap meningkat, baik secara kualitas maupun kuantitasnya.

Adapun aspek-aspek yang melandasi terbentuknya strategi tersebut ialah, sebagai berikut:

1. Selalu mengadakan *briefing* dan *motivating* agar terbentuk sikap-sikap positif, sikap ramah, santun, bersahabat, dan sikap menyatu dengan pelanggan/anggota. Diadakannya *briefing* juga agar tidak terbentuknya kesalah pahaman antara setiap pegawai dalam kerja, begitu juga dalam penyampaian atau penerangan produk tidak terjadi kekeliruan, itulah alasan kenapa *briefing* itu penting.
2. Aspek jemput bola  
Adalah salah satu layanan yang ditawarkan KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan, untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi, dalam aspek jemput bola ini lembaga kita juga menawarkan tarik dan setor tunai. Jikalau nasabah merasa dipermudah dalam transaksinya maka akan menimbulkan kenyamanan dan kepuasan nasabah, karena apabila kenyamanan dan kepuasan nasabah telah terpenuhi maka nasabah tersebut kecil kemungkinannya untuk pindah dari lembaga kita.
3. Sikap menyapa seperti menanyakan kabar dan memberikan informasi baik itu dari segi pemberian informasi tentang lembaga kita atau pun religiusitas, adalah bentuk pelayanan

yang kita berikan agar terbentuknya rasa kekeluargaan antara lembaga kita dengan pelanggan ataupun calon pelanggan.

4. Berpenampilan rapi.

Setiap pegawai kita memang harus selalu berpenampilan rapi. Penampilan dapat menunjukkan karakter kita di mata orang lain. Jika kita melihat ada orang yang berpenampilan rapi maka kita beranggapan bahwa orang itu mencintai kebersihan dan kerapian, dan sebaliknya saat kita melihat ada orang yang berpakaian kusut dan berpenampilan kotor, kita akan menilainya sebagai karakter yang kotor, malas dan jorok. Karena dari penampilan setiap pegawai, maka akan mencerminkan lembaga kita pula.

5. Undian-undian dan penambahan kantor.

Diadakannya undian-undian di lembaga ini adalah bentuk apresiasi kita terhadap nasabah kita, sedangkan penambahan kantor agar lembaga kita dapat mencakup masyarakat yang lain, sehingga lembaga kita dapat dengan mudah untuk meraup dana dari masyarakat dan lebih dekat dengan pelanggan supaya lebih mempermudah pelanggan melakukan transaksi.

DAFTAR NAMA KARYAWAN DAN TUGAS-TUGASNYA KSPPS BMT MITRA UMAT

| No                          | Jabatan                      | Nama                |
|-----------------------------|------------------------------|---------------------|
| <b>Kantor pusat :</b>       |                              |                     |
| 1                           | Manager Umum                 | : Ida Rahmawati     |
| 2                           | Ka. Bag Keuangan Konsolidasi | : Khusnul Adibah    |
| 3                           | HRD (Personalia)             | : Nafilah Syafiqoh  |
| 4                           | Legal                        | : Winda Sanifany    |
| 5                           | Supir                        | : Wahyu Budi        |
| <b>Cabang Krapyak :</b>     |                              |                     |
| 1                           | Pimpinan Kantor              | : Nisfu Fadhillah   |
| 2                           | Ka. Bag Keuangan             | : Nur Aisyah        |
| 3                           | Ka. Bag Pembiayaan           | : Ifat Fatmah       |
| 4                           | Ka. Bag Simpanan             | : Nasichul Ukhwan   |
| 5                           | Marketing Pembiayaan         | : Nur Diana         |
| 6                           | Marketing Pembiayaan         | : Ali Multazam      |
| 7                           | Marketing Simpanan           | : Miftakhudin       |
| 8                           | Marketing Simpanan           | : Dian Istiqomah    |
| 9                           | Pelayanan                    | : Dian Islamiyati   |
| 10                          | Kasir                        | : Yulita Indriyanti |
| 11                          | Kasir                        | : Anisah Dian Utami |
| 12                          | OB                           | : Widiatmiko        |
| 13                          | Penjaga Malam                | : Abdullah          |
| <b>Cabang Panjang Wetan</b> |                              |                     |
| 1                           | Pimpinan Kantor              | : Noor Milah F      |
| 2                           | Ka. Bag Keuangan             | : Musyarofah        |
| 3                           | Ka. Bag Pembiayaan           | : Khairul Umam      |
| 4                           | Ka. Bag Simpanan             | : Sugiyono          |
| 5                           | Marketing Pembiayaan         | : M. Najib          |
| 6                           | Marketing Simpanan           | : Kharisma Nur lita |
| 7                           | OB dan Penjaga Malam         | : Chairi            |
| <b>Cabang Tirta</b>         |                              |                     |
| 1                           | Pimpinan Kantor              | : Robby Ariyani     |
| 2                           | Ka. Bag Keuangan dan Kasir   | : Imarotul Muafiqoh |
| 3                           | Ka. Bag Pembiayaan           | : Mahmudah          |
| 4                           | Ka. Bag Simpanan             | : Yeni Meiliah      |
| 5                           | Marketing Pembiayaan         | : Miftakhul Falah   |
| 6                           | Marketing Simpanan           | : Wildan Syafiq     |
| 7                           | OB                           | : Hadi Syafiq       |
| 8                           | Penjaga Malam                | : Solikhin          |
| <b>Cabang Karanganyar</b>   |                              |                     |
| 1                           | Pimpinan Kantor              | : Nur Rokhman       |
| 2                           | Ka. Bag Keuangan             | : Nur Nayli Muna    |
| 3                           | Ka. Bag Pembiayaan           | : Mizanul Arifin    |
| 4                           | Marketing Simpanan           | : Rokhidin          |
| 5                           | Marketing Simpanan           | : Faudzul Adhim     |

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Badar Ali Jalil Hasibuan  
NIM : 2012114080  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Tempat Tanggal Lahir : Rantau Prapat, 01 Maret 1996  
Alamat : Jl. Asrol Adam, Perumahan Wira Asri No. 128  
Blok B, Kel. Sioeldengan, Kec. Rantau Selatan,  
Rantau Prapat, Sumatera Utara  
Nama Orang Tua : Ir. Jalel Hasibuan (Ayah)  
Masdiana Br Bangun (Ibu)

### RIWAYAT PENDIDIKAN :

- |                                 |                 |
|---------------------------------|-----------------|
| 1. SDN 115527 Kampung Malaka    | Tahun 2002-2008 |
| 2. MTSS PP Ar-Raudhatul Hasanah | Tahun 2008-2011 |
| 3. MAS PP Ar-Raudhatul Hasanah  | Tahun 2011-2014 |
| 4. IAIN Pekalongan              | Tahun 2014-2017 |

### RIWAYAT ORGANISASI :

1. Anggota Organisasi Pelajar Ar-Raudhatul Hasanah (OPRH)
2. Anggota Resimen Mahasiswa IAIN Pekalongan (MENWA)

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenar – benarnya.

Pekalongan, 17 Juni 2017



**Badar Ali Jalil Hasibuan**  
NIM 2012114080