

**ANALISIS FAKTOR YANG  
MEMPENGARUH TURUNNYA  
LOYALITAS NASABAH DALAM  
MENABUNG DI BMT AL- HIKMAH**

**Laporan Magang MB-KM Untuk  
memenuhi sebagian persyaratan  
Mencapai derajat Sarjana S1  
Manajemen**

**Program Studi Manajemen**



**Disusun Oleh :  
Puji Indah Sawitri  
Nim : 30401800268**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEMARANG  
2021**

**HALAMAN PESETUJUAN**  
**Laporan Magang MB-KM**


**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TURUNNYA LOYALITAS NASABAH DALAM  
MENABUNG DI BMT AL HIKMAH**

**Disusun Oleh :**  
**Puji Indah Sawitri**  
**NIM : 30401800268**

Telah dipertahankan di depan penguji Pada tanggal 2022

**Susunan Dewan Penguji**

Dosen Pembimbing Lapangan,

  
Digitally signed  
by Dr. Lutfi  
Date: 2022.03.15  
13:27:05 +07'00'

Dr. Lutfi Nurcholis, S.T.,S.E., M.  
NIK.210416055

Dosen Supervisor



Asroti, S.Pd.I  
NIK.3322065801770001

Dosen Penguji I,



Dra. Hj. Sri Ayuni, M.Si  
NIDN.0009105501

Dosen Penguji II



Dr. Moch .Zulfa , MM  
NIDN.0616085903

Laporan Magang MB-KM ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana  
Manajemen Tanggal 20 Januari 2022

**Ketua Program Studi Manajemen**



Dr. H. Ardian Adhiatma, S.E., M.M  
NIDN. 210499042

## PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Puji Indah Sawitri

NIM 30401800268

Program Studi : S1 Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan magang ini adalah karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau berpendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai bahan acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

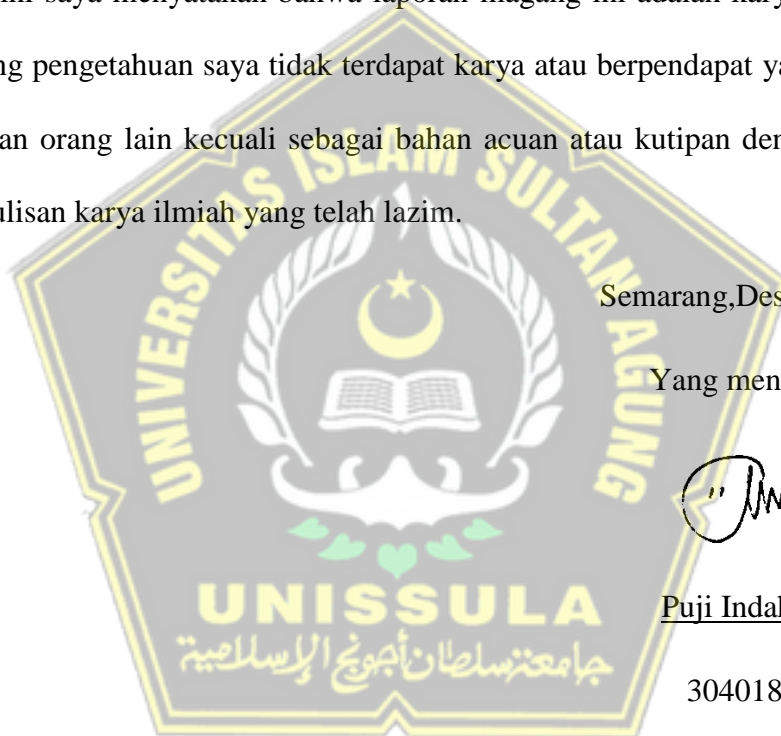
Semarang, Desember 2021

Yang menyatakan,



Puji Indah Sawitri

30401800268



## ABSTRAK

Laporan ini bertujuan untuk mengetahui tentang faktor yang mempengaruhi turunnya loyalitas nasabah dalam menabung di BMT Al- Hikmah, kelayaitasan nasabah sangat penting dalam BMT Al- Hikmah tanpa adanya loyalitas nasabah maka BMT tidak akan bisa berjalan dan berkembang dimasyarakat. Dalam penelitian ini kepercayaan dan kepuasan nasabah juga sangat berpengaruh untuk mendapatkan loyalitas dari nasabah itu sendiri. Maka pihak BMT harus bisa memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah agar nasabah puas dan percaya kepada BMT sehingga nasabah akan terus menabung di BMT Al Hikmah.

**Kata kunci :** Faktor yang mempengaruhi turunnya loyalitas nasabah dalam menabung

## ABSTRACT

*This report aims to find out about the factors that affect the decline in customer loyalty in saving at BMT Al-Hikmah, customer loyalty is very important at BMT Al-Hikmah without customer loyalty, BMT will not be able to run and develop in the community. In this study, customer trust and satisfaction are also very influential in getting loyalty from the customer itself. So BMT must be able to provide the best service to customers so that customers are satisfied and believe in BMT so that customers continue to save at BMT Al Hikmah.*

**Keywords:** *Factors that affect the decline in customer loyalty in saving*

## PRAKATA

Puji dan Syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Magang dengan judul “ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TURUNNYA LOYALITAS NASABAH DALAM MENABUNG DI BMT AL HIKMAH ”

Kegiatan Magang ini merupakan syarat wajib yang harus dipenuhi dalam program Studi S1 Manajemen. Diharapkan laporan magang ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan membantu dalam menambah wawasan tentang kepercayaan dan loyalitas nasabah di BMT Al- Hikmah.

Dalam penyusunan laporan pra magang ini penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada para pihak yang telah membantu yaitu :

1. Kepada Bapak Dr. Lutfi Nurcholish, S. T., S. E., M. M. selaku Dosen Pembimbing lapangan yang telah meluangkan waktunya dalam memberikan bimbingan dan saran selama penyusunan laporan magang.
2. Kepada Ibu Asroti, S. Pd. I selaku Dosen Supervisor yang telah memberikan bimbingan, arahan dan informasi kepada penulis selama magang di BMT Al-Hikmah Ungaran.
3. Kepada Bapak H. Muhari S. Ag, M.M selaku Pimpinan BMT Al-Hikmah yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dan meberikan informasi dalam proses penelitian.
4. Kepada Ibu Prof.Olivia Fachrunnisa, SE, M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung.

5. Bapak Dr. Hendar, SE, M.Si sebagai Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung .
6. Ibu Dr. Luluk Muhimatul Ifada, SE, Msi, Akt sebagai wakil dekan 2 Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung.
7. Bapak Dr. Ardian Adhiatma, SE., M. Si selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen
8. Kepada semua Bapak dan Ibu dosen Program Studi S1 Manajemen yang telah banyak memberikan ilmu nya kepada penulis sehingga dapat membantu penulis dalam penyusunan laporan magang.
9. Kepada semua karyawan dan karyawan BMT Al-Hikmah yang telah membantu dan membimbing penulis selama magang.
10. Kepada kedua orang tua saya Bapak Suradi dan Ibu Tukimah yang telah memberi doa, kasih sayang dan dukungan dalam proses penyusunan laporan magang tanpa doa dan dukungan dari Bapak dan Ibu mungkin penulis tidak akan menyelesaikan laporan ini dengan baik.
11. Kepada abang dan kakak saya Edi Nuryanto dan Siti Fatimah yang telah memberikan motivasi dan doa dalam proses penyusunan laporan magang ini, tanpa doa dan motivasi dari kalian mungkin laporan ini tidak akan selesai dengan baik dan sempurna.
12. Kepada sahabat – sahabat saya Rika Tridayanti Mura, Raihana Luthfiyani, Riezky Dwi Epriliani, Putri Mndita Lara Abadi, Febriyana Rizki Salsabila dan Rizki Maliya terimakasih selalu memberikan semangat selama penulis menyusun laporan magang.

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>.....</b>
<b>HAL PENGESAHAN.....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>PRAKATA.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan Magang .....	3
1.3 Sistematika Laporan.....	3
<b>BAB II PROFIL BMT AL HIKMAH DAN AKTIVITAS MAGANG.....</b>	<b>5</b>
2.1 Profil Organisasi.....	5
2.1.1 Struktur Organisasi KSPPS BMT Al-Hikmah.....	5
2.1.2 Visi dan Misi BMT Al- Hikmah.....	6
2.1.3 Job Diskripsi KSPPS BMT AL Hikmah Ungaran .....	6
2.2 Aktifitas Magang.....	42
<b>BAB III IDENTIFIKASI MASALAH.....</b>	<b>45</b>
<b>BAB IV KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>47</b>
4.1 Kehandalan ( <i>reability</i> ) .....	47
4.2 Daya Tanggap ( <i>responsiveness</i> ) .....	48
4.3 Empati ( <i>empathy</i> ).....	48
4.4 Jaminan ( <i>assurance</i> ) .....	49
4.5 Bukti Fisik ( <i>tangibles</i> ).....	49
<b>BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>50</b>
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>55</b>
6.1 Kesimpulan.....	55
6.2 Rekomendasi.....	56
<b>BAB VII REFLEKSI DIRI.....</b>	<b>58</b>
<b>DAFTAR REFERENSI .....</b>	<b>61</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>63</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.....1

Tabel 2.....50





## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

BMT Al- Hikmah ialah sebuah koperasi sebagai lembaga yang melayani semua kalangan masyarakat untuk membantu dan mempermudah masyarakat dalam melakukan simpanan atau pembiayaan. BMT ( Baitul Maal Wa Tamwil ) atau yang sekarang lebih dikenal dengan KJKS ( Koperasi Jasa Keuangan Syariah ). Memiliki beberapa kantor cabang yang ada di Kabupaten Semarang seperti di Bandungan, Gunung Pati, Bawen, Babadan dan Mijen. BMT Al-Hikmah lahir dengan berbagai kali rapat awal yang dijumpai dengan setoranh-setoranh masyarakat sebadan, Lengen Sari dan Wujil 24 september 1998, BMT Al-Hikmah awal berjalan dikomplek pasar Babadan Blok B 26 pada 15 Oktober 1998 dengan modal diawal yaitu 1,5 juta pengelola awal pada BMT Al-Hikmah yaitu 5 orang dan dengan seiring berjalannya waktu pada tahun 2012 menjadi 25 orang.

**Tabel 1 : Jumlah Nasabah dan Jumlah Tabungan Nasabah BMT Al Hikmah**

Keterangan	2019	2020
Jumlah Nasabah	13,069	13,401
Jumlah Tabungan Nasabah	17,860,464,731, 38.	16, 653,414,121,11.

Keterangan untuk tabel 1, dapat terlihat pada tahun 2020 mengalami perkembangan anggota dari tahun 2019. Pada tahun 2019 berjumlah 13,069 anggota, sedangkan pada tahun 2020 jumlah anggota mencapai 13,401. Dapat terlihat pula bahwa ada peningkatan anggota sebanyak 332 anggota dan pada tahun 2019

jumlah tabungan di BMT Al Hikmah sebesar 17,860,464,731,38. Akan tetapi pada tahun 2020 mengalami penurunan yaitu sebesar 16, 653,414,121,11.

Dalam sebuah perusahaan atau koperasi kelayaitasan nasabah sangat perlu diperhatikan agar perusahaan tersebut dapat terus berjalan dan berkembang dengan baik. Loyalitas nasabah adalah kondisi nasabah merasa nyaman pada suatu tempat ataupun pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi. Sedangkan di zaman yang modern sekarang ini banyak sekali persaingan yang dilakukan oleh perusahaan lain, seperti pada bank konvensional atau pada perusahaan simpan pinjam lainnya. Menurut Rahaman *et al* ( 2011 ) untuk mengembangkan suatu organisasi yang perlu diperhatikan adalah tentang kualitas pelayanan dan itu menjadi daya saing sebuah organisasi. Jadi permasalahan di BMT Al-Hikmah saat ini salah satunya adalah menurunnya kelayaitasan nasabah dalam menabung yang disebabkan oleh pandemi covid19, banyak nasabah yang kehilangan pendapatannya sehingga mereka kesulitan dalam proses menabung.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis mengangkat topic tersebut dengan judul “ **Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Dalam Menabung Di BMT Al Hikmah** “

## **1.2 Tujuan Magang**

Berdasarkan hasil magang yang telah dilaksanakan, maka tujuan dari laporan magang adalah untuk mengetahui tentang Faktor yang mempengaruhi turun nya loyalitas nasabah dalam menabung di BMT Al Hikmah Ungaran.

## **1.3 Sistematika Laporan**

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab pertama menjelaskan terkait latar belakang permasalahan dan tujuan magang serta sistematika laporan. Pada bab ini menjelaskan tentang analisis faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah dalam menabung di BMT Al-Hikmah Ungaran.

### **BAB II : PROFIL BMT AL HIKMAH DAN AKTIVITAS MAGANG**

Bab kedua ini berisi tentang profil organisasi BMT AL-HIKMAH dan aktivitas penulis selama magang. Pada bab ini berisikan mengenai sejarah singkat, visi misi, job deskripsi dan produk- produk BMT AL- HIKMAH.

### **BAB III : IDENTIFIKASI MASALAH**

Pada bab ketiga ini menerangkan masalah yang penulis dapatkancelama magang di BMT AL-HIKMAH serta menjelaskan mengapa permasalahan tersebut penting untuk dibahas.

### **BAB IV : KAJIAN PUSTAKA**

Pada bab keempat ini berisikan tentang teori- teori dalam penyelesaian masalah yang telah didapatkan selama magang di BMT AL- HIKMAH.

### **BAB V : ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada bab kelima menjelaskan mengenai analisis dab pembahasan mengenai turunnya jumlah tabungan nasabah pada BMT Al Hikmah.

### **BAB VI : KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Pada bab ini menjelaskan tentang kesimpulan serta rekomendasi yang membahas tentang hal-hal apa sajakah yang perlu diperbaiki oleh organisasi, karyawan dan program studi.

## **BAB VII : REFLEKSI DIRI**

Pada bab ini menjelaskan mengenai penjabaran terkait hal-hal positif yang diterima selama magang, kemampuan pengembangan soft-skil dan kekurangan soft-skil, manfaat magang mengenai pengembangan kemampuan kognitif dan penjabaran mengenai rencana perbaikan diri, karir serta pendidikan selanjutnya.



## BAB II

### PROFIL BMT AL HIKMAH DAN AKTIVITAS MAGANG

#### 2.1 Profil BMT AL HIKMAH

##### 2.1.1 Struktur BMT AL HIKMAH KSPPS BMT Al-Hikmah:

###### 1. Pengurus :

- a. Ketua : H. Muhari, S. Ag., M. M
- b. Sekretaris : Awing Fraptiyo, S.E
- c. Bendahara : Asroti, S. Pd. I.

###### 2. Pengawas :

- a. Ketua : Gatot Indratmoko, S. E.
- b. Anggota 1 : Drs. H. AbuHanafi
- c. Anggota 2 : Ichsan Ma'arif, S. E.

###### 3. Dewan Pengurus Syariah :

- a. Ketua : Drs. Toni Irianto
- b. Anggota 1 : Prof, DR . Muh Saerozi, M . Ag.

###### 4. KAOP BMT Al- Hikmah

- a. Cabang Babadan : Awing Fraptiyo, S. E.
- b. Cabang Karangjati : Mujana
- c. Cabang Mijen : Mudhofar
- d. Cabang Bawen : Supandriyo, A. Md.
- e. Cabang Bandungan : Sulamin
- f. Cabang Gunungpati : Eko Susilo, SE

### 1.1.2 Visi dan Misi BMT Al- Hikmah

#### Visi :

- Menjadi lembaga keuangan syariah yang sehat, professional dan terpercaya di Jawa Tengah.

#### Misi :

- Meminimalkan NPF
- Memperbaiki struktur permodalan.
- Meningkatkan penghimpunan dana anggota dan calon anggota.
- Meningkatkan pendapatan koperasi.
- Menciptakan SDM yang handal dan berkompeten.
- Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap koperasi BMT.
- Menerapkan pengelolaan koperasi secara profesional.

### 1.1.3 JOB DISKRIPSI KSPPS BMT AL HIKMAH UNGARAN

#### A. Rapat Anggota

Rapat Anggota ialah pemegang kekuasaan terbesar di KSPPS yang dihadiri oleh individu, pengawas, pengurus serta tamu undangan. Pembahasan rapat anggota yaitu :

- a. Pendekatan umum di bidang perhimpunan, pengurus dan bisnis KSPP
- b. Keputusan politik, pengaturan dan pemberhentian Manajemen dan Pengawas.
- c. Perencanaan rencana kerja, RAPB KSPPS, dan konfirmasi laporan keuangan.
- d. Tanggung jawab Direksi dalam menjalankan kewajibannya.
- e. Sosialisasi Sisa Hasil Operasi.
- f. Konsolidasi, persatuan, pembagian, serta pembubaran KSPPS.
- g. Perubahan Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga..

Dalam menjaga kepentingan KSPPS, perseorangan, serta pihak luar, atas kecerobohan penyelenggaraan Rapat Anggota oleh pengurus, kegiatan sebagai pemberitahuan terlebih dahulu dan peringatan tertulis dari perseorangan bisa dikenakan.

## **B. Dewan Pengawas Syariah**

### **Identitas Jabatan**

Posisi dalam Organisasi : Sejajar dengan Pengurus dan Badan Pengawas

- a. Dewan Pengawas Syariah (DPS) ialah badan yang dibentuk oleh Badan Pengurus atas usul Majelis Ulama Indonesia terdekat. Badan ini mengisi peran manajemen syariah dan dalam hal ini badan ini bekerja sesuai dengan teknik yang diarahkan oleh Majelis Ulama Indonesia, untuk situasi ini Dewan Syariah Nasional.
- b. Dewan Pengawas Syariah (DPS) harus meliputi peneliti di bidang muamalah syariah yang juga mempunyai informasi umum di bidang "baytut tamwiil" (bank serta uang bantuan). Prasyarat lebih lanjut mempertimbangkan pengaturan Dewan Syariah Nasional (DSN).
- c. Dalam menjalankan tugas kesehariannya, DPS harus menyertai fatwa DSN yang merupakan kekuatan terbesar dalam memberikan fatwa tentang kesesuaian materi/administrasi KSPPS dengan pengaturan dan standar syariah.

## **Fungsi Utama Jabatan**

Menyelenggarakan seluruh bagian perkumpulan dan usaha KSPPS agar sesuai dengan syariahnya.

## **Tanggung Jawab**

- a. Menjamin barang/administrasi Koperasi sesuai syariah
- b. Menjamin layanan dan penatalaksanaan manajemennya sesuai syariah.
- c. Mengkoordinir bagian pengajaran yang bisa membangun kesadaran bersama sehingga individu siap dan dapat diprediksi dengan muamalah Islami melalui pertemuan KSPPS.

## **Tugas- Tugas Pokok**

- a. Memastikan produk/jasa Koperasi sesuai dengan syariah
  1. Mengaudit serta menyetujui tiap rincian hasil pemilihan (pembiayaan) dan hasil penggunaan aset (peminjaman).
  2. Menyampaikan rekomendasi dan gagasan DSN untuk membuat hal-hal dan administrasi Koperasi yang memerlukan kajian dan fatwa DSN.
  3. Memberikan klarifikasi kepada Pengurus dan Pengurus KSPPS mengenai berbagai fatwa DSN yang berkaitan dengan bisnis KSPPS.
- b. Menjamin penatalaksanaan manajemen dan pelayanannya sesuai dengansyariah.
  1. Mengaudit dan menyetujui pengurusan dan layanan KSPPS sesuai standar muamalah dan mutu Islami yang mendalam.
  2. Membantu pengurus dalam membudayakan aqidah, ibadah serta etika KSPPS para pengurus dan staf
  3. Mengenal berbagai jenis pelanggaran syariah dalam pergaulan (antara



pengurus/pegawai dan antara pengurus/pegawai dengan individu dan daerah yang lebih luas) dan menangani serta melaporkannya kepada Badan Pengurus KSPPS.

- c. Menyatukan bagian-bagian instruksi yang bisa menerangi serta membangun kesadaran bersama agar individu siap dan dapat diprediksi dalam muamalah Islam melalui pertemuan KSPPS.
  1. membantu administrasi dengan memberikan klarifikasi dan tambahan nasihat – diminta ataupun tidak diminta - sehubungan dengan keadaan individu secara khusus dan KSPPS secara keseluruhan sejauh sudut pandang syariah. Klarifikasi tersebut bisa disampaikan di dalam maupun di luar Rapat Pengurus.
  2. Pengecekan pada bagian kerangka perbaikan – program pendidikan, materi dan pelaksanaannya – sehingga diterima telah memenuhi komponen
- d. Membantu terselenggaranya sebagian sekolah yang dengan pengalangan bekerja pada sifat aqidah, etika, cinta dan muamalah individu..

### **C. Pengurus**

Pengurus mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Memutuskan arah kegiatannya serta menangani seluruh jalannya Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) untuk melakukan visi dan misi Koperasi dan untuk mencapai tujuan BMT.
2. Mengarahkan dan menyaring pelaksanaan strategi bisnis BMT yang dijalankan oleh Pengurus.
3. Mengolah ketentuan individu serta menganalisis akhir individu untuk mencari tambahan pengesahan dari Rapat Anggota.
4. Kontrol instrumen peningkatan untuk kerangka kerja asosiasi

pendaftaran yang luas dan terkoordinasi antara bidang mendalam dan materi.

**Tugas pengurus:**

- a. Menyelenggarakan Rapat Anggota.
- b. Menyampaikan Rencana Kerja (RK) dan Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (RAPB) untuk KSPPS untuk disahkan pada rapat bagian.
- c. Menerima laporan keuangan yang bisa direpresentasikan dalam pelaksanaan tugas yang diselesaikan oleh pengurus secara konsisten.
- d. Menyusun dan mengikuti buku daftar anggota, buku daftar eksekutif, dan buku-buku lain yang diperlukan.
- e. Menyelesaikan pengakuan dan pemberhentian individu baru yang akan datang dan fokus pada individu sesuai pengaturan dalam Anggaran Dasar
- f. Menjaga kerukunan antar individu serta melakukan pencegahan segala sesuatu yang mengakibatkan perdebatan.

**D. Pengawas**

Pengelola berfungsi mengatur jalannya aktivitas usaha KSPPS agar tetap berjalan sesuai ketentuannya, judul dan strategi yang belum seluruhnya diputuskan oleh Rapat Anggota.

**Tugas Pengawas yaitu :**

- a. Berikan penilaian terhadap pilihan latihan KSPPS.
- b. Menyelenggarakan serta menertibkan agar pelaksanaan fungsional kegiatan KSPPS sesuai susunan, tajuk, serta strategi yang ditetapkan oleh Rapat Anggota.

- c. Berikan ide atau sentimen kepada pimpinan dan direksi atau pengawas untuk kemajuan KSPPS.
- d. Mengaudit pada direksi KSPPS
- e. Membuat hasil laporan pengurus KSPPS kepada Rapat Anggota

#### **E. Kepala Cabang**

##### **Identitas Jabatan**

Unit Kerja : Bagian Operasional Jabatan dalam Organisasi : Di bawah Pemimpin Cabang dan sesuai dengan Kepala Divisi. Mempromosikan..

##### **Fungsi Utama Jabatan**

Menyusun, mengkoordinasikan, mengendalikan dan menilai segala macam gerak dalam bidang fungsional baik yang berhubungan dengan pihak internal ataupun eksternal yang bisa lebih mengembangkan keterampilan luar biasa KSPPS, khususnya dalam bidang layanan pada mitra ataupun anggota KSPPS.

##### **Tanggung Jawab**

- a. Pelaksanaan layanan yang baik kepada mitra atau individu dari KSPPS.
- b. Menilai dan menyelesaikan semua permasalahan dalam kegiatan KSPPS.
- c. Penerbitan laporan keuangan, menulis tentang peningkatan pembiayaan dan laporan tentang berbagai aset publik secara total, tepat dan substansial, setiap hari, bulanan atau sesuai periode yang diharapkan.
- d. Mengajukan setiap catatan keuangan, laporan institusional, arsip pembiayaan dan catatan penting lainnya.

##### **Tugas-tugas Pokok**

- a. Pelaksanaan layanan yang baik kepada mitra /individu KSPPS.

1. Langsung dibuat oleh CS atas administrasi yang diberikan kepada mitra KSPPS.
  2. Memberikan informasi dan judul tentang hal-hal yang berhubungan dengan administrasi untuk mengerjakan sifat administrasi kepada mitra.
  3. Fokus pada informasi dan keluhan mitra tentang manfaat KSPPS dan bicarakan mereka di tingkat pertemuan fungsional untuk melacak pengaturan.
  4. Menyelesaikan secepat waktu mengizinkan dengan asumsi bahwa ada kasus yang berhubungan dengan mitra.
- b. Menilai dan menyelesaikan semua permasalahan dalam tugas KSPPS.
1. Jadwal dan memimpin rapat operasional bulanan untuk membicarakan rencana kerja fungsional, target kerja dan penilaian umum serta isu-isu yang terjadi di segmen fungsional.
  2. Mengarsipkan hasil rapat bulanan sebagai sumber perspektif untuk kegiatan berikutnya
  3. Mengontrol pengaturan dan pilihan yang diambil pada pertemuan tersebut.
- c. Penerbitan laporan keuangan, menyelidiki kemajuan pembiayaan dan laporan tentang berbagai aset publik secara total, tepat dan sah, baik harian, bulanan dan sesuai periode yang diharapkan.
1. Sebenarnya melihat laporan setiap hari, bulan ke bulan dan menyetujuinya (approval).
  2. Benar-benar melihat menyelidiki peningkatan pembiayaan, tingkat kelancaran pembiayaan dan laporan mitra yang rumit.
  3. Membuat serta mengirim laporan keuangan KSPPS dengan dukungan inisiatif cabang Syariah kepada individu-individu yang terlibat secara dekat.
  4. Mencatat setiap catatan keuangan, arsip institusi, laporan keuangan dan arsip penting

lainnya.

5. Mengatur serta mengawasi penataan arsip semua segmen dioparasional.
6. Menempatkan arsip lembaga dan menjaga keamanannya, misalnya akta pendirian, laporan biaya, surat keputusan, berita acara perjanjian partisipasi, dan sebagainya.
7. Buat instrumen/kerangka untuk mendapatkan catatan penting bila diperlukan.
8. Memeriksa kerangka pengarsipan saat ini dengan tujuan akhir untuk mencapai level berikutnya

d. Mengajukan surat-surat pendekatan dan aktif serta notulen rapat dewan dan rapat fungsional.

1. Berikan jumlah email yang aktif dan arsipkan.
2. Dapatkan surat-surat yang masuk dan berikan data kepada orang-orang yang terlibat secara dekat sehubungan dengan surat ini.
3. Memilih salah satu staf fungsional untuk dijadikan notulen rapat eksekutif atau fungsional.
4. Menyebarluaskan hasil rapat kepada pihak terkait

## 5. Teller

### **Identitas Jabatan**

Unit Kerja : Bagian Operasional

Posisi dalam Organisasi : Dibawah Kabag. Operasional

### **Fungsi Utama Jabatan**

Merencanakan dan melaksanakan segala sesuatu transaksi yang sifatnya tunai.

### **Tanggung Jawab**

- a. Hasil dari laporan kas setiap hari.

- b. Menjaga keamanan kas.
- c. Aksesibilitas laporan modal menjelang akhir bulan untuk tujuan penilaian.
- d. Menerima setoran serta menarik simpanan

### **Tugas – Tugas Pokok**

- a. terselesaikannya laporan kas harian.
  - 1. Menerima serta mengeluarkan penukaran uang tunai sesuai batasan kekuasaan.
  - 2. Menyetujui bukti tukar, baik awal maupun persetujuan.
  - 3. Rencanakan bukti pertukaran yang aktif dan mendekati dan berikan nomor konfirmasi.
  - 4. Melakukan pengulangan pendekatan dan pertukaran aktif dan persetujuan ajakan dari pihak yang disetujui.
  - 5. Pemeriksaan silang antara penyajian kembali kas dengan lemari besi dan perubahan catatan keuangan.
- b. Terjaganya keamanan kas
  - 1. Melakukan perkiraan kas menjelang awal siang dan sore hari sedangkan hari kerja akan dimulai terakhir hari kerja yang harus dilihat oleh pejabat yang berwenang.
  - 2. Menyelidiki setiap uang yang masuk untuk keabsahan uang untuk menghindari uang palsu.
  - 3. Bersaing dengan ruang dari pertemuan yang tidak menarik
  - 4. Dokumentasikan laporan transformasi brankas di tempat yang dilindungi
  - 5. Pemeriksaan silang antara laporan neraca dan aset serta ringkasan uang.

- c. Tersedianya laporan cashflow pada akhir bulan untuk keperluan evaluasi.
1. Membuat laporan arus kas masuk dan pengeluaran kas menjelang akhir setiap bulan untuk setiap catatan penting.
  2. Menyebutkan pengesahan laporan pendapatan dari spesialis sebagai laporan substansial..
- d. Menerima setoran dan penarikan simpanan.
1. Memeriksa kulminasi dan ketepatan pengisian slip setoran (slip setoran harus memuat nilai uang tunai berupa angka dan huruf dengan nilai yang sama, pengisian slip harus disusun dengan jelas).
  2. Mengkoordinasikan saldo simpanan di buku dana investasi bagian dengan kartu dana investasi bagian di PC, dalam hal terdapat perbedaan, segmen ini harus mencatat ekspansi terlebih dahulu dan kemudian mencatatnya ke dalam buku dana investasi dan cadangan bagian. kartu dana.
  3. Menyetempel pada slip setelah dimasukkan ke dalam PC.
  4. Tunjukkan salinan slip setoran ke bagian tersebut, sebagai konfirmasi penerimaan setoran.
  5. Tunjukkan semua slip setoran ke divisi keseluruhan setelah jam tutup.
  6. Dapatkan dan periksa slip penarikan, kartu dan sebagian buku dana investasi.
  7. Periksa dan tambahkan paraft pengesahan yang mendasari pada slip penarikan kemudian, serahkan kembali ke kantor akuntansi.
  8. Untuk penarikan di atas batasan kewenangan diminta (inisial pada slip penarikan) untuk penarikan tabungan (perhatikan bahwa keseimbangan sisa harus memenuhi pengaturan saat ini).
  9. Catat berapa dana investasi yang diambil di buku dana investasi

## 6. *Customer Service*

### **Identitas Jabatan**

Unit Kerja: Bagian Operasional

Posisi dalam Organisasi: Dibawah Kabag. Operasional

### **Fungsi Utama Jabatan**

- a. Menawarkan layanan prima kepada mitra terkait dengan item pembiayaan (berbagai aset) yang diklaim oleh KSPPS, untuk situasi ini tabungan (simpanan saat ini) dan Deposito Berjangka (penyimpanan berjangka).
- b. Memberikan data yang memadai tentang kebebasan dan komitmen individu dan data penting lainnya dan mengarahkan individu yang akan datang pada keputusan item yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

### **Tanggung Jawab**

- a. Administrasi pembukaan dan penutupan rekening bank dan Deposito Berjangka.
- b. Setoran arsip dan Deposito Berjangka.
- c. Perhitungan pembagian keuntungan dan akuntansi.
- d. Meliputi pemajuan aset publik.
- e. Daftar pengantar entri pembiayaan/Illustrasi/Wawancara.
- f. Mengarsipkan nota debit.
- g. Kontrol manual data anggota maupun non anggota.



## Tugas- Tugas Pokok

### a. Administrasi pembukaan dan penutupan rekening investasi dan Deposito

Berjangka dan transformasinya.

1. Meminta individu melengkapi persyaratan untuk menjadi bagian, khususnya menyelesaikan struktur pendaftaran anggota, menyerahkan ID, menyelesaikan aplikasi, mengisi slip setoran yang mendasarinya.
2. Mendapatkan pemenuhan mitra dan memberikan penjelasan mengenai pos-pos dana investasi dan Deposito Berjangka di KSPPS.
3. Menandatangani slip pembukaan dana investasi, buku dana cadangan dan struktur aplikasi untuk menjadi bagian/bagian yang akan datang.
4. Kembalikan laporan dan slip yang diharapkan ke kantor akuntansi.
5. Membuat buku dan memberikan nomor rekening kepada mitra baru.
6. Sisihkan slip Cicilan dan berikan nomor Deposito Berjangka.
7. Melakukan/membuat daftar dana cadangan dan simpanan waktu baik di PC maupun di buku pendaftaran.
8. Lengkapi pembukuan dana investasi/Terms of Deposits jika perlu dengan persetujuan dari para ahlinya.
9. Menyerahkan kepada mitra/individu sebuah buku tabungan atau kartu partisipasi.
10. Simpan kartu dana investasi di tempat yang telah ditentukan.

- b. Pengarsipan simpanan dan Simpanan Berjangka.
1. Melakukan pengarsipan untuk aplikasi setoran dan Deposito Berjangka dalam pengikat yang unik sesuai tanggal.
  2. Melakukan pengajuan kartu dana investasi sesuai nomor rekening.
  3. Mengajukan Deposito Berjangka yang ditunjukkan dengan nomor pencatatan.
  4. Melakukan pengarsipan untuk pencatatan bagi hasil sesuai bulannya
- c. Penghitungan bagi hasil dan pembukuannya.
1. Lakukan estimasi pembagian keuntungan setiap hari atau akhir bulan (tanpa software).
  2. Penyampaian bagi hasil (khusus bagi yang tidak memiliki program)
- d. Pelaporan tentang perkembangan dana masyarakat.
1. Memberikan laporan Deposito Berjangka yang diharapkan.
  2. Bagikan tulisan tentang kemajuan/perkembangan penabung/investor serta aset yang dikumpulkan menjelang akhir bulan
  3. Bagikan laporan tentang korelasi rencana dan pengakuan fokus subsidi menjelang akhir bulan.
- e. Pendaftaran awal aplikasi pembiayaan/Illustrasi/Wawancara

## **7. Pembukuan**

### **Identitas Jabatan**

Unit Kerja: Bagian Operasional

Posisi dalam Organisasi: Dibawah Kabag. Operasional

### **Fungsi Utama Jabatan**

Pengelolaan laporan keuangan hingga ke laporan keuangan.

### **Tanggung Jawab**

- a. Perencanaan laporan keuangan.
- b. pencatatan laporan dan dokumen fiskal yang berhubungan langsung dengan keuangan.
- c. rencana laporan untuk motivasi di balik analisis keuangan institusional.
- d. Bukti Kronik Nota debit/nota kredit.
- e. Menghabiskan dan Menyimpan Uang ke dan dari Brankas

### **Tugas- Tugas Pokok**

- a. Membuat laporan keuangan
- b. Membuat laporan keuangan harian termasuk laporan aset dan manfaat dan kerugian
- c. Membuat laporan keuangan akhir bulan, sumber pendapatan dan pencatatan.  
Memberikan informasi yang diharapkan untuk kebutuhan investigasi organisasi.
- d. Pencatatan laporan dan dokumen fiskal yang berhubungan langsung dengan keuangan..
  1. Buat catatan semua dokumen keuangan sesuai dengan strategi pengarsipan yang digunakan.

2. Ikuti terus keamanan catatan dan jaminan bahwa semua file disimpan dengan benar..
- e. Memberikan informasi yang diharapkan untuk kebutuhan investigasi organisasi.
  1. Memimpin penyelidikan, terutama untuk biaya fungsional yang terkait dengan tingkat produktivitas
- f. Pengarsipan Bukti Nota debet /nota kredit
  1. Menerima pemberitahuan tentang adanya proses nota debet/nota kredit.
  2. Mencatat ke computer.
  3. Memasukan ke tabungan.
  4. Bukti (NK/ND) di simpan di bagian Giro selama 1 bulan.

## **8. Kepala Bagian Marketing Cabang**

### **Identitas Jabatan**

Unit Kerja : Bagian Marketing

Posisi dalam Organisasi : Dibawah Pimpinan Cabang dan sejajar dengan Kab.

Operasional

### **Fungsi Utama Jabatan**

Menyusun, mengkoordinasikan dan menilai target pinjaman dan subsidi serta memastikan bahwa prosedur yang digunakan sesuai dengan tujuan akhir untuk mencapai target, termasuk menyelesaikan pembiayaan bermasalah.

### **Tanggung Jawab**

- a. Tercapainya target-target yang ditampilkan, baik pembiayaan maupun perkreditan.

- b. Memilah acara pertemuan dan menyelesaikan masalah di tingkat periklanan.
- c. Mengevaluasi kinerja bagian pemasaran.
- d. Bertanggung jawab untuk metode yang terlibat dengan mendokumentasikan dan membiayai dan mengevaluasi potensi pasar dan kemajuan pasar.

### **Tugas- Tugas Pokok**

- a. Tercapainya target marketing baik funding maupun lending.
  - 1. Buat target yang akan dicapai dengan memeriksa batas AO saat ini.
  - 2. Mengamati hasil yang dicapai oleh AO sesuai target yang diberikan.
  - 3. Menilai hasil yang dicapai oleh AO untuk yang diberikan.
  - 4. Berikan informasi dan perbaikan bila perlu.
- b. Menyelenggarakan rapat marketing serta menyelesaikan permasalahannya ditingkat marketing.
  - 1. Buat jadwal biasa untuk menampilkan pertemuan serta memastikan rencana penting untuk diperiksa.
  - 2. Menjamin semua materi gathering dapat diakses dan lengkap (informasi, rundown issue, dan sebagainya)
  - 3. Pimpin pertemuan.
  - 4. Menjamin diperolehnya jawaban dalam pemeriksaan masalah menjelang akhir rapat.
  - 5. Menjamin risalah rapat dibuat dan mendokumentasi dengan baik

c. Menilai dan mengevaluasi kinerja bagian marketing.

1. Membuat alat kontrol untuk bekerja dengan evaluasi kinerja bagian pemasaran.
2. Memimpin evaluasi dalam waktu tertentu pelaksanaan promosi, antara lain pencapaian target per AO/FO serta pencatatan pelanggaran dari sisi periklanan oleh AO/FO.
3. Mempunyai tanggung jawab atas proses aplikasi pembiayaan. Survei potensi pasar dan peningkatan pasar.
4. Penerimaan baguan AO catatan aplikasi pembiayaan (rundown aplikasi pembiayaan, pemeriksaan kredit dari divisi pembiayaan dan melengkapi persyaratan manajerial lainnya yang mungkin diperlukan, misalnya, : KTA, KK, surat izin suami/istri, surat jaminan dan sebagainya)
5. Memeriksa kulminasi dan kebenaran catatan aplikasi pembiayaan bagian dan memeriksanya dengan benar.
6. Sesekali dan ingin memimpin kunjungan pasar guna mengetahui kemungkinan-kemungkinan yang harus diciptakan.
7. Seiring dengan puncak cabang syariah, bicarakan tentang peluang pasar saat ini dan peluang pergantian acara mereka.
8. Menerima list pembiayaan masalah pembiayaan bagian (tidak memadai, meragukan dan kemalangan) dari AO
9. Sebenarnya melihat rundown list pembiayaan yang bermasalah apakah sudah memenuhi model untuk pembiayaan bermasalahnya dan menandainya sebagai indikasi endorsement.
10. Menyampaikan kembali daftar pembiayaannya kepada segmen AO dan

melaporkannya kepada pimpinan cabang syariah atau pimpinan.

d. Pengarsipan bukti Nota Debet dan Nota Kredit .

1. Dapatkan informasi dari divisi pembiayaan (charge note/credit note), pendirian atap, penambahan atap, penggantian atap, pesanan dari kantor pembiayaan untuk perubahan/pengembangan/perubahan atap bagi hasil.
2. Pendataan komputer.
3. Simpan bukti ND dan NK dan terbitkan kembali setelah satu bulan..

## 9. ACCOUNT OFFICER (AO)

### Identitas Jabatan

Unit Kerja : Bagian Marketing

Posisi dalam Organisasi : Dibawah Kabag. Marketing

### Fungsi Utama Jabatan

Melayani proposisi pembiayaan, mengarahkan penyelidikan kewajaran dan memberikan saran untuk aplikasi pembiayaan sesuai konsekuensi dari pemeriksaan yang telah dilakukan.

### Tanggung Jawab

- a. Menjamin semua aplikasi pembiayaan telah ditangani oleh interaksi asli.
- b. Menjamin bahwa investigasi pembiayaan telah dilakukan secara akurat dan lengkap sesuai persyaratan dan diperkenalkan dalam pertemuan kelompok penasihat.
- c. Penyelesaian pembiayaan berbahaya.
- d. melihat peluang dan kemungkinan pasar yang ada dalam upaya perbaikan pasar.

- e. Mencermati ketepatan peruntukan harta dan ketepatan porsi pembiayaan mitra.

### **Tugas – Tugas Pokok**

- a. Menjamin bahwa semua aplikasi pembiayaan telah ditangani oleh interaksi nyata.
  - 1. Melayani permohonan pembiayaan dan memberikan klarifikasi tentang item pembiayaan.
  - 2. Mengumpulkan data tentang kemungkinan mitra melalui wawancara dan di tempat (kunjungan lapangan).
  - 3. Membuat kemajuan menuju puncak dari prasyarat yang diperlukan dari mitra yang mungkin.
- b. Menjamin bahwa pemeriksaan pembiayaan telah dilakukan secara akurat dan lengkap sesuai kebutuhan dan diperkenalkan dalam rapat dewan pengawas.
  - 1. Melakukan pemeriksaan keuangan yang dicatat tertulis dari hasil rapat dan kunjungan lapangan.
  - 2. Memberikan klarifikasi yang wajar dan lengkap atas pertanyaan dan gagasan anggota dewan pengawas.
- c. terselesaikannya pembiayaan bermasalah.
  - 1. Mengarahkan pemeriksaan dengan Kepala Bagian. Mempromosikan untuk pembiayaan yang rumit.
  - 2. Membantu penyelesaian pembiayaan berisiko.
- d. Mengetahui peluang dan kemungkinan yang ada dalam upaya perbaikan pasar.



1. Memberikan kontribusi untuk menunjukkan kemajuan dengan memberikan gambaran tentang potensi pasar saat ini.
  2. Mengumpulkan informasi penting yang berlaku untuk kebutuhan kemajuan pasar.
  3. Membuat langkah-langkah yang tersusun dengan Kepala Divisi.  
Mempromosikan dan divisi periklanan lainnya yang sebanding dengan promosi pameran.
- e. Memperhatikan ketepatan pembagian harta dan ketepatan porsi pembiayaan mitra.
1. Pengecekan langsung pasca jatuh tempo, untuk melihat ketepatan peruntukan aset.
  2. Memeriksa bagian mitra.
  3. Memberikan teguran baik secara lisan maupun tertulis dalam bentuk tertulis dari admp untuk bagian mitra yang terlambat.

## **10. FUNDING OFFICER (FO)**

### **Identitas Jabatan**

Unit Kerja : Bagian Marketing

Posisi dalam Organisasi : Dibawah Kabag. Marketing

### **Fungsi Utama Jabatan**

Mengaplikasikan kebijakan serta pola tertentu tertentu dalam rangka penghimpunan dan masyarakat.

## **Tanggung Jawab**

- a. Menjamin tujuan subsidi dicapai dengan pengaturan.
- b. Membuka asosiasi dengan pihak ataupun lembaga luar terkait pembiayaan.
- c. Sosialisasi barang subsidi di KSPPS..

## **Tugas- Tugas Pokok**

- a. Memastikan target funding tercapai sesuai dengan rencana.
  1. Seiring dengan puncak cabang syariah, tetapkan tujuan funding.
  2. Pembiayaan sesuai kesepakatan yang disepakati.
  3. Menilai latihan yang telah dilakukan.
- b. Membuka hubungan dengan pihak /lembaga luar dalam rangka funding.
  1. Mengumpulkan data dan memposting peluang untuk mendapatkan aset dari pihak/organisasi yang dapat bekerjasama.
  2. Menghubungi pihak-pihak yang mungkin bisa membantu meningkatkan aset publik.
  3. Mentaati perintah yang diberikan dan mengharumkan nama besar KSPPS dalam menjalankan kewajibannya, terutama yang berhubungan dengan pihak luar.
- c. Tersosialisasinya produk-produk funding di KSPPS.
  1. Mempromosikan serta mensosialisasikan kegiatan KSPPS serta produknya di KSPPS.
  2. Mengusulkan hal-hal menarik yang berhubungan dengan latihan KSPPS untuk membantu mengumpulkan uang di KSPPS.

## 11. ADMINISTRASI PEMBIAYAAN

### Identitas Jabatan

Unit Kerja : Bagian Marketing

Posisi dalam Organisasi : Dibawah Kabag. Marketing

### Fungsi Utama Jabatan

Mengawasi organisasi pembiayaan dari pembayaran hingga penyelesaian dan menyelesaikan surat pengertian lainnya.

### Tanggung Jawab

- a. Perencanaan organisasi penyaluran pembiayaan (dropping).
- b. Mencatat semua dokumen pembiayaan.
- c. Pencatatan memastikan pembiayaan.
- d. penerimaan bagian dan penggantian pembiayaan.
- e. perencanaan kupon dan perintah atas kupon.
- f. Perencanaan laporan pembiayaan sesuai dengan kerangka waktu yang diungkapkan.
- g. Membuat surat kecaman dan peringatan untuk mitra yang akan jatuh tempo.
- h. Selesaikan kesepakatan dengan pertemuan yang berbeda.
- i. Dukungan file dari akomodasi hingga pembiayaan dipahami.
- j. Terus mengontrol keabsahan KTP calon.

## Tugas- Tugas Pokok

- a. Perencanaan organisasi penyaluran pembiayaan (dropping) dan pengarahannya.
  1. Sebenarnya melihat pemenuhan organisasi mitra yang akan turun.
  2. Membuat kontrak pembiayaan, memastikan penerimaan, kartu porsi dan manajemen, kupon pembiayaan (untuk hari demi hari).
  3. Baca dengan teliti perjanjian untuk mitra pembiayaan.
  4. Lengkapi buku daftar pembantu pembiayaan dengan informasi dari APP dan SPP.
- b. Pengarsipan seluruh berkas pembiayaan.
  1. Sebenarnya melihat pemenuhan regulasi untuk didokumentasikan.
  2. Pencatatan akad pembiayaan dan dokumen pendukung lainnya sesuai nomor pencatatan.
  3. Simpan kartu pengawas sesuai dengan nomor urut mitra pembiayaan.
  4. Dapat mengeluarkan dokumen bila diperlukan dengan bukti catatan penggunaan dan dokumen jaminan yang telah digunakan telah dikembalikan ke tempatnya.
- c. Pengarsipan jaminan pembiayaan.
  1. Menjamin bahwa penjaminan sudah diperiksa dan didukung oleh tenaga yang dilengkapi (inisiatif AO dan Cabang Syariah) dengan bukti tanda yang dicatat pada lembar penerimaan penjaminan.
  2. Berikan lembar pertama Tanda Terima Jaminan kepada mitra, dan catat dalam buku pendaftaran jaminan.
  3. Simpan duplikat Tanda Terima Jaminan dengan surat jaminan di brankas jaminan.
  4. Menerbitkan jaminan yang dianggap penting dengan informasi otoritas cabang Syariah

yang dicatat dalam bentuk hard copy.

5. Mengontrol sertifikasi yang ada..
- d. Penerimaan angsuran dan pelunasan pembiayaan.
1. Menerima angsuran dan catat ke dalam buku/kartu untuk pengelolaan pembiayaan.
  2. Mengganti kartu Cicilan mitra dengan kartu pengurus yang sekarang.
  3. Menyelidiki/menghitung kembali kelebihan kewajiban mitra, bagi mitra yang akan melunasi.
  4. Dapatkan setoran dari pengumpul.
  5. Membantu mengisi setoran dari pengumpul dan memeriksa setoran yang mendekat sesuai dengan jumlah kupon yang diberikan..
- e. Penyiapan kupon dan kontrol terhadap kupon.
1. Siapkan kupon saat petugas kolektor akan pergi.
  2. Buat daftar kupon yang diberikan dan dikembalikan.
  3. Pengecekan dengan asumsi ada perbedaan antara kupon yang seharusnya ada (sisa) dan kelebihannya
- f. Pembuatan laporan pembiayaan berdasarkan periodelaporan

Membuat laporan pembiayaan bulanan meliputi :

1. Dropping report tiap bulan dan mutlak drop tiap tahun.
  2. Laporan lengkap PYD dan perubahannya.
  3. Laporan PYD yang diharapkan.
  4. Kolektibilitas laporan (tingkat kelancaran pembiayaan).
  5. Laporan pencapaian AO (pencapaian target AO). Minggu demi minggu laporan PYD.
  6. Daftar mitra yang didakwa.
  7. Daftar mitra yang akan dan sudah jatuh tempo dalam pekan tersebut.
- g. Membuat surat teguran dan peringatan kepada mitra yang akan dan telah jatuh tempo.
1. Membuat dan mengirimkan surat peringatan kepada mitra yang sudah jatuh tempo.
  2. Membuat dan mengirimkan surat peringatan kepada mitra yang diharapkan.
  3. Mengontrol perkembangan surat pemberitahuan dan teguran yang dikirimkan dari mitra.
- h. Membuat surat-surat perjanjian dengan pihak lain.
1. Membuat surat/perjanjian pengaturan pembiayaan atau kesepakatan lainnya.

## **12. Kepala Bagian Operasional**

### **Identitas Jabatan**

Unit Kerja : Bagian Operasional

Posisi dalam Organisasi : Dibawah Pimpinan Cabang dan sejajar dengan Kabag.

Marketing.

### **Fungsi Utama Jabtan**

Menyusun, mengkoordinasikan, mengendalikan dan menilai segala macam gerakan di bidang fungsional baik yang berhubungan dengan pihak internal maupun eksternal yang dapat lebih mengembangkan keterampilan luar biasa KSPPS, khususnya dalam bidang administrasi kepada mitra dan individu KSPPS..

### **Tanggung Jawab**

- a. Pelaksanaan bantuan yang menyenangkan (administrasi brilian) untuk mitra / perorangan KSPPS.
- b. Menilai dan menyelesaikan semua permasalahan dalam tugas KSPPS.
- c. Penerbitan laporan keuangan, menyelidiki kemajuan pembiayaan dan laporan tentang berbagai aset publik secara total, tepat dan sah, setiap hari, bulan atau sesuai periode yang diharapkan.
- d. Mengajukan setiap catatan keuangan, arsip institusional, laporan keuangan, dan arsip penting lainnya.
- e. Mengarsipkan surat lamaran dan aktif serta risalah rapat pengurus dan pihak fungsional Pelaksanaan semua KSPPS kegiatan rumah tangga yang membantu kegiatan KSPPS.
- f. Pelaksanaan partisipasi perwakilan dan dokumentasi konsekuensi evaluasi, semuanya setara.

## **Tugas – Tugas Pokok**

- a. Pelaksanaan pemberian bantuan yang layak (administrasi fenomenal) kepada individu mitra/ KSPPS.
  1. Langsung dibuat oleh CS atas administrasi yang diberikan kepada mitra KSPPS.
  2. Memberikan informasi dan kursus tentang hal-hal yang berhubungan dengan administrasi untuk mengerjakan sifat administrasi kepada mitra.
  3. Fokus pada info dan keluhan mitra tentang manfaat KSPPS dan periksa mereka di tingkat pertemuan fungsional untuk melacak pengaturan.
  4. Segera selesaikan jika ada kasus yang terkait dengan mitra.
- b. Menilai dan menyelesaikan semua permasalahan dalam tugas KSPPS.
  1. Jadwal dan memimpin pertemuan fungsional bulanan untuk memeriksa rencana kerja fungsional, target kerja dan penilaian umum serta isu-isu yang terjadi di segmen fungsional.
  2. Mengarsipkan konsekuensi dari rapat bulanan sebagai sumber perspektif untuk latihan tambahan.
  3. Mengontrol pengaturan dan pilihan yang diambil pada pertemuan tersebut.
- c. Penerbitan laporan keuangan, menyelidiki peningkatan pembiayaan dan laporan tentang bermacam-macam aset publik secara total, tepat dan sah, harian bulanan dan seperti yang ditunjukkan oleh periode yang diharapkan.
  1. Memeriksa laporan harian, bulanan dan mengesahkannya (otorisasi).
  2. Memeriksa laporan setiap hari, bulanan dan menyetujuinya (approval).
  3. Menginvestigasi peningkatan pembiayaan, tingkat kelancaran pembiayaan dan laporan



- mitra yang rumit.
4. Merencanakan dan mengirimkan laporan keuangan KSPPS dengan persetujuan administrasi cabang Syariah kepada individu-individu yang terkait.
  5. Mengajukan setiap laporan keuangan, catatan institusional, arsip pembiayaan dan laporan penting lainnya.
  6. Menyusun dan mengawasi kerangka pencatatan untuk setiap divisi fungsional.
  7. Menyingkirkan catatan-catatan kelembagaan dan menjaga keamanannya, misalnya akta pendirian, laporan biaya, pesanan, berita acara perjanjian partisipasi, dan sebagainya.
  8. Membuat instrumen/kerangka pengambilan arsip penting bila diperlukan.
  9. Survei kerangka kerja pendokumentasian saat ini dengan tujuan akhir untuk terus berjalan.
- d. Terarsipkannya surat masuk dan keluar serta notulasi rapat manajemen dan rapat operasional.
1. Berikan jumlah email yang aktif dan arsipkan.
  2. Dapatkan surat-surat yang mendekati dan berikan data kepada orang-orang yang terlibat secara dekat sehubungan dengan surat ini.
  3. Memilih salah satu staf fungsional untuk dijadikan risalah rapat atau arisan fungsional.
  4. Mengedarkan hasil rapat kepada pihak terkait.
  5. Catat berita acara pertemuan seperti yang ditunjukkan oleh tempat.
  6. Mendistribusikan hasil rapat kepada pihak-pihak terkait.
  7. Mengarsipkan hasil notulen rapat sesuai dengan tempatnya.
- e. Terselenggaranya seluruh aktivitas rumah tangga KSPPS yang mendukung aktivitas KSPPS.
1. Menyusun rencana pengeluaran keluarga KSPPS dan menyampaikannya

- kepada pimpinan cabang syariah.
2. Memimpin pengkajian, pengendalian dan upaya dana investasi jika terjadi hal-hal yang janggal (pembesaran biaya fungsional).
  3. Mengawasi angsuran komitmen menjelang akhir setiap bulan, misalnya angsuran rekening penilaian, dan sebagainya
- f. Pelaksanaan partisipasi pekerja dan dokumentasi konsekuensi penilaian semua perwakilan serta entri gaji.
1. Lakukan partisipasi setiap pergantian bulan.
  2. Kontrol (sebagai manajer) atas pembolosan pekerja.
  3. Membuat ringkasan partisipasi pekerja, sehubungan dengan entri kompensasi yang dibuat.
  4. Buat ikhtisar kompensasi dan serahkan kepada otoritas cabang syariah untuk disahkan oleh badan administrasi
  5. Arsipkan semua dokumen yang berhubungan dengan prestasi dan status kerja perwakilan ke dalam setiap penyelenggara pencatatan pekerja.
  6. Memimpin pengulangan kondisi pekerja menjelang akhir setiap semester dengan catatan pendukung yang ada sebagai bahan penilaian untuk perwakilan yang bersangkutan.

## C. PRODUK SIMPANAN DAN PEMBIAYAAN BMT-AL HIKMAH

### Pembiayaan dibagi menjadi 3 yaitu :

#### 1. Pembiayaan mitra usaha

Kerjasama mudharabah atau kantor pembiayaan musyarakah direncanakan bagi individu yang membutuhkan dana untuk mengembangkan usahanya, sehingga usahanya lebih besar dan lebih menguntungkan. BMT Al-Hikmah dipersiapkan untuk menjadi mitra sebagai modal atau mitra sebagai mitra dalam membina bisnis.

Kebutuhan pembiayaan rekanan adalah:

- a. Mampu menjadi BMT Al-Hikmah
- b. Miliki bisnis yang bermanfaat dan terencana
- c. Dapat diikhtisarkan di area bisnis yang diusulkan
- d. Menyelesaikan aplikasi pembiayaan yang telah diberikan
- e. Lengkapi prasyarat peraturan
  1. Fotocopy KTP suami istri
  2. Fotocopy kartu keluarga
  3. Fotocopy data pendukung usaha
4. Melampirkan jaminan asli dan fotocopy BPKB kendaraan, setifikat tanah, atau surat kios/ los pasar.

#### 2. Pembiayaan Multi Barang

Dengan standar murabahah perdagangan, kantor pembiayaan direncanakan bagi individu yang ingin memiliki produk atau peralatan bisnis untuk membantu latihan bisnis individu.

BMT Al-Hikmah siap membantu memahami keinginan Anda untuk memiliki hal fantasi dengan proses biaya yang sederhana, cepat dan

wajar.

Keuntungan pembiayaan kepemilikan kapal penjelajah di BMT Al-

Hikmah:

- a. Melayani berbagai macam pabrikan cruiser Jepang (Honda, Yamaha, Suzuki, Kawasaki)
  - b. Prasyarat sederhana dengan interaksi cepat
  - c. Angsuran awal dasar sebesar 30% dari biaya kendaraan yang ideal
  - d. Bagikan hasil yang serius sesuai pengaturan
  - e. Pembagian keuntungan ditentukan dari biaya produk yang dikurangi dengan cicilan yang disimpan di muka
  - f. Porsi lengkap lebih ringan dari seller/sewa
  - g. Jangka paling lama selama 3 tahun
  - h. Dengan asumsi Anda menyelesaikan pembiayaan sebelum jangka waktu, Anda akan mendapatkan penurunan harga dan tidak ada hukuman yang akan dipaksakan.
  - i. Kantor perlindungan TLO (Opsional)
3. Pembiayaan Multi Jasa

Dengan aturan administrasi ijarah, kantor pembiayaan diharapkan bagi individu yang terpaksa membayar biaya sekolah, biaya sewa rumah, biaya sewa tempat usaha, biaya pengobatan klinik darurat, biaya perjalanan dan biaya lainnya.

BMT Al-Hikmah bersedia membantu membayar pengeluaran-pengeluaran tersebut dan individu-individu dengan mengembalikan pembiayaan dan administrasi mereka dalam porsi atau waktu sesuai kesepakatan.

Ketentuan pembiayaan multiadministrasi adalah sebagai berikut:

- a. Mampu berubah menjadi pribadi dari BMT Al-Hikmah

- b. Miliki bisnis atau gaji yang konsisten
- c. Menyelesaikan aplikasi pembiayaan yang telah diberikan.
- d. Apakah bisa dikatakan akan dipelajari dengan asumsi KJKS BMT membutuhkannya?
- e. Lengkapi kebutuhan otoritatif
  - 1. Fotocopy KTP suami istri
  - 2. Fotocopy kartu keluarga
  - 3. Fotocopy surat nikah
  - 4. Melampirkan jaminan asli dan fotocopy BPKB kendaraan, setifikat tanah, atau surat kios/ los pasar.

#### **Produk Simpanan BMT Al-Hikmah**

Produk simpanan BMT Al-Hikmah terbagi menjadi 6 yaitu :

1. Simpanan suka rela lancar ( SIRELA )

Dana cadangan syariah yang benar-benar layak untuk diri sendiri dan semua individu lokal serta biaya manajerial.

Direncanakan untuk perorangan, syarat pembukaan sangat ringan, dibebaskan dari biaya bulanan organisasi, menurut standar syariah dengan akad wadiah (setoran), memperoleh dana investasi bagi hasil yang akan ditambah secara otomatis setiap bulannya, pembukaan rekor minimal Rp. 10.000, setoran berikut minimal Rp. 10.000, keseimbangan dasar yang harus dipertahankan adalah Rp. 10.000, penyimpanan dan penarikan setoran dapat dilakukan kapanpun selama jam kerja.

Ketentuan untuk dana cadangan disengaja saat ini adalah sebagai berikut:

- a. Selesaikan aplikasi pendaftaran bagian BMT
- b. Selesaikan aplikasi pembukaan akun SIRELA

- c. Tunjukkan fosetoranpi KTP/SIM yang cukup besar
- d. Individu baru diharapkan membayar kepala setoran sebesar Rp. 10.000

## 2. Simpanan Suka Rela Qurban ( SISUQUR)

Tabungan syariah diperuntukkan bagi Anda dalam rangka mempersiapkan aset untuk ibadah qurban dan aqiqah.

Direncanakan untuk perorangan, syarat pembukaan sangat ringan, dibebaskan dari biaya operasional bulanan, menurut standar syariah dengan akad wadiah (setoran), memperoleh bagi hasil dana investasi yang akan ditambah akibatnya setiap bulan, pembukaan rekening minimal Rp . 25.000, setoran berikut minimal Rp. 10.00 , keseimbangan dasar yang harus dipertahankan adalah Rp. 10.000, dan harus diambil pada saat berqurban dan aqiqah. Adapun syarat-syarat menabung qurban yang disengaja adalah sebagai berikut:

- a. Selesaikan aplikasi pendaftaran bagian BMT
- b. Selesaikan aplikasi pembukaan akun SIRELA
- c. Tunjukkan fosetoranpi KTP/SIM yang cukup besar
- d. Individu baru diharapkan membayar kepala setoran sebesar Rp. 10.000

## 3. Simpanan Anggota Rumah Sehat ( SARAS )

Saras ialah semacam dana cadangan untuk persiapan pembangunan atau renovasi rumah perorangan. Setiap individu dari pemegang rekening SARAS memenuhi syarat untuk mengajukan pembiayaan PARAS.

- a. Setoran dapat dibuat setiap hari berfungsi

- b. Penarikan setoran harus dilakukan selama pengembangan atau desain ulang.
- c. Pembagian manfaat akan segera menambah saldo setoran menjelang akhir bulan
- d. Biaya organisasi gratis

#### 4. Simpanan Pelajar ( SIMPEL )

Dana cadangan mahasiswa adalah dana cadangan yang diharapkan bagi mahasiswa dan mahasiswa yang ingin memiliki rekening bank yang akan terus berkembang dan berpeluang untuk mengajukan beasiswa bagi mahasiswa berprestasi.

Diharapkan bagi pelajar, kebutuhan pembukaan sangat ringan, dibebaskan dari biaya operasional bulanan, menurut standar syariah dengan akad wadiah (setoran), memperoleh dana cadangan bagi hasil yang akan ditambah akibatnya setiap bulan, pembukaan rekening minimal Rp. 10.000, paling sedikit dihasilkan setoran sebesar Rp 10.000 , keseimbangan dasar yang harus dipertahankan adalah Rp. 1000 , setoran dan penarikan setoran dapat diselesaikan kapan saja selama jam kerja, dapat mengajukan hibah untuk siswa atau siswa luar biasa.

Kebutuhan dana investasi mahasiswa adalah sebagai berikut:

Syarat simpanan pelajar sebagai berikut :

- a. Selesaikan aplikasi pendaftaran bagian BMT
- b. Selesaikan aplikasi pembukaan rekening SISIMPEL
- c. Tunjukkan salinan kartu pelajar/kartu pelajar

d. Individu baru diharapkan membayar kepala setoran sebesar  
Rp. 10.000

5. Simpanan Ibadah Haji ( SIHAJI )

Dana cadangan haji merupakan kemajuan lain dari BMT Al-Hikmah yang khusus untuk anda kaum muslimin yang berniat melakukan perjalanan wisata. Setoran ini diperuntukkan bagi perorangan yang berusia 18 tahun ke atas, sesuai dengan standar syariah dengan akad wadiah (setoran), bekerjasama dengan Bank Syariah Mandiri online dengan SISKOHAT Kementerian Agama, kantor dana talangan haji dapat diakses hingga Rp. 22,5 juta melalui Bank Syariah Mandiri, dibebaskan dari biaya organisasi bulan ke bulan, paling tidak mulai pembukaan rekor Rp. 500.000, paling sedikit dihasilkan setoran sebesar Rp. 500.000, biaya penutupan sebelum pelaksanaan haji sebagian sebesar Rp. 10.000, gratis pencatatan biaya penutupan (jika setelah menyimpan segmen haji), mendapatkan dana cadangan bagi hasil yang akan diakumulasikan sebagai tambahan dari angsuran biaya ibadah Haji, dan penarikan setoran dapat dilakukan setelah periode yang disepakati atau individu siap untuk menyelesaikan haji.

6. Tabungan Berjangka Intensional ( SIUKA )

Sisuka adalah setoran periode dengan aturan syariah yang memberikan hasil yang ideal untuk individu dari BMT Al-Hikmah. Penyimpanan berjangka yang disengaja diharapkan untuk individu/individu institusi, mengingat standar syariah dengan kontrak mudharabah muthalaqah (bagi hasil).

3,6,12 dan dua tahun pilihan istilah bergerak, tidak ada biaya resmi,



keuntungan ideal memberikan luasan biadab, pembagian keuntungan langsung menambah saldo setoran hari demi hari, periode biasanya dapat diperluas (lingkaran disesuaikan Lebih lanjut tentang teks sumber ini Teks sumber diharapkan untuk data interpretasi tambahan Kirim masukan

Papan samping

batas 5.000 orang. Gunakan kunci baut untuk menafsirkan sekali lagi.

#### 6. Simpanan Suka Rela Berjangka ( SISUKA )

Sisuka adalah setoran periode dengan aturan syariah yang memberikan hasil yang ideal untuk individu dari BMT Al-Hikmah. Penyimpanan berjangka yang disengaja diharapkan untuk individu/individu institusi, berdasarkan standar syariah dengan kontrak mudharabah muthalaqah (bagi hasil).

Keputusan jangka waktu yang dapat disesuaikan 3,6,12 dan dua tahun, tanpa biaya organisasi, penawaran manfaat yang ideal dengan proporsi yang sangat kecil, pembagian keuntungan secara langsung menambah saldo setoran hari demi hari, periode dapat diperpanjang secara alami (pembalikan terprogram), penyimpanan paling sedikit Rp 500.000, dapatkan pernak-pernik menarik untuk dana investasi dengan jangka waktu 12 dan dua tahun, serta bisa dijadikan asuransi pembiayaan di BMT Al-Hikmah.

## 2.2 Aktifitas Magang

Aktivitas – aktivitas yang dilakukan penulis selama magang di BMT AL

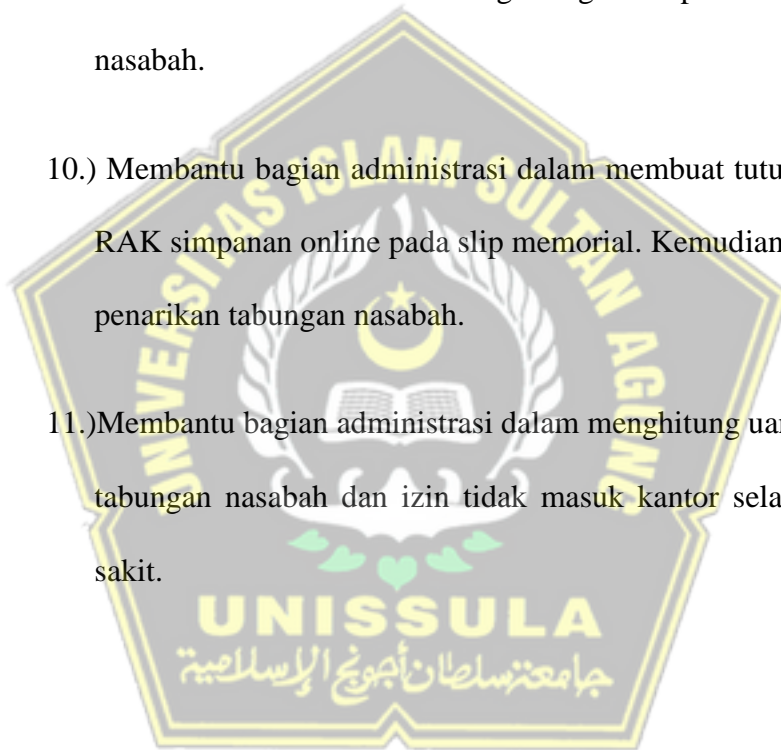
HIKMAH dijabarkan secara perminggu, sebagai berikut :

- 1.) Mengunjungi kantor pusat untuk mengkonfirmasi mulainya kegiatan magang dikantor cabang BMT AL HIKMAH dan pengenalan jenis-jenis setoran yang ada di BMT AL HIKMAH. kemudian membantu bagian administrasi dalam penulisan pengajuan pembiayaan nasabah.



- 2.) Membantu bagian administrasi dalam penulisan pengajuan pembiayaan nasabah dan mencatat hasil penarikan tabungan nasabah. Serta menjumlahkan uang hasil penarikan tabungan nasabah. Kemudian mengunjungi kantor pusat untuk melakukan kegiatan pembekalan di BMT AL HIKMAH.
- 3.) Membantu bagian marketing dalam berkeliling menariki tabungan nasabah dan menulis hasil penarikan nasabah kedalam slip setora. Kemudian bimbingan ke kantor pusat dengan supervisor.
- 4.) Membantu bagian administrasi dalam menulis daftar santunan anak yatim dan menulis hasil penarikan tabungan nasabah kedalam slip setoran. serta bimbingan kepada dosen supervisor. Kemudian membantu bagian marketing untuk berkeliling menariki tabungan nasabah.
- 5.) Membantu bagian administrasi dalam penulisan pengajuan pembiayaan nasabah pada slip setoran dan membantu bagian marketing berkeliling menariki tabungan nasabah.
- 6.) Membantu bagian administrasi dalam penulisan pengajuan pembiayaan dan mengunjungi kantor cabang BMT AL HIKMAH yang ada di bandungan. Kemudian melakukan kegiatan donor darah yang dilakukan di kantor pusat BMT AL HIKMAH.
- 7.) Membantu bagian administrasi dalam menuliskan slip setoran tabungan nasabah dan mengunjungi kantor cabang BMT AL HIKMAH yang ada di Gunung Pati.

- 8.) Membantu bagian administrasi dalam menuliskan slip setorn tabungan nasabah dan membuat laporan mutasi simpanan harian nasabah BMT AL HIKMAH. kemudian membantu bagian marketing berkeliling untuk mnariki tabungan nasabah.
- 9.) Membantu bagian admistrasi dalam membuat laporan mutasi simpanan harian BMT AL HIKMAH dan menyusun transaksi Teller pada BMT AL HIKMAH. kemudian menghitung hasil penarikan uang tabungan nasabah.
- 10.) Membantu bagian administrasi dalam membuat tutup kas dan menulis RAK simpanan online pada slip memorial. Kemudian menghitung hasil penarikan tabungan nasabah.
- 11.) Membantu bagian administrasi dalam menghitung uang hasil penarikan tabungan nasabah dan izin tidak masuk kantor selama 3 hari karena sakit.



## **BAB III**

### **IDENTIFIKASI MASALAH**

Keloyalitasan nasabah dalam menabung di BMT AL HIKMAH Ungaran ini mengalami penurunan dari tahun sebelumnya yang disebabkan oleh adanya pandemi Covid-19. Pandemi Covid-19 ialah suatu rintangan yang dihadapi oleh suatu lembaga keuangan karena perekonomian nasional ikut menurun.

Keloyalitasan nasabah merupakan unsur penting dalam sebuah lembaga keuangan ataupun BMT. Loyalitas nasabah biasanya terbentuk karena munculnya rasa nyaman yang dirasakan nasabah pada tempat serta layanan yang diberikan oleh BMT Al-Hikmah, keloyalitasan nasabah sangat penting dalam menunjang berkembangnya BMT Al-Hikmah, karena tanpa adanya nasabah maka oprasonal BMT tidak akan jalan.

BMT Al-Hikmah ialah lembaga keuangan syariah yang menjalankan operasionalnya sesuai pada kaidah-kaidah Islam. BMT Al-Hikmah mempunyai produk simpanan dan pembiayaan syariah. Pembiayaan yang disalurkan oleh BMT tidak luput pula dari yang namanya masalah atau yang disebut pembiayaan bermasalah. Dari pembiayaan tersebut bagaimana pihak BMT untuk dapat meyakinkan nasabah agar dapat melunasi pembiayaannya tanpa harus meninggalkan BMT.

Dampak dari masa pandemi saat ini tidak hanya dirasakan oleh Indonesia saja akan tetapi seluruh dunia juga merasakan dampak tersebut. Hal tersebut mengakibatkan nasabah kehilangan pekerjaannya sehingga pendapatan mereka pun menurun.

Memperhatikan perubahan pada saat ini, menyebabkan kondisi keuangan di BMT Al Hikmah semakin menurun dan pada dasarnya BMT Al Hikmah harus secepatnya melakukan penyesuaian dalam menerapkan strategi baru dan lebih semangat lagi dalam bekerja agar dimasa pandemi seperti saat ini para nasabah tetap setia menabung di BMT.

Pada masa pandemi saat ini memaksa seluruh masyarakat Indonesia bahkan diseluruh dunia agar memperbaiki gaya hidup yang lebih baik lagi serta melakukan hal- hal yang positif. Akan tetapi, jika masyarakat di Indonesia tidak menjalankan perubahan yang baik hal tersebut dapat menyebabkan kerugian pada diri sendiri dan akan mengalami kesulitan ekonomi yang berkepanjangan, hal tersebut juga dapat dirasakan oleh bidang usaha BMT Al Hikmah .

Selama pada masa pandemi covid 19 ini jumlah nasabah yang menabung di BMT Al Hikmah mengalami penurunan yang cukup drastis yaitu pada tahun 2019 jumlah tabungan nasabah di BMT Al Hikmah sebanyak 17, 860,464,731,38. Akan tetapi pada tahun 2020 mengalami penurunan yang disebabkan munculnya pandemi covid19 ini menjadi sebanyak 16,653,414,121,11. Melihat hal tersebut pihak BMT harus melakukan upaya agar nasabah tetap menabung di BMT walaupun dengan jumlah yang tidak terlalu banyak, karena banyak para nasabah yang kehilangan pekerjaannya dan ada beberapa nasabah harus menutup usahanya akibat pandemi covid19.

BMT Al-Hikmah mempunyai 6 cabang dan mempunyai 25 karyawan. Sumber daya yang dimiliki oleh BMT Al-Hikmah terbilang cukup minim. Hal tersebut dapat menyebabkan karyawan menjadi kewalahan dalam melayani setiap nasabah di BMT Al-Hikmah, ada beberapa karyawan yang harus bekerja tidak sesuai dengan kemampuannya atau harus mengerjakan hal yang bukan bagiannya.

## BAB IV

### KAJIAN PUSTAKA

Keloyalitasan nasabah dapat tercipta dengan adanya rasa kepuasan pada nasabah. Kepuasan nasabah adalah dimana pada saat harapan nasabah dapat terpenuhi dan merasa senang atas pelayanan yang diberikan oleh BMT. Seperti menurut Kotler (1997 dalam Lupiyoadi dan Hamdani, 2006 :192) dimana saat nasabah mendapatkan kinerja produk yang didapatkan berdasarkan apa yang diharapkan. Kepuasan nasabah dapat ditunjang dengan adanya kahandalan (*reability*), daya tangkap (*responsiveness*) karyawan yang cepat terhadap keinginan nasabah, empati (*empathy*) karyawan terhadap perasaan nasabah, jaminan (*assurance*) dan bukti fisik (*tangibles*).

#### 41 Kehandalan (*reability*)

Menurut (Parasuraman, dkk, 1998) dalam Lupiyoadi (2006: 183 ) kehandalan merupakan keinginan perusahaan untuk melakukan pelayanan yang baik, tepat dan dapat dipercaya untuk diberikan kepada nasabah.

Begitupun menurut Tjiptono ( 2001 : 26 ) menyatakan bahwa jika suatu pelayanan yang diberikan secara jelas, akurat dan memuaskan maka disebut dengan kehandalan.

Memberikan pelayanan yang baik dan tepat adalah salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan nasabah kepada pihak perusahaan khususnya di BMT Al-Hikmah dalam proses melayani nasabah pihak perusahaan harus bekerja sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah agar nasabah tetap setia dan percaya kepada BMT Al-Hikmah.

Kehandalan (*reability*) memiliki indikator sebagai berikut :

- a. Ketelitian karyawan dalam melayani nasabah
- b. Mempunyai kualitas pelayanan yang akurat
- c. Keahlian karyawan dalam membantu nasabah untuk pelayanan

#### **42 Daya Tanggap ( *responsiveness* )**

Menurut Tjiptono ( 2001 : 26 ) seorang karyawan yang mempunyai daya tanggap adalah karyawan yang mampu melayani nasabahnya dengan cepat serta sesuai pada keinginan nasabah. Sehingga dapat dikatakan bahwa daya tanggap adalah sebuah kemampuan karyawan yang dapat memahami apa keinginan nasabahnya serta dapat memberikan pelayanan yang sesuai pada harapan nasabahnya.

Daya Tanggap ( *responsivensi* ) memiliki indikator sebagai berikut :

- a. Karyawan mampu menangani permasalahan nasabah dengan baik
- b. BMT cepat memahami akan keinginan nasabah
- c. BMT dapat menerima saran dan kritik dari nasabah.

#### **43 Empati ( *empathy* )**

Empati adalah kondisi dimana seseorang dapat merasakan perasaan orang lain Menurut Tjiptono ( 2001 : 26 ) kemampuan karyawan dalam membangun hubungan serta menjalin komunikasi yang baik dan memahami keinginan nasabahnya.

Empati dalam sebuah BMT sangat penting bagi nasabah, hal tersebut tampak dari kepedulian BMT terhadap nasabah dalam pelayanannya. Dengan adanya rasa kepedulian tersebut maka nasabah merasa kebutuhannya terpenuhi.

Empati ( *empathy* ) memiliki indikator sebagai berikut :

- a. Mengutamakan kebutuhan nasabah



- b. Karyawan melaksanakan tugasnya dengan sikap baik
- c. Karyawan tidak membedakan setiap nasabah
- d. Karyawan menghormati para nasabah

#### **44 Jaminan ( Assurance )**

Adalah seseorang karyawan yang memiliki kemampuan bekerja dan mempunyai kepribadian yang baik serta bertanggung jawab atas pekerjaannya. Menurut Zeithaml, et al. dalam Tjiptono ( 2004 : 70 ) adalah wawasan dan kesopanan karyawan dalam melayani nasabah. Serta membantu membangun kepercayaan kepada nasabah. Jaminan ( Assurance ) memiliki indikator sebagai berikut :

- 1. Membuat perasaan bahagia pada saat berinteraksi dengan semua nasabah
- 2. Setia dalam melayani nasabah

#### **45 Bukti Fisik ( Tangibles )**

Merupakan kemudahan materi, alat-alat karyawan dan media komunikasi. Menurut Zeithaml, et al. Tjiptono ( 2004 : 70 ) adalah sarana dalam kinerja , kelengkapan dalam bekerja dan pembelajaran yang tertera. Tangibles kerap dimanfaatkan pada perusahaan jasa dalam meningkatkan ide dan mementingkan kapasitas nasabah.

Bukti Fisik ( Tangibles ) memiliki indikator sebagai berikut :

- 1. Perlengkapan kantor
- 2. Lobi dan area paker
- 3. Baju karyawan

## BAB V

### ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Jumlah Nasabah dan jumlah tabungan nasabah pada BMT AL HIKMAH

Ungaran dapat terlihat pada table dibawah ini.

**Tabel 5.1 : Jumlah Nasabah dan Jumlah Tabungan Nasabah BMT Al Hikmah**

Keterangan	2019	2020
Jumlah Nasabah	13,069	13,401
Jumlah Tabungan Nasabah	17,860,464,731, 38.	16, 653,414,121,11.

Dapat dilihat pada table 5.1 bahwa jumlah nasabah pada tahun 2019 di BMT Al Hikmah sebanyak 13,060 sedangkan pada tahun 2020 jumlah nasabah di BMT Al Hikmah mengalami peningkatan nasabah sebanyak 13,401. Akan tetapi jumlah tabungan nasabah pada BMT Al Hikmah mengalami penurunan pada tahun 2019 jumlah tabungan nasabah sebanyak 17,860,464,731,38. Kemudian pada tahun 2020 jumlah tabungan nasabah di BMT Al Hikmah menjadi 16,653,414,121,11.

Faktor penyebab terjadinya jumlah tabungan nasabah menjadi menurun di BMT Al Hikmah adalah dengan adanya pandemi covid-19. hal ini menyebabkan banyak perekonomian masyarakat diindonesia bahkan didunia menjadi melemah, sedangkan di BMT Al Hikmah sendiri rata – rata nasabahnya adalah dari kelas ekonomi kebawah. Dengan adanya pandemi covid-19 yang terjadi pada saat ini BMT Al Hikmah harus menanggung dampak dari pandemi yaitu dengan menurunnya pendapatan yang ada di

BMT Al Hikmah, sedangkan operasional di BMT Al Hikmah harus tetap berjalan dengan semestinya, maka dari itu pihak BMT Al Hikmah harus berusaha sebaik mungkin untuk mempertahankan nasabah agar tetap setia dan terus menabung di BMT Al Hikmah walaupun dengan adanya pandemi covid-19.

Kebanyakan nasabah di BMT Al Hikmah yang mengeluh dengan adanya pandemi covid-19 ini yaitu banyak yang kehilangan pekerjaannya dan ada sebagian nasabah harus menutup usaha yang sudah mereka jalankan, hal itu menyebabkan para nasabah mengalami kesulitan dalam melakukan penabungan di BMT Al Hikmah. walaupun dari pihak BMT Al Hikmah minimal menabung hanya 10.000, tetapi banyak pertimbangan para nasabah untuk melakukan penabungan di BMT Al Hikmah karena untuk memenuhi kebutuhan hidup mereka sendiri pun masih kesulitan yang disebabkan adanya pandemi covid-19.

Dalam situasi yang dihadapi pada saat pandemi ini BMT Al Hikmah harus lebih memperhatikan lagi dalam proses pelayanan yang diberikan karyawan BMT AL Hikmah terhadap nasabah apakah sudah melakukan yang terbaik dan karyawan juga harus bisa menyakin kan kepada nasabah agar tetap menabung di BMT Al Hikmah, proses pelayanan yang baik serta ramah juga bisa membuat para nasabah nyaman sehingga nasabah akan tetap setia menabung kepada BMT.

Karyawan di BMT Al Hikmah harus mempunyai kehandalan, daya tanggap, empati, jaminan dan bukti fisik yang baik untuk menangani permasalahan yang ada dengan menggunakan ketrampilannya. agar pendapatan di BMT tetap stabil dan tidak ada penurunan walaupun pada masa pandemi seperti saat ini.

Misalnya pada teori kehandalan ( *realibility* ) kualitas adalah suatu barang atau jasa serta lingkungan yang ada pada BMT Al Hikmah dimana kualitas barang atau jasa yang diberikan sudah sebaik mungkin sehingga membuat para nasabah merasa nyaman dan akan tetap setia kepada BMT Al Hikmah. Sedangkan pelayanan adalah suatu kegiatan kontribusi yang dilakukan oleh karyawan BMT Al Hikmah kepada nasabah secara baik, ramah, sopan, cepat dan tepat. maka nasabah akan tetap setia pada BMT Al Hikmah. jika nasabah sudah merasa nyaman dalam proses menabung di BMT Al Hikmah maka nasabah akan terus setia pada bmt. Walaupun dengan adanya pandemi covid-19 seperti ini nasabah akan tetap berusaha untuk menabung di BMT walaupun dengan jumlah yang tidak sebanyak sebelum terjadinya pandemic covid-19 seperti saat ini. Sebaiknya karyawan di BMT Al Hikmah memiliki karakteristik pelayanan yang baik seperti:

1. karyawan di BMT Al Hikmah harus mempunyai wawasan dan keahlian yang dibutuhkan dalam melayani setiap nasabah yang ada di BMT Al Hikmah.
2. Karyawan di BMT Al Hikmah harus melayani setiap nasabah dengan baik, ramah dan sopan.
3. Karyawan bisa melaksanakan pelayanan secara cepat dan tepat kepada

nasabah di BMT Al Hikmah.

4. Karyawan mampu menanggapi nasabah dan membantu menyelesaikan masalah dengan cepat.
5. Karyawan di BMT Al Hikmah harus mampu untuk memahami nasabah dan berkomunikasi dengan tepat.

Lalu ada teori Daya Tanggap ( *responsiveness* ) adalah kemampuan karyawan pada BMT Al Hikmah dalam membantu pelayanan kepada nasabah dengan cepat dan tepat sehingga nasabah merasa pelayanan pada BMT Al Hikmah sudah sangat baik, hal tersebut akan membuat nasabah pada BMT Al Hikmah merasa nyaman apa bila semua karyawan merespon dan melayani semua nasabah dengan sebaik mungkin dan dengan waktu secepat mungkin. Misalnya karyawan pada BMT Al Hikmah merespon semua nasabah dengan cepat serta memberikan informasi dengan jelas sehingga nasabah dengan mudah memahami mengenai semua pelayanan yang ada di BMT Al Hikmah dan nasabah merasa puas dengan pelayanan yang ada di BMT Al Hikmah. Karyawan BMT Al Hikmah harus dapat memahami kondisi nasabah seperti kendala-kendala apa saja yang dialami oleh nasabah sehingga para karyawan dapat memberikan solusi atas permasalahan tersebut.

Kemudian teori Empati ( *empathy* ) adalah sebuah perasaan yang ada pada seorang individu yang berupa perasaan ingin menolong dan membantu orang lain. karyawan harus memperhatikan dan memperdulikan semua nasabah yang ada di BMT Al Hikmah dan memahami semua masalah yang terjadi pada nasabah serta memberikan perhatian personal kepada nasabah BMT Al Hikmah agar para nasabah tetap merasa nyaman serta mengutamakan kepentingan nasabah. Misalnya pada saat melayani nasabah karyawan pada

BMT Al Hikmah dapat membangun komunikasi dan hubungan yang baik dengan para nasabah agar nasabah merasa nyaman saat berada didekat karyawan, sehingga pada saat nasabah mengalami permasalahan mereka bisa menceritakan apa saja yang sudah dialaminya lalu karyawan BMT Al Hikmah dapat menolong nasabah yang sedang kesulitan tersebut dengan memberikan beberapa solusi.

Serta teori Jaminan ( *assurance* ) adalah keahlian, sistematis dan sifat yang bisa dipercaya yang dimiliki oleh semua karyawan pada BMT Al Hikmah. Semua karyawan pada BMT Al Hikmah harus mempunyai pemahaman yang luas, kemampuan yang bagus serta dapat menciptakan rasa aman dan nyaman kepada konsumen BMT Al Hikmah pada saat melayani nasabah.

Yang terakhir ada teori Bukti Fisik ( *tangibles* ) adalah peralatan kantor pada BMT Al Hikmah yang lengkap, sarana fisik yang rapi, dan kerapuhan pada semua karyawan pada saat melayani nasabah di BMT Al Hikmah. Misalnya pada peralatan kantor yang tersedia di BMT Al Hikmah menurut saya sudah cukup modern dan baru, lalu untuk tata letak ruang tunggu sudah sangat rapi dan nyaman untuk para nasabah di BMT Al Hikmah, untuk penampilan pada karyawan di BMT Al Hikmah juga sangat sopan dan rapi, akan tetapi untuk sistem jaringan pada BMT Al Hikmah sangat sering terganggu sehingga menyebabkan para karyawan terhambat dalam proses bekerja dan melayani nasabah BMT Al hikmah.

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **6.1 Kesimpulan**

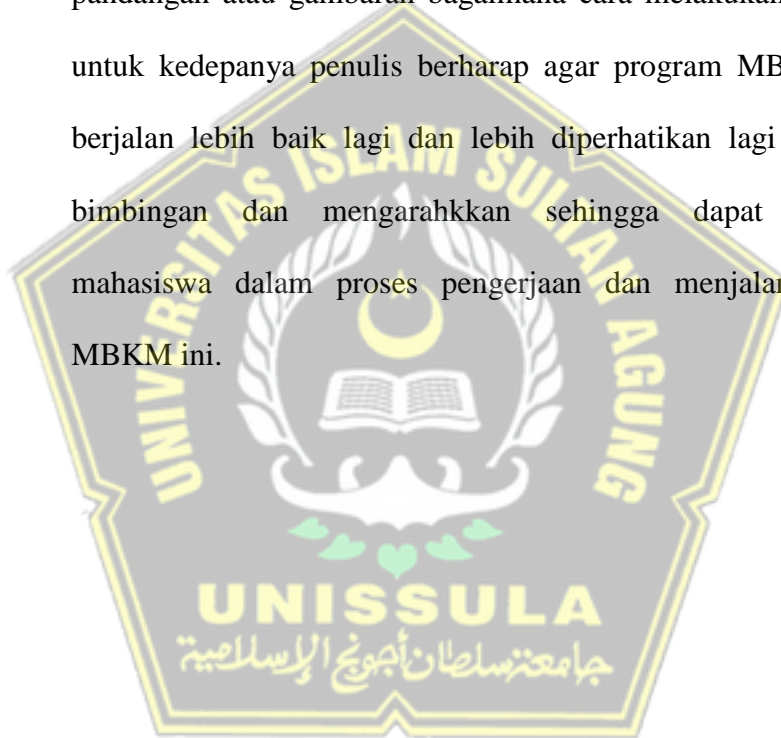
Berdasarkan pada uraian laporan diatas menunjukkan bahwa loyalitas nasabah merupakan unsur penting pada sebuah lembaga keuangan ataupun BMT. Loyalitas nasabah sangat penting dalam menunjang berkembangnya BMT Al Hikmah karena tanpa adanya nasabah maka operasional pada BMT Al Hikmah tidak akan berjalan, BMT Al Hikmah harus bisa menumbuhkan rasa nyaman pada nasabah sehingga mereka tetap setia pada BMT Al Hikmah. akan tetapi dalam menumbuhkan rasa nyaman bukan hal yang mudah untuk dilakukan pihak BMT. Pada masa pandemi covid-19 seperti ini banyak para nasabah yang jarang sekali untuk menabung hal ini menyebabkan jumlah tabungan nasabah pada BMT Al Hikmah mengalami penurunan. Pandemi covid-19 membuat tingkat perekonomian pada masyarakat menjadi melemah. Masyarakat harus berfikir dan bekerja keras demi berlangsungnya hidup. Bahkan sebagian dari nasabah BMT Al Hikmah yang hanya mempunyai usaha rumahan saja. Peran BMT Al Hikmah dalam menghadapi masalah yang terjadi pada saat sekarang yaitu dengan bekerja lebih baik lagi dan tetap berusaha semampuh mungkin untuk mempertahankan nasabah agar tetap menabung di BMT Al Hikmah. dengan adanya pandemi covid-19 ini membuat masyarakat untuk menjadikan ilmu serta pengalaman agar tetap terus berusaha dan bertawakal dalam menghadapi pandemi covid-19.

## 6.2 Rekomendasi

- Menurut penulis pandemi covid-19 memang menjadi faktor menurunnya jumlah tabungan nasabah yang ada di BMT Al Hikmah akan tetapi hal ini harusnya tidak menjadikan hambatan pada BMT Al Hikmah untuk terus berkembang. Strategi yang dapat dilakukan oleh pihak BMT Al Hikmah agar terus menabung adalah dengan melakukan pelayanan yang baik kepada semua nasabah agar nasabah selalu merasa nyaman, ramah dan berkomunikasi langsung dengan para nasabah untuk meyakinkan para nasabah agar tetap menabung pada BMT meskipun pada masa pandemi covid-19 pada saat ini.
- Terkait pada turunnya jumlah tabungan nasabah pada BMT Al Hikmah, karyawan juga merupakan unsur penting dalam penyelesaian permasalahan di BMT Al Hikmah. semua karyawan di BMT harus bekerja lebih semangat lagi serta harus tetap beroperasi dimasa pandemi covid-19. BMT Al Hikmah perlu melakukan sosialisasi dan pelatihan pada semua karyawan agar bisa lebih baik lagi dalam proses bekerja di masa pandemi covid-19 ini untuk meyakinkan para nasabah agar tetap menabung di BMT Al Hikmah. Pada masa pandemi covid-19 ini kesehatan para karyawan di BMT Al Hikmah juga sangat perlu diperhatikan apalagi pada masa pandemi covid-19 seperti saat ini.



- Menurut penulis terkait kelemahan pada program studi yaitu, kurangnya bimbingan atau arahan yang diberikan kepada mahasiswa yang mengikuti program MBKM ( Merdeka Belajar Kampus Merdeka ), sehingga banyak mahasiswa yang mengalami kesulitan pada saat proses pengerjaan dan program MBKM ini merupakan program yang baru dilaksanakan pada tahun ini serta mahasiswa belum mempunyai pandangan atau gambaran bagaimana cara melakukannya. Mungkin untuk kedepanya penulis berharap agar program MBKM ini dapat berjalan lebih baik lagi dan lebih diperhatikan lagi dalam proses bimbingan dan mengarahkan sehingga dapat memudahkan mahasiswa dalam proses pengerjaan dan menjalankan program MBKM ini.



## **BAB VII**

### **REFLEKSI DIRI**

Pada saat magang di BMT Al Hikmah penulis ditempatkan pada bagian marketing selama kegiatan magang yang dilakukan penulis dalam bidang marketing yaitu, ikut serta berkeliling menariki uang tabungan nasabah BMT Al Hikmah, menghantar surat penagihan untuk nasabah yang sudah jatuh tempo. Namun terkadang penulis juga membantu bagian teller yang bertugas untuk membuat penutupan kas, menghitung uang yang masuk ke tabungan, dll. Hal tersebut berkaitan dengan materi yang sudah penulis dapatkan waktu kuliah yaitu manajemen keuangan.

Selama magang di BMT Al Hikmah penulis mengamati tentang manfaat pengembangan kemampuan yang harus dimiliki yaitu kepandaian dalam berinteraksi, beradaptasi dan komunikasi yang baik terhadap orang lain. Hal tersebut adalah hal yang sulit penulis lakukan, maka dengan melakukan magang penulis dapat mengembangkan kemampuan tersebut. Komunikasi yang baik perlu diperhatikan agar dalam proses magang penulis dan karyawan BMT lainnya bisa menjalin hubungan yang baik serta membangun hubungan yang baik pula dengan para nasabah BMT Al Hikmah. Dengan magang di BMT Al Hikmah penulis juga dapat belajar beradaptasi dengan lingkungan baru yang mana hal tersebut sulit untuk dilakukan begitupun dengan berinteraksi pada orang lain.

Pada bagian marketing mewajibkan untuk selalu berkeliling dalam menariki tabungan nasabah pada BMT dan untuk menghantarkan surat

tagihan nasabah yang sudah jatuh tempo. Hal ini mengharuskan penulis untuk mengingat nama nasabah, wajah nasabah, serta jalan menuju rumah nasabah BMT Al Hikmah. hal itu harus memiliki kemampuan daya ingat yang kuat yang harus dimiliki oleh penulis agar dalam proses magang dapat berjalan dengan lancar. Akan tetapi hal itu juga merupakan kelemahan yang dimiliki oleh penulis maka dengan magang di BMT Al Hikmah penulis harus diwajibkan untuk mengingat nama nasabah, wajah nasabah dan jalan menuju rumah nasabah.

Kunci sukses dalam bekerja menurut penulis adalah disiplin, bisa bekerja sama, solidaritas dan bersyukur karena dalam proses bekerja harus mempunyai sifat yang disiplin misalnya dalam bekerja dengan datang tepat waktu dan pulang juga sesuai waktu yang ditentukan. Kemudian bisa bekerja sama dengan karyawan yang satu atau yang lainnya hal tersebut dapat memudahkan dalam proses bekerja karena dengan kerja sama antar karyawan bisa membantu perkembangan pada BMT Al Hikmah. lalu dalam bekerja solidaritas antara karyawan juga sangat penting dan perlu di perhatikan agar terjalinnya hubungan yang baik antara karyawan dengan karyawan atau karyawan dengan nasabah, jika mempunyai jiwa solidaritas yang tinggi maka bisa tercipta Susana kerja yang nyaman antara karyawan dan tidak adanya perselisihan. Serta yang terakhir adalah bersyukur karena dengan bersyukur akan membuat kamu selalu cukup dan puasa dengan apa yang sudah kamu lakukan dalam bekerja dan selalu mendekatkan diri kepada Tuhan Yang Maha Esa.

Rencana dalam pengembangan karir, penulis merencanakan untuk bekerja disuatu perusahaan terlebih dahulu. Hal tersebut dilakukan penulis untuk menambah wawasan serta pengetahuan dalam bekerja akan tetapi penulis juga berencana untuk membuka usaha sendiri agar tidak selalu bekerja dengan orang lain. Dan juga bekerja terlebih dahulu dapat membantu penulis untuk mengumpulkan modal sendiri dalam membuka usaha sehingga tidak perlu meminjam ke orang lain. Kemudian dalam pengembangan pendidikan penulis akan mengikuti kegiatan seperti webinar, pelatihan, dll.



## DAFTAR REFRENSI

- Aini, A., Habriyanto, H., & Putra, D. (2021). Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, Dan Religiusitas Terhadap Keputusan Menjadi Anggota Baitul Maal Wa Tamwil Kota Jambi (Doctoral dissertation, UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi).
- Ardiyanto, R. B. (2014). *Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Yang Dimediasi Oleh Kepercayaan Nasabah Pada Bank BRI Syariah Surakarta* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Dharmayanti, D. (2006). Analisis dampak service performance dan kepuasan sebagai moderating variable terhadap loyalitas nasabah (Studi pada Nasabah Tabungan Bank Mandiri Cabang Surabaya). *Jurnal manajemen pemasaran*, 1(1).
- Harp, A. P., Fitri, R., & Mahanani, Y. (2021). Peer-to-Peer Lending Syariah dan Dampaknya terhadap Kinerja serta Kesejahteraan Pelaku Usaha Mikro dan Kecil (UMK) pada Masa Pandemi Covid-19. *AL-MUZARA'AH*, 9(1), 109-127.
- Ishak, M. Z., & Azzahroh, E. P. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening. *JEBIS (Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam)/ JOURNAL OF ISLAMIC ECONOMICS AND BUSINESS*, 3(1), 26-38.
- Iskandar, D. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Nasabah Pd. Bank Perkreditan Rakyat BkkBoyolali Kota). *ProBank*, 20(23).
- Kereta, L. B. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten FloresTimur. *Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi*, 1(3), 72463.
- Kusmayadi, T. (2007). Pengaruh Relationship Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan. STIE STAN Indonesia mandiri, Jepara.
- Kusumawati, H., & Kusmargiani, I. S. (2020). Analisis Pengaruh Citra Merek, Bukti Fisik, Keandalan, Dan Jasa Portofolio Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Simpedes Pada Pt Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabangkudus. *Keunis*, 8(2), 106-119.
- Mahmudah, S. (2020). Pengaruh Religiusitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap

Minat Mengambil Pembiayaan Musyarakah pada BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Dawe, Kudus (Doctoral dissertation, IAIN KUDUS).

- Mardani, D. A., & Gunawati, R. *Apakah Religiusitas sebagai Faktor Penarik Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus BMT Idrisiyyah Tasikmalaya)*.
- Ningtyas, F., & Rachmad, B. (2011). Pengaruh kepercayaan, komitmen, komunikasi, penanganan masalah dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat di Surabaya. *Journal of Business and Banking*, 1(1), 51-60.
- Pinontoan, W. (2013). Pengaruh e-banking, kualitas pelayanan, kualitas komunikasi dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Mandiri Cabang Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(4).
- Raharjo, D. (2013). Pengaruh Keandalan, Bukti Langsung, Daya Tanggap, Jaminan, Dan Empati Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (Kpri) "Aneka Usaha" Pusat Veterinaria Farma. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)*, 1(3).
- Rasak, A., Baheri, J., & Ramadhan, M. I. (2018). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Negara Indonesia.
- SARI, E. T. Y. (2021). Strategi Penanganan Pembiayaan Bermasalah Pada Pembiayaan Murabahah Di Kspps Baitul Izza Sejahtera Dan Bmt Harum Tulungagung Di Masa Covid-19.
- SARI, W. I. (2021). Analisis Solutif Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada Nasabah Pembiayaan Murabahah Dengan Adanya Musibah Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di BMT Pahlawan Tulungagung Dan KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung).