

**SKRIPSI**

**PROBLEMATIKA KUALITAS PELAYAAAN  
PRODUKSIMPANAN IDUL FITRI PADA BMT ADZKIYA  
KHIDMATUL UMMAH METRO**

**Oleh :**

**SOLEHA OPITA  
NPM. 1903020058**



**Jurusan S1 Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
1445 H/ 2024 M**

**PROBLEMATIKA KUALITAS PELAYAAAN PRODUK  
SIMPANAN IDUL FITRI PADA BMT ADZKIYA  
KHIDMATUL UMMAH METRO**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

Soleha Opita  
NPM. 1903020058

Pembimbing : Dharma Setyawan, M.A

Jurusan S1 Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
1445H/ 2024 M**

## NOTA DINAS

Nomor : -  
Lampiran : 1 (Satu) Berkas  
Perihal : **Pengajuan untuk di Munaqosyakan**

Kepada Yth,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
IAIN Metro

Di\_  
Tempat

*Assalamu'alaikum, Wr.Wb*

Setelah kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya, maka Skripsi yang disusun oleh :

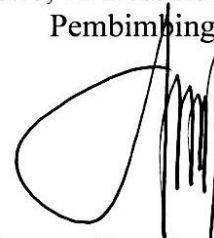
Nama : SOLEHA OPITA  
NPM : 1903020058  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul : PENGARUH PEMASARAN PRODUK SIMPANAN IDUL  
FITRI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN ANGGOTA PADA BMT ADZKIYA  
KHIDMATUL UMMAH METRO

Sudah kami setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk di Munaqosyahkan.

Demikian harapan kami dan atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum, Wr.Wb*

Metro, 11 Desember 2023  
Pembimbing,



**Dharma Setyawan, M.A**  
NIP. 19880529 201503 1 004

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : PENGARUH PEMASARAN PRODUK SIMPANAN IDUL FITRI  
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
ANGGOTA PADA BMT ADZKIYA KHIDMATUL UMMAH  
METRO

Nama : SOLEHA OPITA

NPM : 1903020058

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Perbankan Syariah

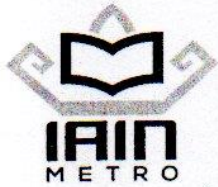
## MENYETUJUI

Untuk di Munaqosyahkan dalam Sidang Muthaqosyah Fakultas Ekonomi  
dan Bisnis Islam IAIN Metro.

Metro, 11 Desember 2023  
Pembimbing,



**Dharma Setyawan, M.A**  
**NIP. 19880529 201503 1 004**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 3411  
(0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id); E-mail: [iaimetro@metrouniv.ac.id](mailto:iaimetro@metrouniv.ac.id)

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nomor : B- 2157/11n-28-3/D /PP-08-9/107/2024

Skripsi dengan Judul **PROBLEMATIKA KUALITAS PELAYANAN PRODUK SIMPANAN IDUL FITRI PADA BMT ADZKIYA KHIDMATUL UMMAH METRO**, Disusun oleh SOLEHA OPITA, NPM. 1903020058, Jurusan : S1 Perbankan Syariah yang telah diujikan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro pada hari/tanggal Kamis, 28 Desember 2023.

**TIM PENGUJI MUNAQOSYAH**

Ketua / Moderator : Dharma Setyawan, M.A

Penguji I : Zumaroh, M.E.Sy

Penguji II : Enny Puji Lestari, M.E.Sy

Sekretaris : Agus Alimuddin, ME

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Mat Jalli, M.Hum

NIP. 196208121998031001



## ABSTRAK

# PROBLEMATIKA KUALITAS PELAYANAN PRODUK SIMPANAN IDUL FITRI PADA BMT ADZKIYA KHIDMATUL UMMAH METRO

Oleh :

**SOLEHA OPITA**  
**NPM. 1903020058**

Kualitas pelayanan merupakan hal penting yang harus selalu dijaga, dalam memberikan kenyamanan kepada konsumen atau anggota tentunya pelayanan merupakan pertimbangan yang paling penting guna memberikan kesan yang baik kepada anggota. Pelayanan berkaitan dengan sikap atau perilaku yang diberikan petugas kepada anggota. Pelayanan yang baik kepada anggota akan memberikan kepuasan kepada anggota karena kebutuhan yang diinginkan terpenuhi. Produk simpanan idul fitri mempermudah masyarakat untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang diperlukan, sebab apabila masyarakat tidak memiliki tabungan akan terasa berat karena harus mempertimbangkan berbagai kebutuhan hari raya seperti kebutuhan pakaian, kebutuhan pokok atau mungkin biaya pulang kampung yang tentunya tidak sedikit, untuk meminimalisir terjadinya pengeluaran biaya yang tidak terduga. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui problematika kualitas pelayanan produk simpanan Idul Fitri pada BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Reseach*), yang bersifat deskriptif kualitatif. Tehnik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara dan dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada Manajer, accounting, dan beberapa anggota BMT Adzliya Khidmatul Ummah Metro.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan problematika kualitas pelayanan produk simpanan idul fitri pada BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro dapat disimpulkan melakukan interaksi langsung dalam meningkatkan pelayanan agar simpanan idul fitri memiliki banyak anggota. Interaksi langsung dengan anggota sifitri seperti anggota dapat menyetorkan langsung ke BMT atau akan ada pihak marketing yang datang ke setiap anggotanya untuk mengambil uang simpanan idul fitri. BMT juga memiliki beberapa peranan yakni agar setiap anggotanya mempunyai simpanan menjelang hari raya idul fitri dengan harapan tidak ada lagi yang kekurangan dana karenan kebutuhan yang meningkat jelang hari raya dan tidak bisa pulang ke kampung halaman (mudik lebaran) karena tidak punya uang dengan adanya simpanan idul fitri setiap anggota punya dana tersendiri untuk memenuhi kebutuhannya.

**Kata Kunci :** *Kualitas Pelayanan, Simpanan Idul Fitri.*

## ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Soleha Opita  
NPM : 1903020058  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, 11 Desember 2023  
Yang menyatakan



Soleha Opita  
NPM. 1903020058

## MOTTO

﴿١٠﴾ إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ

Artinya : Sesungguhnya orang-orang mukmin itu bersaudara, karena itu damaikanlah kedua saudaramu (yang bertikai) dan bertakwalah kepada Allah agar kamu dirahmati. (Q.S Al-Hujurat : 10)



## **PERSEMBAHAN**

Dengan rasa syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia serta kemudahan yang telah engkau berikan kepada peneliti sehingga karya sederhana ini dapat terselesaikan. Shalawat dan kearibaan selalu di limpahkan baginda Rasulullah SAW. Yang telah terselesaikan skripsi ini penulis mempersembahkan kepada:

1. Skripsi ini saya persembahkan untuk papi Sahidin dan mami Silawati (Almh) tercinta yang tanpa lelah sudah mendukung semua keputusan dan pilihan dalam hidup saya serta selalu mendukung dalam bentuk moril material serta selalu memberikan semangat agar saya segera menyelesaikan pendidikan.
2. Kakak-kakak ku tersayang kanjeng Santi Erham dan utama Tajudin, titah Sri Yanti, S.Pd.I dan ali ratu Efendi Saputra Jaya, ngah Soresmi, STr, Keb dan agungan Hamdani, S.Kom, serta teteh Silpina, S.Pd terima kasih telah menjadi penyemangat dalam mengerjakan skripsi ini.
3. Teman-teman ku yang selalu memberikan semangat Yayuk Isnaini, Annisa Ulil Assya, Muhammad Syahrul Effendi, Resa Zubaidah dan teman-teman kelas D S1 PBS angkatan 2019.
4. Tempatku menuntut ilmu Kampus IAIN Metro tercinta, semakin maju dan jaya lagi kedepannya.
5. Bapak Dharma Setyawan, M.A selaku dosen pembimbing skripsi, bapak dan ibu dosen di IAIN Metro yang selalu memberikan arahan, dan bimbingannya terima kasih semoga sehat selalu.

Semoga yang telah berjasa sehingga skripsi ini mendapatkan pahala dari Allah SWT, Aamiin. Terima kasih untuk kasih sayang yang tak terukur, materi yang tak terhingga, dukungan yang tak terhenti, serta do'a yang tak terputus.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur Peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT. Karena atas rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Rasulullah SAW. Skripsi ini peneliti susun dan di ajukan untuk memenuhi tugs dan sebagai syarat memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Upaya penyelesaian Skripsi ini, Peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya peneliti mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Siti Nurjanah, M.Ag., PIA selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.
2. Dr. Siti Zulaikha, S.Ag., MH, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. M. Ryan Fahlevi, S.E., M.M selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah
4. Dharma Setyawan, M.A selaku dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga dalam mengarahkan dan memberi motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan.
6. Rekan-rekan mahasiswa yang telah memberikan motivasi dan dukungan kepada peneliti.

Semoga amal baik yang diberikan dalam penelitian skripsi ini dapat dibalas oleh Allah SWT. Peneliti menyadari bahwa banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, maka peneliti mengharapkan kritik dan saran yang positif untuk menghasilkan penelitian yang lebih baik.

Metro, 11 Januari 2024  
Peneliti



Soleha Opita  
NPM. 1903020058

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
NOTA DINAS.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
ABSTRAK .....	vi
ORISINALITAS PENELITIAN.....	vii
MOTTO .....	viii
PERSEMBAHAN.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelittian .....	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
D. Penelitian Relevan.....	7

### BAB II LANDASAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan .....	10
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	10
2. Karakteristik Pelayanan Jasa.....	12
3. Indikator Kualitas Pelayanan .....	12
B. Produk Simpanan Idul Fitri .....	16
1. Pengertian Produk .....	16
2. Simpanan Idul Fitri .....	18
C. BMT .....	20
1. Pengertian BMT .....	20
2. Prinsip Operasional BMT .....	21

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Jenis dan Sifat Penelitian .....	24
B. Sumber Data .....	25
C. Teknik Pengumpulan Data.....	27
D. Teknik Analisis Data.....	28
E. Triangulasi Data.....	29

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Objek Penelitian.....	32
1. Sejarah BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro.....	32
2. Visi dan Misi BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro.....	34
3. Struktur Organisasi BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro ...	35
4. Produk-Produk BMT Adzkiya Hidmatul Ummah (AKU) Metro.....	36
B. Deskripsi Data Hasil Penelitian Problematika Kualitas Pelayanan Produk Simpanan Idul Fitri Pada BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro .....	40
C. Analisis Problematika Kualitas Pelayanan Produk Simpanan Idul Fitri Pada BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro .....	47
1. Kualitas Pelayanan.....	47
2. Simpanan Keuangan.....	48

### **BAB VPENUTUP**

A. Kesimpulan .....	50
B. Saran.....	50

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 4.1 Struktur Organisasi BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro .....	34
---	----



## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. SK Pembimbing Skripsi
2. Alat Pengumpulan Data (APD)
3. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
4. Surat Pra Survey
5. Surat Izin Research
6. Surat Balasan Izin Research
7. Surat Tugas
8. Surat Keterangan Lulus Plagiasi
9. Surat Keterangan Bebas Pustaka
10. Foto-foto Penelitian
11. Riwayat Hidup

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Perkembangan bisnis di Indonesia pada masa sekarang ini sangat pesat dengan dukungan pemerintah serta berbagai lembaga keuangan yang menunjang kemudahan akses berbisnis. Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan tinggi akan menghasilkan kepuasan dan berdampak pada pembelian ulang.<sup>1</sup>

Dalam memberikan kenyamanan kepada konsumen atau anggota tentunya pelayanan merupakan pertimbangan yang paling penting guna memberikan kesan yang baik kepada anggota. Pelayanan berkaitan dengan sikap atau perilaku yang diberikan petugas kepada anggota. Pelayanan yang baik kepada anggota akan memberikan kepuasan kepada anggota karena kebutuhan yang diinginkan terpenuhi. Selain itu pelayanan akan memberikan nilai tambah dan pertimbangan anggota untuk datang kembali menggunakan produk yang sama dan bahkan menyarankan kepada orang terdekat untuk ikut serta menggunakan produk yang sama.

---

<sup>1</sup> Indra Kanedi, Feri Hari Utami, Leni Natalia, "Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Bengkulu", *Jurnal Pseudocode*, Vol.4 No.1, 2017.

Dalam hal ini bank dan berbagai lembaga keuangan memiliki peran penting dalam perekonomian. Kalangan masyarakat atau pengusaha besar memanfaatkan lembaga keuangan sebagai penunjang dalam melancarkan kegiatan ekonomi.

BMT adalah kependekan dari *Bait al-Maal wa at-Tamwil* atau ada pula yang menyebut dengan Balai Usaha Mandiri Terpadu. Secara praktis, BMT adalah lembaga keuangan mikro yang operasionalisasinya berbasis syariah, khususnya yang menyangkut bidang akad transaksinya berpola syariah sebagai Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS). Untuk itu BMT juga termasuk LKMS. BMT merupakan gabungan dua lembaga, yaitu *Bait al-Maal* yang merupakan lembaga sosial (*ta'awun*), dan *Bait at-Tamwil* yang merupakan lembaga bisnis (*tijary*) dan/atau pengelolaan keuangan produktif (investasi). Perbedaan tersebut secara otomatis juga berimplikasi kepada perbedaan sumber dana dan pemetik manfaatnya. Dengan demikian, BMT adalah lembaga keuangan mikro yang ingin mengusung dua aktivitas secara sinergis dalam satu kesatuan gerak kelembagaan, dimana yang satu saling melengkapi dan menguatkan bagi yang lain, yaitu aspek sosial dan aspek bisnis.<sup>2</sup>

Kemunculan BMT (*Baitul Mal wa Tamwil*) sebagai lembaga keuangan syariah memberikan manfaat kepada masyarakat dalam mengenal lembaga keuangan dengan prinsip syariah. Keimanan menjadi landasan dan keyakinan untuk mampu berkembang. BMT merupakan lembaga keuangan mikro yang

---

<sup>2</sup> Euis Amalia, *Keuangan Mikro Syariah*, Bekasi: Gratama Publinging, 2016.

dalam operasinya menggunakan prinsip bagi hasil dalam upaya menumbuhkan kembangkan derajat dan martabat serta memberikan bantuan bagi masyarakat dalam membantu perekonomian dengan berlandaskan syariah.

Perkembangan ekonomi Islam identik dengan berkembangnya lembaga keuangan syariah, di mana lembaga keuangan syariah yang ruang lingkungannya mikro adalah *Baitul Mal Wa Tamwil* (BMT). Lembaga keuangan syariah hadir sebagai wujud perkembangan aspirasi masyarakat yang menginginkan kegiatan perekonomian dengan berdasarkan prinsip syariah. Konsep *Baitul Mal waTamwil* (BMT) di Indonesiasudah digagas oleh ikatan cendekiawan muslim se-Indonesia sejak tahun 1995 dengan dibentuknya pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil (PINBUK).<sup>3</sup>

Akad memiliki ketentuan tujuan dan nama akad yang dibuat dan memiliki syarat-syarat khusus dari setiap akad yang telah ditentukan oleh pembuat hukum sehingganya satu akad dengan akad lainnya memiliki ketentuan yang berbeda dan tidak berlaku satu sama lain. Tujuan dari setiap akah-akad ini adalah pemindahan atas hak milik dengan pertukaran imbalan atau tanpa adanya imbalan, melakukan penjaminan, melakukan suatu pekerjaan, melakukan pendelegasian, serta melakukan persekutuan antara dua atau beberapa pihak.<sup>4</sup> Akad pada BMT Adzkiya Khidmatul Ummah memiliki banyak jenis akad, akan tetapi akad Mudharabah pada simpanan idul Fitri.

---

<sup>3</sup>Muljadi, *Etika dan Komunikasi Bisnis Islam*, (Jakarta: Salemba Diniyah, 2019), hal 112-113

<sup>4</sup> Alimuddin, Agus. "Bentuk Akad-Akad Bernama Di Lembaga Keuangan Syariah." *Amal: Jurnal Ekonomi Syariah* Vol. 2, No. 02, Hal 90 (2020).

KSPPS BMT Aku Adzkiya Khidmatul Ummah adalah salah satu lembaga keuangan mikro yang mempunyai produk SIFITRI (Simpanan Idul Fitri) yang mana produk ini menghimpun dana dari masyarakat yang dikhususkan untuk memenuhi kebutuhan hari raya Idul Fitri. Dengan adanya simpanan Idul Fitri akan memudahkan masyarakat dalam mendapatkan dana untuk hari raya karena masyarakat telah mempunyai tabungan atau simpanan yang dipersiapkan untuk memenuhi kebutuhan pada hari raya Idul Fitri.<sup>5</sup>

Dalam kegiatan pemasaran BMT Adzkiya Khidmatul Ummah sebagian besar anggotanya terdiri dari pedagang, pegawai dan petani. Pemasaran yang dilakukan BMT Adzkiya Khidmatul Ummah dalam meningkatkan pelayanan anggota dilakukan melalui berbagai macam cara yaitu berupa merencanakan produk yang dibutuhkan masyarakat, penentuan biaya administrasi yang murah, promosi melalui media online maupun offline serta pengenalan produk kepada masyarakat secara langsung. Pada BMT Adzkiya Khidmatul Ummah memiliki reputasi yang sangat bagus dalam produk SIFITRI (Simpanan Idul Fitri) namun banyak nasabah yang mengeluhkan pelayanan yang diberikan kepada para anggota.

Permasalahan yang kerap terjadi dalam proses pemasaran berkaitan dengan penyampaian informasi kepada calon anggota yang tidak dilakukan secara rinci. Maka dalam kondisi ini berdampak pada kurangnya pelayanan yang baik kepada anggota maupun calon anggota. Anggota atau calon akan merasa tidak diberikan pelayanan yang prima dalam proses pemasaran atau

---

<sup>5</sup>Wawancara dengan Ibu Septiani selaku accounting di BMT Aku AdzkiyaKhidmatul Ummah

pemahaman mengenai produk yang ditawarkan akan memiliki dampak pada ketidaktertarikan calon anggota untuk menggunakan produk.

Hasil *prasurvey* yang telah dilakukan kepada nasabah mengenai pelayanan BMT Adzkiya Khidmatul Ummah kepada anggota yaitu Ibu Sutirah menyatakan bahwa pemasaran produk yang dilakukan oleh BMT Adzkiya Khidmatul Ummah tidak dilakukan secara detail sehingga dirinya merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas BMT Adzkiya Khidmatul Ummah kurang prima.<sup>6</sup>

Saat melakukan wawancara *prasurvey* dengan Ibu Septiani yang menjabat sebagai *accounting* di BMT Adzkiya Khidmatul Ummah, beliau menyampaikan cara pemasaran produk-produk di BMT Adzkiya Khidmatul Ummah melalui penyebaran brosur serta melakukan promosi terhadap calon-calon nasabah sehingga dari tahun ke tahun nasabah di BMT Adzkiya Khidmatul Ummah mengalami peningkatan.<sup>7</sup>

Awal berdirinya BMT Adzkiya pada tahun 2012, pelayanan yang dilakukan oleh KSPPS BMT Adzkiya Khidmatul Ummah dari tahun ke tahun telah dilaksanakan semaksimal mungkin hal ini pula yang menjadi minat para nasabah untuk berlangganan di BMT Adzkiya Khidmatul Ummah.<sup>8</sup>

Umat Islam akan mempersiapkan berbagai keperluan menjelang hari raya Idul Fitri di mana kebutuhan tersebut bukanlah sesuatu yang bisa disepelekan. Maka dari itu produk SIFITRI yang ada di KSPPS BMT Adzkiya

---

<sup>6</sup>Wawancara Kepada Ibu Sutirah selaku Anggota Produk SIFITRI pada BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro pada 4 Mei 2023.

<sup>7</sup>Wawancara dengan Ibu Septiani selaku *accounting* di BMT Adzkiya Khidmatul Ummah



Adzkiya Khidmatul Ummah tentunya mempermudah masyarakat untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang diperlukan, sebab apabila masyarakat tidak memiliki tabungan akan terasa berat karena harus mempertimbangkan berbagai kebutuhan hari raya seperti kebutuhan pakaian, kebutuhan pokok atau mungkin biaya pulang kampung yang tentunya tidak sedikit.

Untuk meminimalisir terjadinya pengeluaran biaya yang tidak terduga maka strategi yang dipasarkan oleh KSPPS BMT Aku Adzkiya Khidmatul Ummah untuk memenuhi kebutuhan pada hari raya adalah dengan cara menabung. Menabung adalah kegiatan menyisihkan sesuatu secara rutin untuk disimpan dan digunakan di masa depan.<sup>9</sup>

Namun sebaliknya berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Ibu Septiani selaku *Accounting* di BMT Adzkiya Khidmatul Ummah menyatakan bahwa pemasaran yang dilakukan kepada calon anggota dilakukan sangat baik karena hal ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh anggota.<sup>10</sup>

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang problematika kualitas pelayanan simpanan Idul Fitri pada BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro. Oleh karena itu, peneliti mengambil judul penelitian tentang “**Problematika Kualitas Pelayanan Produk Simpanan Idul Fitri pada BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro**”.

---

<sup>9</sup>MiftaChun Nur, *Saham Menabung Masa Depan*, (Jawa Timur: MiftaChun Nur, 2019), hal 2

<sup>10</sup>Wawancara Kepada Ibu Septiani selaku *Accounting* pada BMT Adzkiya Ummah Metro pada 4 Mei 2023.

## **B. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti merumuskan permasalahan yaitu bagaimana problematika kualitas pelayanan produk simpanan Idul Fitri pada BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka peneliti penelitian ini bertujuan untuk mengetahui problematika kualitas pelayanan produk simpanan Idul Fitri pada BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro.

### **2. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini diantara lain sebagai berikut.

#### **a. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan yang sangat bermanfaat sebagai kontribusi ide yang dapat memperkaya informasi untuk meningkatkan pemikiran.

#### **b. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran dan informasi, bagi karyawan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk memahami problematika kualitas pelayanan produk simpanan Idul Fitri pada BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro.

#### D. Penelitian Relevan

Penelitian relevan berisi tentang uraian hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan persoalan yang akan dikaji. Berdasarkan pengertian tersebut peneliti mengutip beberapa karya ilmiah yang relevan dengan persoalan yang akan diteliti, sehingga akan terlihat suatu perbedaan yang akan dicapai. Beberapa penelitian relevan ini antara lain :

1. Syafrizallyanal Furqon, *Strategi Pemasaran Produk Simpanan Idul Fitri Pada BMT Al-Fath IKMI Pamulang*, Tahun 2019.<sup>11</sup> Penelitian dalam skripsi ini fokus kepada strategi pemasaran produk simpanan Idul Fitri karena disadari perlunya bersaing pada pemasaran produk-produk serta jasa layanannya sehingga diperlukan strategi pemasaran pada produk dan jasa BMT. Persamaan skripsi ini dengan penelitian peneliti adalah sama-sama membahas mengenai Produk simpanan Idul Fitri. Sedangkan perbedaannya adalah peneliti akan membahas lebih lanjut dan lebih rinci strategi yang diperlukan untuk meningkatkan jumlah nasabah khususnya pada produk simpanan Idul Fitri.
2. Husein Adi Negoro dan Rofiul Wahyudi, *Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah Pada KSPPB Baitul TamwilTazakka*. 2021.<sup>12</sup> Penelitian ini membahas mengenai karakteristik produk pembiayaan *murabahah* di KSPPS Baitul Tamwil Tazakka di mana di mana promosi, kualitas produk dan bauran pemasaran

---

<sup>11</sup>Syafrizallyanal Fuqron, *Strategi Pemasaran Produk Simpanan Idul Fitri Pada BMT Al-Fath IKMI Pamulang*. (Pamulang: UIN Syarif Hidayatullah,2019).

<sup>12</sup> Husein Adi Negoro, Rofiul Wahyudi, “Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah Pada KSPPB Baitul TamwilTazakka”, *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 4, No. 45:hal. 4.

merupakan strategi paling penting dalam meningkatkan nasabah khususnya pada produk pembiayaan *murabahah*, di samping itu akad *murabahah* mudah diterapkan pada masa sekarang dengan banyaknya kebutuhan masyarakat. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti adalah sama-sama membahas strategi pemasaran yang digunakan dalam rangka meningkatkan nasabah adapun perbedaannya adalah peneliti akan fokus kepada salah satu produk yang ada pada KSPPS BMT Aku AdzkiyaKhidmatul Ummah yaitu produk SIFITRI (Simpanan Idul Fitri).

3. Qotrunnada Maisuroh, *Strategi Marketing Produk Simpanan KSPPS BMT Permata dan Implikasinya Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus di KSPPS BMT Permata Mojokerto)*. 2018.<sup>13</sup> Dalam skripsi ini peneliti menjelaskan bahwa strategi marketing KSPPS BMT Permata telah menjalin kerja sama yang tersebar luas dari lembaga dan sekolah di daerah Mojokerto yang mencapai 29 sekolah hingga pelayanan merupakan faktor yang sangat penting dalam meningkatkan jumlah dan kepuasan nasabah. Persamaan skripsi ini dengan penelitian peneliti adalah sama-sama membahas mengenai strategi yang dilakukan untuk meningkatkan jumlah nasabah adapun perbedaannya adalah peneliti lebih fokus kepada produk SIFITRI (Simpanan Idul Fitri).

---

<sup>13</sup> Qotrunnada Maisuroh, *Strategi Marketing Produk Simpanan KSPPS BMT Permata dan Implikasinya Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus di KSPPS BMT Permata Mojokerto)*. (mojokerto:2018)

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Kualitas Pelayanan**

##### **1. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.<sup>1</sup>

Kualitas pelayanan adalah suatu tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan diartikan sebagai kegiatan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Pada umumnya pelayanan yang

---

<sup>1</sup> Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019). hal 57.

bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan tinggi akan menghasilkan kepuasan dan berdampak pada pembelian ulang.<sup>2</sup>

Menurut R.A Supriyono pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Sedangkan definisi yang lain menyatakan bahwa pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.<sup>3</sup>

Dari beberapa definisi di atas, dapat diketahui bahwa ciri pokok kualitas pelayanan merupakan suatu perilaku yang dilakukan dalam upaya memberikan bantuan atau menggunakan peralatan lain yang disediakan perusahaan penyelenggara pelayanan. Hal ini menjelaskan bahwa pelayanan adalah bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain dalam hal pelanggan agar kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan mereka.

---

<sup>2</sup> Indra Kanedi, Feri Hari Utami, Leni Natalia, Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Bbengkulu, *Jurnal Pseudocode*, Vol.4 No.1, (2017). hal 38.

<sup>3</sup> Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019). hal 5



## 2. Karakteristik Pelayanan Jasa

Kotler dan Keller menjelaskan mengenai karakteristik dalam pelayanan jasa mencakup beberapa hal berikut ;

- a. *Intangibility* (tidak berwujud) berbeda dari produk fisik, jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum dibeli.
- b. *Inseparability* (tidak terpisahkan) biasanya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan. Hal ini tidak berlaku bagi barang-barang fisik yang diproduksi, disimpan sebagai persediaan, didistribusikan melalui banyak penjual, dan dikonsumsi kemudian. Jika seseorang memberikan jasa tersebut, penyediannya adalah bagian dari jasa itu. Karena klien tersebut juga hadir pada saat jasa itu dihasilkan, interaksi penyediaan klien merupakan ciri khusus pemasaran jasa.
- c. *Variability* (bervariasi) karena bergantung pada siapa memberikannya serta kapan dan di mana diberikan, jasa sangat bervariasi.
- d. *Persihability* (tidak tahan lama) jasa tidak dapat disimpan. Sifat jasa yang mudah rusak tersebut tidak akan menjadi masalah apabila permintaan tetap berjalan lancar.

## 3. Indikator Pelayanan

Salah satu yang menjadi acuan untuk memperoleh kepuasan adalah pelayanan. Kualitas suatu jasa dapat diukur dengan menggunakan

beberapa indikator, menurut Zeitaml et al, indikator pelayanan pada industri jasa antara lain:<sup>4</sup>

a) Bukti Langsung (*Tangibles*)

Indikator ini mencakup hal-hal yang sifatnya terwujud, unsur-unsur yang terdapat dalam indikator ini antara lain:

1. Kebersihan, kerapihan, serta kenyamanan.

Kebersihan, kerapihan, serta kenamanan sangat penting bagi pelayan para anggota agar nyaman dalam melakukan transaksi.

2. Kerapihan pelayanan.

Kerapihan pelayanan yang menjadi salah satu hal yang penting, misalnya para anggota mengatri sebelumnya agar tidak terjadi keributan ingin di duhulukan.

3. Penggunaan teknologi yang canggih.

Penggunaan teknologi yang sesuai dengan perkembangan zaman saat ini memberikan kemudahan dalam melaksanakan transaksi.

4. Sistem promosi.

Promosi menjadi hal yang salah satu terpenting dalam memperkenalkan produk yang akan dipasarkan, memperkenalkan produk untuk dilihat caalon atau memang nasabah menjadi mengenal akan apa yang kita tawarkan.

b) Keandalan (*Reliability*)

---

<sup>4</sup> Wahyu Ariani, *Manajemen Operasi Jasa*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009). hal 180.

Indikator ini mencakup kehandalan dari aplikasi atau perusahaan dalam memberikan layanan kepada nasabahnya, unsur-unsur yang terdapat dalam indikator ini antara lain:

1. Performa kerja.

Performa kerja setiap tenaga kerja atau karyawan yang memiliki semangat yang tinggi serta totalitas dalam memberikan pelayanan prima mampu membawa dampak positif bagi kenyamanan dan kepuasan para anggota.

2. Kemampuan yang dapat dipercaya.

Kepercayaan selalu menjadi kunci utama dalam segala hal, kemampuan dapat dipercaya secara tidak langsung akan membuat para anggota akan semakin yakin untuk berfabung bahkan menjadi anggota yang setia kepada BMT.

c) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Indikator ini mencakup kemampuan untuk membantu nasabah dalam menyediakan layanan secara cepat dan mandiri. Unsur-unsur yang terdapat dalam indikator ini antara lain:

1. Kecepatan dalam melayani dan menyelesaikan problem anggota.

Kecepatan dalam melayani dan menyelesaikan problem yang dihadapi anggota akan memberikan kenyamanan serta memberikan rasa kepercayaan lebih bagi anggotanya.

2. Kesigapan petugas dalam menjawab pertanyaan.

Sigap serta cepat dalam pelayanan, mampu menjawab setiap pertanyaan dan problem yang dihadapi adalah harapan para anggota, agar tercipta pelayanan yang memuaskan.

3. Kesigapan petugas dalam mengatasi masalah anggota.

Sigap dalam mengatasi anggota agar tidak memakan waktu yang banyak dalam pelayanan serta memberikan kenyamanan bagi para anggota lainnya.

d) Jaminan (*Assurance*)

Dalam indikator ini mencakup pengetahuan dan kemampuan sebuah produk demi membangkitkan kepercayaan nasabah. Unsur-unsur yang terdapat dalam indikator ini antara lain:

1. Keramahan petugas dalam melayani anggota.

Kerahaman setiap petugas adalah kewajiban serta menjadi harapan anggota kepada petugas bisa memberikan pelayanan yang ramah.

2. Kemampuan memberikan rasa aman saat transaksi.

Mampu memberikan rasa aman terutama saat melaksanakan transaksi sehingga para anggota tidak ragu dan takut akan melaksanakan transaksi.

3. Kecakapan dalam memberikan solusi.

Pemberian solusi akan masalah yang dihadapi setiap anggota dengan cakap dan tepat membuat anggota menjadi lebih nyaman.

4. Reputasi yang baik

Reputasi yang baik akan membawa pengaruh dengan kepercayaan para anggota.

e) Perhatian (*Empathy*)

Indikator ini mencakup kemampuan perusahaan dalam menunjukkan perhatian secara individual kepada pelanggan. Unsur-unsur dalam indikator ini antara lain:

1. Memberikan perhatian kepada anggota.

Perhatian kecil seperti bertanya akan problem, akan melakukan transaksi apa, serta pintar dalam bertegur sapa mampu membuat anggota merasa diberikan pelayan yang terbaik.

2. Memberikan keamanan dan kenyamanan.

Keamanan dan kenyamanan adalah satu yang terpenying perlu diperhatikan, dengan begitu para anggota akan merasa percaya dengan kualitas pelayanan yang ditawarkan.

3. Memiliki produk yang sesuai dengan kebutuhan anggota.

Produk yang akan dipasarkan harus tau dan sesuai dengan kebutuhan para anggota dan calon anggota kedepannya.

4. Menjalani komunikasi yang baik dengan anggota.

Komunikasi adalah salah satu kunci utama dalam pelayanan, komunikasi yang baik dengan anggota perlu diciptakan agar kepercayaan dan loyalitas dengan anggota semakin terasa.

## **B. Produk Simpanan Idul Fitri**

### **1. Pengertian Produk**

Berbagai hal yang dapat memenuhi kebutuhan manusia disebut dengan produk. Produk menurut Kotler adalah segala sesuatu yang dapat

ditawarkan di pasar di mana tujuannya adalah untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen. Terdapat tiga hal yang dianggap penting berkaitan dengan penyebutan suatu produk yaitu *pertama* produk yaitu sesuatu yang dapat ditawarkan untuk memuaskan kebutuhan (*need*) dan *keinginan* (*want*) konsumen, *kedua* produk terdiri atas barang, jasa, pengalaman, peristiwa, orang, tempat, kepemilikan, organisasi, informasi dan ide, *ketiga* produk mampu memberikan nilai dan manfaat bagi konsumen.

Pengertian produk secara umum adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli, dipergunakan atau dikonsumsi dan yang dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan. Sementara produk yang berupa jasa dapat diartikan sebagai kegiatan atau manfaat yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.

Supriyanto dan Ernawaty mengemukakan bahwasanya produk adalah sesuatu yang ditawarkan kepada orang lain (pasar) untuk memenuhi kebutuhannya. Sebagai sesuatu yang ditawarkan berarti produk itu harus termasuk ke dalam kategori baik. Produk yang dihasilkan atau diproduksi tersebut harus diupayakan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan manusia pengguna ataupun organisasi.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup>Manahati Zebua, *Bangun Pariwisata*, (Guepedia, 2021). hal 140-141

Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk memuaskan kebutuhan dan keinginannya yang mana dapat berbentuk fisik dan kasat mata, bisa juga sesuatu yang tidak terlihat (*intangible*). Mulai dari barang, ide, pengalaman, jasa hingga perusahaan.<sup>6</sup>

## 2. Simpanan Idul Fitri

Simpanan merupakan investasi tidak terikat dari mitra atau anggota yang penarikannya hanya dapat dilakukan oleh mitra atau anggota yang diberi kuasa dengan persyaratan tertentu yang telah disepakati. Simpanan Idul Fitri merupakan simpanan yang direncanakan untuk persiapan hari raya Idul Fitri, simpanan dengan prinsip *mudharabah mutlaqah* sehingga simpanan mitra akan digunakan sebagai investasi. Penarikannya satu kali dalam satu tahun menjelang hari raya Idul Fitri<sup>7</sup>

Simpanan merupakan dana yang telah dipercayakan oleh anggota kepada pihak BMT. Simpanan Idul Fitri adalah simpanan yang dikhususkan untuk anggota yang ingin menabung untuk menyimpan kebutuhan merayakan hari raya Idul Fitri. Di mana jenis simpanan ini hanya dapat ditarik pada saat mendekati hari raya Idul Fitri dengan proses yang mudah, pelayanan yang cepat dan tanpa potongan biaya.

Simpanan Idul Fitri menggunakan prinsip *mudharabah mutlaqah* dia itu sifatnya mutlak di *manashahibul mal* tidak menetapkan restriksi atau syarat-syarat tertentu kepada si *mudharib*, tidak ada pembatasan bagi

---

<sup>6</sup>M Taufiq Amir, *Dinamika Pemasaran: Jelajahi dan Rasakan*, (Jakarta: PT RajaGrafindo, 2005). hal 139

<sup>7</sup>Siti Nur Qomariah dan Rahmad Kurniawan, *Kualitas dan Strategi Pelayanan KSPPS BMT Peta Cabang Jombang*, (Jombang: Universitas KH A Wahab Hasbullah, 2021). hal 36

pihak lembaga keuangan dalam menggunakan dana yang dihimpun, dari penerapan prinsip *mudharabah mutlaqah* ini dikembangkan dengan menggunakan tabungan.

Titipan *wadiah* merupakan titipan murni dari satu pihak ke pihak lain baik individu maupun badan hukum yang harus dijaga dan dikembalikan. Dalam ajaran islam konsep menabung ini dapat dicermati dari ayat Al-Qur'an. Allah Subhanahu Wa Ta'ala berfirman:

وَلَا تَجْعَلْ يَدَكَ مَغْلُولَةً إِلَىٰ عُنُقِكَ وَلَا تَبْسُطْهَا كُلَّ الْبَسْطِ فَتَقْعُدَ مَلُومًا مَّحْسُورًا

"Dan janganlah engkau jadikan tanganmu terbelenggu pada lehermu dan jangan (pula) engkau terlalu mengulurkannya (sangat pemurah) nanti kamu menjadi tercela dan menyesal." (QS. Al-Isra' 17: Ayat 29)<sup>8</sup>

Menurut riwayat Said Ibnu Mansur bahwasanya Rasulullah telah menerima sejumlah pakaian, sedangkan Rasulullah adalah orang yang dermawan maka beliau membagi-bagikan kepada orang lain. Kemudian datanglah suatu kaum kepadanya untuk meminta pakaian, akan tetapi mereka mendapatkan bahwa pakaian itu telah habis terbagi. Maka Allah menurunkan firmanNya pada surat Al isra ayat 29 yang mengandung arti bahwa dalam mengeluarkan harta tidak boleh kikir dan tidak boleh berlebih-lebihan Islam menganjurkan untuk berhemat dan bisa menyisihkan uang untuk digunakan sebagai kemaslahatan umat.

---

<sup>8</sup>Kementerian Agama RI, TIKRAR AL-QUR'AN HAFALAN DAN TAJWID DAN TERJEMAHAN, (Bandung : sy9ma creative media crop). hal 286



## C. BMT

### 1. Pengertian BMT

*Baitul Mal watamwil* terdiri dari dua rangkaian kata yaitu *BaitulMal* dan *Baitultamwil*. Ilmi berpendapat bahwa baitul mal (rumah harta) merupakan lembaga keuangan yang berorientasi sosial keagamaan yang kegiatannya utamanya adalah menampung dan menyalurkan zakat, infaq dan shodaqoh sesuai dengan peraturan yang ada di Al-Qur'an dan SunnahRasul-nya. Sedangkan *baitultamwil*(rumah pembiayaan) merupakan lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menghimpun dana masyarakat dalam bentuk (simpanan) maupun deposito dan menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan berdasarkan prinsip syariah melalui mekanisme yang lazim di dunia perbankan<sup>9</sup>

*Baitul Mal waTamwil*(BMT) merupakan lembaga keuangan mikro yang dalam menjalankan praktiknya berlandaskan aturan Syariah seperti membagi keuntungannya dengan menggunakan sistem bagi hasil untuk rasa kepedulian terhadap golongan yang kurang mampu. *Baitul Mal* merupakan lembaga sosial yang menerima amanah, dalam masyarakat baik zakat, infaq dan shodaqoh untuk kepentingan sosial yang dalam penyaluran dananya menggunakan prinsip syariah.

Sedangkan *Baitul Tamwil* berfungsi sebagai pengembangan dana masyarakat dalam bentuk simpanan atau menabung untuk meningkatkan kualitas ekonomi. Dalam kegiatan jual beli dengan *Murabahah*, *salam*,

---

<sup>9</sup>Yanuar Dharma Putra, *Eliminasi Risiko Operasional BMT Sri Sejahtera Surabaya*, Jurnal Ekonomi Syariah Teori Terapan, Vol.6. No 7 Juli 2019. hal 1319

*istishna'* serta kegiatan bagi hasil dengan akad *Mudharabah*, *musyawarakah*, dan *ijarah* adalah ciri khas sistem lembaga keuangan berbadan koperasi dalam menumbuhkan bisnis usaha mikronya dan menyalurkan sebuah pembiayaan.<sup>10</sup>

## 2. Prinsip Operasional BMT

Pada dasarnya prinsip operasional BMT terdiri dari, *pertama* sistem jual beli, sistem ini merupakan suatu tata cara jual beli yang dalam pelaksanaannya BMT mengangkat anggota sebagai agen yang diberi kuasa melakukan pembelian barang atas nama BMT, kemudian bertindak sebagai penjual dan menjual barang yang telah diberinya tersebut dengan ditambah *mark-up*, *kedua sistem non profit* yaitu sistem yang sering disebut sebagai pembiayaan kebijakan ini merupakan pembiayaan yang bersifat sosial dan non komersial, anggota cukup mengembalikan pokoknya saja, *tiga akad bersyarikat*, akad *bersyarikat* adalah kerjasama antara dua pihak atau lebih.

Dalam menjalankan usahanya, berbagai akad yang ada pada BMT mirip dengan akad yang ada pada bank pembiayaan rakyat Islam. Sistem operasional BMT adalah pemilik dana menanamkan uangnya di BMT tidak dengan motif mendapatkan bunga tetapi dalam rangka mendapatkan keuntungan bagi hasil. Sistem operasional BMT mengadaptasi sistem

---

<sup>10</sup>Winda Hidayati, *Studi Kasus Penanganan Pembiayaan Bermasalah di Baitul mal wa Tamwil (BMT) Hubul Wathon Pada Masa Pandemi Covid-19*, Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam. hal 6

perbankan yang menganut sistem bagi hasil. Produk penghimpunan dana lembaga keuangan Islam adalah :<sup>11</sup>

- a. Giro *Wadiah*, giro *wadiah* adalah produk simpanan yang bisa ditarik kapan saja. Dana anggota dititipkan di BMT dan boleh dikelola. Setiap saat anggota berhak mengambilnya dan berhak mendapatkan bonus dari keuntungan pemanfaatan dana giro oleh BMT. Besarnya bonus tidak ditetapkan di muka tetapi benar-benar merupakan kebijakan BMT.
- b. Tabungan *Mudharabah*, adalah dana yang disimpan anggota akan dikelola BMT, untuk memperoleh keuntungan. Keuntungan akan diberikan kepada anggota berdasarkan kesepakatan anggota. Anggota bertindak sebagai *shahibul mal* dan lembaga keuangan Islam bertindak sebagai *mudharib*
- c. Deposito *Mudharabah*, BMT bebas melakukan berbagai usaha yang tidak bertentangan dengan syariat Islam dan mengembangkannya. BMT bebas mengelola dana (*mudharabahmutaqah*). BMT berfungsi sebagai *mudharib anggotasebagaisahibul mal*

Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya BMT yang berbadan hukum KSPPS beroperasi layaknya bank dan menggunakan prinsip, yakni prinsip bagi hasil, sistem jual beli, sistem non profit, akad bersyariat dan produk pembiayaan, namun tidak dapat melakukan transaksi transfer kliring dan giro. Suhendi berpendapat bahwa untuk mencapai keberhasilan

---

<sup>11</sup>Nurul Huda dan Muhammad Heyhal, *Lembaga Keuangan Islam Tinjauan Teoritis dan Praktis*, ( Jakarta:Media grafika, 2010). hal 364

dalam melaksanakan kegiatan pembiayaan kepada masyarakat BMT dapat menerapkan prinsip sebagai berikut :

- 1) Prinsip kehati-hatian (*Prudential principle*), dalam melaksanakan kegiatannya, terutama dalam pemberian pembiayaan kepada masyarakat.
- 2) Prinsip mengenal anggota (*knowyourcustomerprinciple*), hal ini lebih menekankan aspek karakter anggota
- 3) Secara internal perlu menerapkan prinsip-prinsip *goodcorporategovernance (GCG)*, yang meliputi *transparency*, *accountability*, *independence*, dan *fairness*.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup>Yanuar Dharma Putra, *Eliminasi Risiko Operasional BMT Sri Sejahtera Surabaya*. hal 1319

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Sifat Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*), yaitu penelitian yang dilakukan Di lapangan berkaitan dengan data dan problematika di suatu tempat, Penelitian yang dilakukan di tempat yang telah dipilih sebagai lokasi dan objek peneliti.<sup>1</sup>

Berdasarkan uraian di atas dapat di simpulkan bahwa penelitian lapangan merupakan penelitian yang ditujukan ke lokasi secara langsung dalam suatu masyarakat. Maksud dari penlitian ini adalah untuk dapat mengetahui problematika kualitas pelayanan simpanan Idul Fitri pada BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro. Penelitian ini berlokasi di Jalan Raya Stadion Kel. Tejo Agung Kec. Metro Timur Kota Metro.

##### **2. Sifat penelitian**

Sifat penelitian ini adalah deskriptif (*descriptive research*). Yaitu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang dan berdasarkan data-data, jadi penelitian deskriptif juga menyajikan data, menganalisis dan menginterpretasi. Penelitian deskriptif bias bersifat komproratif dan korelatif, penelitian survey biasanya termasuk dalam penelitian ini. Penelitian deskriptif bertujuan untuk

---

<sup>1</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabet, 2016). hal 137

pemecahan masalah secara sistematis dan mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi.<sup>2</sup>

## **B. Sumber Data**

Menurut Lofland dan Lofland sumber utama data penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.<sup>3</sup>

### **1) Sumber Data Primer**

Sumber data primer adalah sumber data yang diperoleh langsung atau pertama dari subjek penelitian, dalam hal ini peneliti memperoleh data atau informasi langsung dengan menggunakan instrumen-instrumen yang telah ditetapkan. Data primer dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian. Pengumpulan data primer merupakan bagian internal dari proses penelitian dan seringkali diperlukan untuk tujuan pengambilan keputusan. Data primer dianggap lebih akurat, karena data ini disajikan secara terperinci. Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini yaitu Bapak Adinun Nasheha, Ibu Fara Faadillah selaku Marketing BMT, Ibu Septiyani selaku Bendahara, dan anggota dalam hal ini yang menabung simpanan Idul Fitri (SIFITRI)

Tehnik yang digunakan dalam pengambilan sampel menggunakan tehnik *Snowball Sampling*, yaitu Tehnik pengumpulan sampel yang bermula-mula jumlah kecil, kemudian membesar, inarat bola salju

---

<sup>2</sup>Abu Achmadi, Cholid Narbuko, *Metodologi Penelitian* (Jakarta:PT Bumi Aksara, 2013). hal 44.

<sup>3</sup>J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. hal 157.

yang menggelinding lama-lama menjadi besar. Dalam penentuan sampel, pertama-tama dipilih satu atau dua orang, tetapi karena dengan dua orang ini belum meras lengkap terhadap data yang diberikan, maka peneliti mencari orang lain yang dipandang lebih tahu dan dapat melengkapi data yang diberikan oleh dua orang sebelumnya. Begitu seterusnya, sehingga jumlah sampel semakin banyak.<sup>4</sup>

## 2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data kedua atau data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan. Dalam penelitian ini data sekunder didapat dari perusahaan atau pihak-pihak yang berkaitan dengan penelitian ini. Adapun yang menjadi acuan sumber data sekunder dalam penelitian adalah buku-buku yang berjudul Manajemen Baitul Mal wa Tanwil, Lembaga Keuangan Islam Tinjauan Teoritis dan Praktis, Bank dan Lembaga Keuangan Syariah.

Sumber data sekunder dibutuhkan untuk menambah informasi yang sebelumnya sudah dijelaskan pada sumber data primer. Sumber data sekunder dapat menjadi penguat suatu informasi karena penjelasan yang didapatkan bersumber dari buku-buku yang berkaitan dengan judul yang diteliti. Sumber data sekunder dalam penelitian ini yaitu

---

<sup>4</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Manajemen (Bandung : Alfabeta, 2013). hal 157

hasil penelitian terdahulu, jurnal yang relevan dengan kajian penelitian.

### **C. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah cara yang paling strategis dalam penelitian karena teknik pengumpulan data adalah teknik untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk mencapai tujuan penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah :

#### **1. Wawancara**

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti serta peneliti ingin mengetahui hal-hal dari respon yang lebih mendalam dan jumlah responden sedikit atau kecil. Metode yang digunakan adalah wawancara semi terstruktur yaitu pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanya<sup>5</sup>

Dalam hal ini wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi yang berkenaan dengan dengan Bapak Adinun Nasheha, Ibu Fara Faadillah selaku Marketing BMT, Ibu Septiyani selaku Bendahara, dan anggota dalam hal ini yang menabung simpanan Idul Fitri (SIFITRI)

#### **2. Dokumentasi**

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumentasi bisa berupa tulisan seperti biografi, peraturan kebijakan atau

---

<sup>5</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian kualitatif dan R &D*.hal 143



gambar. Dokumentasi ini bertujuan untuk memperkuat data yang dikumpulkan guna mendapat data yang diperlukan. Dalam penelitian ini dokumentasi digunakan untuk memperoleh data tentang profil lokasi penelitian, dokumentasi foto dan sebagainya.

#### **D. Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh menggunakan berbagai teknik pengumpulan data seperti, wawancara, dokumentasi seperti rekaman video/audio dengan cara mengorganisasikan data dan memilih mana yang penting dan dipelajari, serta membuat kesimpulan, sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Teknik analisis data yang digunakan dalam analisis kualitatif.<sup>6</sup>

Tahapan analisis data sebagai berikut:

##### **1. Reduksi Data (*Data Reduction*)**

Menurangi data merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

Proses reduksi data dalam penelitian ini yaitu memfokuskan informasi dari informasi tentang hasil wawancara tentang kualitas pelayanan simpanan Idul Fitri.

---

<sup>6</sup> Achmadi and Nurbuko, *Metode Penelitian*. hal 156

## 2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data.

Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

## 3. *Conclusion Drawing/Verification*

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis, atau teori.<sup>7</sup>

Bila telah didukung oleh data-data yang kuat, maka dapat dijadikan kesimpulan yang kredibel.

## E. Triangulasi Data

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi tehnik pengumpulan data, dan waktu.

### 1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber.

---

<sup>7</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta,2012). hal 247

Sebagai contoh, untuk menguji kredibilitas data tentang gaya kepemimpinan seseorang, maka pengumpulan dan pengujian data yang telah diperoleh dilakukan ke bawahan yang dipimpin, ke atasan mnugasi dan ke teman kerja yang merupakan kelompok kerjasama. Data dari ketiga sumber tersebut, tidak bisa dirata-ratakan seperti dalam penelitian kuantitatif, tetapi di deskripsikan, dikategorisasikan, mana pandangan yang sama, yang berbeda, mana spesifik dari tiga sumber data tersebut. Data yang telah dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan(*member chcek*) dengan tiga sumber data tersebut.

## 2. Triangulasi Tehnik

Triangulasi tehnik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan tehnik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi atau kuesioner. Bila denga tiga tehnik pengujian kredibilitas data tersebut, menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar. Atau mungkin semuanya benar, karena sudut pandangnya berbeda-beda.

## 3. Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data . data yang dikumpulkan dengan tehnik wawancara di pagi hari pada saat narasumber

masi segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Nilai hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya<sup>8</sup>

Berdasarkan triangulasi di atas maka dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber. Peneliti menggunakan triangulasi ini karena peneliti memperoleh data dengan cara mengecek data di BMT Adzkiya Khidmatul Ummah (AKU) Metro yang telah diperoleh melalui beberapa sumber yaitu Bendahara, Sekretaris, dan Marketing

---

<sup>8</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2014). hal 127

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Objek Penelitian**

##### **1. Sejarah BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro**

Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Adzkiya Khidmatul Ummah yang disingkat KSPPS BMT AKU berdiri pada tanggal 06 Mei 2012. Melalui rapat pendiri, dengan jumlah pendiri 46 orang dan dihadiri oleh 32 orang pendiri.<sup>1</sup>

Awal mula didirikan koperasi ini bernama Koperasi Serba Usaha (KSU) Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Adzkiya' Metro/Ksu Bmt Adzkiya' Metro. Setelah beroperasi selama 1 bulan, tepatnya pada tanggal 5 Juni 2012 KSU BMT Adzkiya' Metro telah berdiri secara legal melalui SK Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia dengan badan Hukum Nomor : 03/BH/X/III.11/VI/2012.<sup>2</sup>

Setelah diterbitkannya peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia yang mewajibkan penyamaan badan hukum koperasi berbasis syariah menjadi Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) dan merubah nama koperasi menjadi 3 suku kata, maka KSU BMT Adzkiya Metro sebagai lembaga yang taat pada hukum tepat pada tanggal 11 Maret 2016, secara resmi berubah nama

---

<sup>1</sup> Wawancara dengan Ibu Titin Nurmalasari Manager BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro, Senin 19 Februari 2024.

<sup>2</sup> Wawancara dengan Ibu Septiani Bendahara BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro, Jum'at 23 Februari 2024.

dan badan hukum menjadi Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah Baitul Maal Wat Tamwil Adzkiya' Khidmatul Ummah/KSPPS BMT AKU dengan legalitas badan hukum Perubahan Anggaran Dasar nomor : 184/BH/PAD/X/III.11/III/2016.<sup>3</sup>

KSPPS BMT AKU didirikan atas inisiasi 7 mahasiswa dengan spesifikasi keilmuan Ekonomi Syariah dari Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Jurai Siwo Metro, dan didukung oleh pemerintah daerah, dosen, guru, pengusaha, tokoh pemuda dan masyarakat.<sup>4</sup>

Didirikan sebagai alternatif dan solusi bagi masyarakat yang terjebak pada sistem ribawi (bunga) agar beralih pada sistem ekonomi berkeadilan dengan bagi hasil sesuai syariah, serta pemberdayaan dan pengembangan Unit Usaha Kecil dan Menengah (UMKM) pada sektor riil dunia usaha sebagai bagian dari dakwa ekonomi syariah. Sebagai mediator unit surplus dan unit deficit financial sehingga sirkulasi keuangan dalam masyarakat teratur, terjaga dan saling mendapatkan manfaat satu dengan lainnya dengan kaidah-kaidah syariah.<sup>5</sup>

KSPPS BMT AKU dengan spirit “Mudah, Berkah dan Maslahah” alhamdulillah sudah mendapat kepercayaan dari masyarakat dan berbagai pihak. Umumnya masyarakat tidak saja merasa puas secara muamalah, namun juga merasa puas secara batiniyah dengan pelayanan dan produk-

---

<sup>3</sup>Wawancara dengan Ibu Septiani Manager BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro, Jum'at 23 Februari 2024.

<sup>4</sup>Wawancara dengan Ibu Titin Nurmalasari Manager BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro, Senin 19 Februari 2024.

<sup>5</sup>Wawancara dengan Ibu Septiani Bendahara BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro, Jum'at 23 Februari 2024.

produk yang kami berikan dengan menggunakan sistem non ribawi. Hal ini dibuktikan dengan semakin meningkatnya jumlah anggota penyimpan dan pembiayaan yang memberikan kepercayaannya kepada KSPSS BMT AKU. Semoga dengan semakin berkembangnya KSPSS BMT AKU kepercayaan masyarakat yang besar ini dapat senantiasa kami jaga dengan baik dan optimal.<sup>6</sup>

## **2. Visi dan Misi BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro**

Adapun visi dan misi BMT Adzkiya Khidmatul Ummah (AKU) Metro adalah:<sup>7</sup>

### **a. VISI**

“Menjadi Lembaga Keuangan Syariah Terpercaya dan Unggul yang Berbasis Pemberdayaan Ekonomi Mikro dengan Mengedepankan Profesionalisme Sumber Daya Insani”

### **b. MISI**

- 1) Menyelenggarakan pelayanan prima kepada anggota dengan berdasarkan pada syariah islam dan prinsip-prinsip koperasi.
- 2) Menjalankan kegiatan usaha simpan pinjam dan pembiayaan dengan efektif, efisien dan transparan berdasarkan pada syariah islam.
- 3) Menjalin kerjasama usaha dengan berbagai pihak.

---

<sup>6</sup>Wawancara dengan Ibu Septiani Bendahara BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro, Jum'at 23 Februari 2024.

<sup>7</sup>Wawancara dengan Ibu Titin Nurmalasari Manager BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro, Senin 19 Februari 2024.

- 4) Menjadi unit usaha simpan pinjam dan pembiayaan syariah yang unggul dan berdaya saing.
- 5) Menjadi sarana untuk meningkatkan perekonomian masyarakat di lingkungan KSPPS BMT AKU.

### 3. Struktur Organisasi BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro

Berikut ini adalah struktur organisasi BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro :<sup>8</sup>

**Tabel 4.1**  
**Struktur Organisasi BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro**

No.	Nama Karyawan	Jabatan
1.	Syaiful Anwar, S.E.Sy	Direktur
2.	Rio Dermawan, S.E	Sekretaris
3.	Septiani, S.E.Sy	Bendahara
4.	Titin Nurmalasari, S.Pd.I	Manager
5.	Triani Uci Undari, S.E.Sy	Teller
6.	Adinun Nasheha, S.Pd	Marketing
7.	Vika Damayanti, S.Pd	Marketing
8.	Yasinta Noviana, S.E	Marketing
9.	Fara Fa'adillah, S.E	Marketing
10.	Herni Indrayani, S.E	Marketing

Sumber Data : Dokumentasi Data Karyawan

#### **Keterangan Struktur Organisasi :**

- a. Direktur adalah seseorang dari sekelompok manajer yang memimpin atau mengawasi bidang tertentu dari sebuah perusahaan.

---

<sup>8</sup>Wawancara dengan Ibu Titin Nurmalasari Manager BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro, Senin 19 Februari 2024.



- b. Manager adalah orang yang bertanggung jawab untuk mengarahkan usaha yang bertujuan membawa organisasi dalam mencapai sasarannya.
- c. Teller petugas bank bertanggung jawab untuk menerima simpanan, mencairkan cek, dan memberikan jasa pelayanan perbankan lain kepada masyarakat tanda tangan kasir diperlukan sebagai tanda sah suatu dokumen transaksi lembaga keuangan, pada umumnya kasir berkerja di belakang gerai (*counter*), pada bank besar telah ditetapkan tugas dan fungsi kasir berdasarkan uraian tugasnya, misalnya orang kasir memproses penerima simpanan yang diterima lewat surat, menyimpan, dan mencatat seluruh bukti penyimpanan dan pembayaran dari setiap anggota.
- d. Marketing adalah proses mengenalkan produk atau jasa agar diketahui oleh masyarakat. Marketing juga berarti proses pemasaran produk atau jasa, mulai dari pembuatan strategi hingga apa yang dirasakan oleh konsumen.

#### **4. Produk-Produk BMT Adzkiya Hidmatul Ummah (AKU) Metro**

##### **a. Produk Simpanan**

Produk-produk simpanan di BMT AKU diantaranya sebagai berikut:<sup>9</sup>

##### **1) Simudah (Simpanan Mudah)**

Simpanan mudah merupakan tabungan yang sewaktu-waktu bisa ditarik dan sewaktu-waktu bisa menabung. Setoran awal

---

<sup>9</sup>Wawancara dengan Ibu Titin Nurmalasari Manager BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro, Senin 19 Februari 2024.

Rp.10.000. Tabungan ini yang paling banyak diminati oleh anggota karena dapat diambil ketika anggota membutuhkan dan tidak dibatasi waktunya.

2) Simas (Simpanan Anak Sekolah)

Simpanan anak sekolah adalah tabungan yang waktu penarikannya enam bulan sekali atau setiap akhir semester. Setoran awal Rp.10.000. Tabungan ini untuk keperluan sekolah seperti membeli buku membayar SPP, membeli seragam baru, dan untuk keperluan sekolah lainnya.

3) Suqur (Simpanan Untuk Qurban)

Simpanan untuk qurban adalah tabungan khusus untuk hari raya qurban (Idul Adha) setoran awal Rp.50.000, yang penarikannya mendekati hari raya qurban, tujuannya untuk meringankan anggota ketika ada niatan untuk berqurban.

4) Salimah (Simpanan Walimah)

Simpanan walimah adalah produk simpanan untuk membantu mempersiapkan biaya walimah atau pernikahan, setoran awal Rp.10.000, penarikan dilakukan saat anggota akan menikah.

5) Siharum (Simpanan Haji dan Umrah)

Simpanan haji dan umrah adalah tabungan yang diniatkan dan digunakan untuk pergi haji dan umrah, setoran awal Rp.100.000. Tabungan ini untuk meringankan anggota ketika ada niat untuk

pergi haji dan umrah. Waktu penarikannya ketika anggota akan berangkat haji dan umrah.

6) Sijakab(Simpanan Berjangka)

Simpanan berjangka ialah simpanan yang penarikannya secara berjangka 1 bulan, 3 bualan, 6 bulan, 12 bulan, dan 24 bulan. Besarnya simpanan berjangka minimal Rp.1.000.000 (satu juta rupiah) dan berlaku perpanjangan otomatis.

7) Suspensi (Simpanan Untuk Pensiunan)

Simpanan pensiun adalah produk simpanan yang diperlukan bagi anggota perorangan yang terdfar di Lembaga Pengelola Pensiun dan telah berkerjasama dengan BMT.

8) Sifitri (Simpanan Idul Fitri)

Simpanan idul fitri merupakan tabungan yang waktu penarikannya satu minggu sebelum ramadhan, tabungan ini khusus untuk hari raya idul fitri. Setoran awal untuk membuka rekening sifitri sebesar Rp.10.000. Sifitri dengan saldo minimal Rp.1.000.000 sudah mendapatkan 1 paket Idul Fitri, isi paket berupa minyak, susu, gula, dan minuman.

b. Produk Pembiayaan

Adapun produk-produk pembiayaan di BMT AKU diantaranya sebagai berikut:<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup>Wawancara dengan Ibu Titin Nurmalasari Manager BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro, Senin 19 Februari 2024.

1) Musyarakah (Kerjasama Usaha)

Musyarakah yaitu akad semua bentuk usaha yang melibatkan dua pihak atau lebih, di mana mereka (BMT AKU dan anggota) secara bersama-sama mencampurkan dana atau memadukan seluruh bentuk sumber daya, baik yang berwujud maupun tidak berwujud dengan tujuan untuk pembagian keuntungan.

2) Murabahah (Jual-Beli)

Murabahah adalah akad transaksi jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan (margin) yang disepakati oleh penjual dan pembeli. Karakteristiknya adalah penjual harus memberitahu harga produk yang ia beli dan menentukan suatu tingkat keuntungan sebagai tambahan.

3) Ijarah (Sewa/Jasa)

Ijarah adalah akad pembiayaan dalam memenuhi kebutuhan atas manfaat akan suatu jasa. Praktikanya ketika anggota membutuhkan biaya pembayaran sewa kepada pihak yang menyewakan. Akad ini biasanya dibayarkan untuk biaya sekolah dan biaya sewa ruko.

Syarat-syarat pembiayaan (pinjaman) di BMT AKU antara lain:

- 1) Fc. KTP (Suami-Istri)
- 2) Fc. Kartu Keluarga (KK)
- 3) Fc. Buku Nikah
- 4) Fc. Angunan (BPKB, STNK, Sertifikat, Emas, Surat, Bilyet, Simp. Deposito di BMT AKU)

- 5) Pas photo 3x4 (Suami-Istri)
- 6) Rekening Listrik
- 7) Bersedia dikunjungi petugas survey

## **B. Deskripsi Data Hasil Penelitian Problematika Kualitas Pelayanan Produk Simpanan Idul Fitri Pada BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro**

BMT dalam menghadapi problematika kualitas pelayanan simpanan idul fitri memberikan kemudahan bagi para anggota yang sudah melakukan simpanan idul fitri ataupun anggota baru. Biasanya para anggota melakukan simpanan idul fitri untuk tabungan menjelang hari raya idul fitri. Kualitas pelayanan produk simpanan idul fitri pada BMT adzkiya khidmatul ummah Metro dalam meningkatkan kesejahteraan anggotanya memberikan fasilitas yang terbaik.

Wawancara yang dilakukan dengan ibu titin selaku manajer BMT adzkiya khidmatul ummah Metro, bahwa produk simpanan idul fitri di BMT yaitu simpanan titipan (wadi'ah).<sup>11</sup>

Simpanan idul fitri setiap tahunnya dari target meningkat tetapi daya masyarakat meningkat pula menjelang setelah lebaran untuk mempersiapkan dana lebaran tahun berikutnya contoh anggota mencari dana simpanan atau tabungan menjelang hari raya yang semua kebutuhan meningkat drastis. Setoran awal untuk membuka rekening SIFITRI sebesar: Rp 10.000

---

<sup>11</sup>Wawancara dengan Ibu Titin Nurmalasari Manager BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro, Senin 19 Februari 2024.

Simpanan idul fitri dengan saldo minimal: Rp 1.000.000,- mendapatkan paket idul fitri (berlaku kelipatan) pada setiap anggotanya.<sup>12</sup>

Program SIFITRI dibuka mulai 1 syawal (Hari Raya Idul Fitri) dan berakhir pada 10 Dzulhijah (Hari Raya Idul Adha) setiap tahunnya atau terhitung 2 bulan kalender waktu pengambilan simpanan SIFITRI dibuka mulai 1 sya'ban sampai dengan 27 Ramadhan setiap tahunnya. Persyaratan pembukaan rekening simpanan wadi'ah mengisi formulir pembukaan rekening simpanan dan mengisi kartu spesimen contoh tanda tangan, membawa ktp asli dan fotocopy, setoran awal minimal Rp 50.000 dan setoran selanjutnya minimal Rp 10.000

Pada awal proses simpanan idul fitri anggota perlu datang langsung ke bmt untuk melakukan pembukaan simpanan idul fitri, selanjutnya anggota dapat menyetorkan uang secara langsung ke BMT atau marketing yang akan mengambil uang tabungan setiap anggotanya di rumah, toko, atau tempat kerja setiap anggota yang menabung.<sup>13</sup>

Wawancara dilakukan kepada Ibu Titin selaku manajer BMT adzkiya khidmatul ummah Metro, tujuan BMT memberikan pelayanan simpanan idul fitri pada anggota agar setiap anggota tidak kekurangan biaya menjelang hari raya, program ini diperuntukan bagi anggota atau mitra BMT yang sedang mempersiapkan diri untuk hari raya idul fitri. kemudian BMT juga ingin orang-orang yang masih bersentuhan dengan praktek-praktek riba sedikit

---

<sup>12</sup>Wawancara dengan Ibu Titin Nurmalasari Manager BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro, Kamis 22 Februari 2024

<sup>13</sup>Wawancara dengan Ibu Titin Nurmalasari Manager BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro, Jum'at 23 Februari 2024.

demi sedikit hilang dan beralih kepada BMT, kami berusaha menerapkan prinsip-prinsip syariah yang baik.

Biasanya ada kemudahan yang diberikan BMT kepada anggotanya yang sudah sering menabung misalnya anggota tersebut sudah 2 atau 3 kali menabung yakni menjemput uang storan tersebut ke rumah atau tempat kerja anggotanya. Serta Ketika akan menjelang Idul Fitri para anggota akan mendapatkan bagian sembako dari pihak BMT sebagai THR yang diberikan untuk para anggotanya.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Turkilah bahwa sudah lama menjadi anggota BMT bahwa sudah lama menjadi anggota BMT Adzkiya Khidmatul Umaah (AKU) Metro. Yang melatarbelakangi Ibu memilih tabungan sifitri ialah untuk mempersiapkan dana menjelang hari raya yang semua sembako naik, jadi perlu uang yang banyak. Setelah menjadi anggota sifitri Ibu Turkilah selama 2 tahun lebih merasakan manfaat terutama ada tabungan untuk lebaran jadi tidak terlalu pusing menjelang hari raya, sedangkan sebelum menjadi anggota sifitri Ibu Turkilah merasa pusing banyak kebutuhan pokok yang naik karena hari raya, tidak ada persiapan dana menjelang hari raya.<sup>14</sup>

Berdasarkan wawancara dengan yang dilakukan dengan Bapak Hendri bahwa beliau sudah lama menjadi anggota BMT Adzkiya Khidmatul Ummah (AKU) dengan menabung terlebih dahulu merrasakan banyak sekali manfaatnya, beliau memilih tabungan sitri karena paham kebutuhan

---

<sup>14</sup>Wawancara dengan Ibu Turkilah pada Sabtu, 24 Februari 2024.

menjelang hari raya yang meningkat semua, misalnya kebutuhan pokok seperti harga sembako yang melonjak naik karena banyaknya permintaan dari setiap umat muslim yang merayakan hari kemenangan, belum lagi kebutuhan tidak terduga yang harus dipenuhi contohnya saja keperluan beli baju lebaran, menghias ulang rumah, beli perabotan rumah agar semua terlihat bagus dan baru kembali. Menurut pak Hendri dengan adanya tabungan secara tidak langsung mengantisipasi mengambil uang modal usaha guna memenuhi keperluan menjelang hari raya.<sup>15</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Ade Rismawati yang sudah menjadi anggota di BMT pada tahun 2020, beliau mengaku merasakan manfaat lebih karena adanya tabungan sifitri terutama pada masa pandemi yang sudah kita lewati bersama, menurut beliau dengan adanya tabungan sifitri Ibu Ade mampu memenuhi keperluan hari raya karena Ibu Ade merupakan pelaku usaha rumah makan ketika puasa tiba maka akan merasakan dampaknya dengan berkurang pelanggan untuk makan di rumah makannya terutama pada saat sarapan dan makan siang, pelanggan hanya akan membeli ketika berbuka puasa saja jadi keuntungan akan ikut berkurang belum lagi harga sembako yang melonjak naik. Tabungan sifitri ini diharapkan dapat digunakan sebagai dana keperluan hari raya Ibu Ade.<sup>16</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Sutirah pedagang sayur di pasar 24 kota Metro mengaku bahwa menjadi anggota tabungan sifitri membawa keberkahan pula karena menabung dari awal akan memberikan

---

<sup>15</sup>Wawancara dengan Bapak Hendri pada Sabtu, 24 Februari 2024.

<sup>16</sup>Wawancara dengan Ibu Ade Rismawati pada Sabtu, 24 Februari 2024.



manfaat ketika dibutuhkan atau diwaktu pencairan tabungan, uang yang cair biasanya digunakan untuk menambah uang belanja jelang hari raya nanti karena tidak semua pedang sayur akan merasakan keuntungan berlipat ganda menjelang lebaran, jadi sudah ada dana cadangan.<sup>17</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Parliah sembako dan mainan menabung tabungan sifitri membawa ibu menjadi punya uang simpanan tersendiri selain dari keuntungan berdagang yang biasa didapatkan sehari-hari, selain itu uang hasil tabungan sifitri biasa digunakan beliau untuk mudik lebaran mengunji sanak saudara yang memang memerlukan uang lebih karena untuk biaya transportasi dan oleh-oleh lebaran untuk keluarga di kampung halaman.<sup>18</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Eva pedagang sayur beliau biasa menyisihkan keuntungan dari berdagang untuk menabung tabungan sifitri guna berbelanja ketika akan lebaran, selain itu kebutuhan yang melonjak naik mau tak mau harus mempunyai uang simpanan untuk memenuhi keperluan untuk hari raya nanti, uang tabungan sifitri juga digunakan untuk keperluan membeli baju untuk anak-anak. Jika tidak ada tabungan sifitri maka lebaran dengan seadanya karena tidak ada tabungan atau uang simpanan guna keperluan mendesak.<sup>19</sup>

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada para anggota mengenai kelebihan produk tabungan idul fitri di BMT Adzkiya Khidmatul Ummah yaitu :

---

<sup>17</sup>Wawamcara dengan Ibu Sutirah pada Senin, 26 Februari 2024.

<sup>18</sup>Wawancara dengan Ibu Parliah pada Senin, 26 Februari 2024.

<sup>19</sup>Wawancara dengan Ibu Eva pada Senin, 26 Febuari 2024.

1. Setoran awal yang rendah, mulai dari Rp.10.000, membuatnya mudah diakses oleh banyak orang. Setoran dengan nominal tidak terlalu tinggi dengan harapan setiap para anggota dan calon anggota tidak merasa terbebani dengan nominal awal setoran.
2. Saldo minimal sebesar Rp 1.000.000 memberikan kemampuan untuk mengumpulkan dana yang cukup untuk kebutuhan Lebaran. Saldo minimal Rp. 1.000.000 merupakan ketentuan dari BMT agar para anggota diharapkan mampu membeli kebutuhan menjelang hari raya.
3. Tabungan ini dirancang khusus untuk membantu memenuhi kebutuhan Lebaran, memberikan keuntungan memiliki simpanan khusus untuk hari raya. Adanya tabungan Idul Fitri para anggota memiliki persiapan dana yang cukup sehingga tidak kebingungan dengan kebutuhan yang secara tidak langsung meningkat.
4. Pelayanan yang mudah dan setoran awal yang terjangkau membuatnya lebih praktis untuk digunakan. Pelayanan yang baik, mudah, dengan setoran awal yang tidak terlalu tinggi menjadi pertimbangan yang sangat penting untuk para anggota dalam menabung.
5. Dapat membantu dalam merencanakan keuangan jauh-jauh hari sebelum Lebaran tiba. Harapan setiap para anggota dengan adanya tabungan Idul Fitri segala sesuatu yang diperlukan dapat terpenuhi ketika hari raya.
6. Produk ini memberikan fleksibilitas dengan setoran awal yang rendah, berbeda dengan beberapa tempat lain yang mungkin memerlukan setoran awal yang besar.

7. Menyediakan tabungan khusus untuk hari raya, memastikan dana tersedia saat diperlukan. Dana terkadang tidak hanya untuk hari raya saja, para anggota menyiapkan dana untuk keperluan lainnya seperti uang untuk mudik, uang THR, dan uang untuk membeli keperluan sembako jelang hari raya yang selalu meningkat.
8. Dengan saldo minimal yang cukup, tabungan ini memberikan kontribusi signifikan untuk memenuhi kebutuhan lebaran.
9. Memberikan rasa tenang karena telah memiliki tabungan khusus untuk lebaran dengan saldo yang mencukupi.

Selain kelebihan yang diuraikan di atas, pelayanan khusus yang diberikan kepada para anggota produk tabungan idul fitri di BMT Adzkiya Khidmatul Ummah yaitu :

1. Jadwal pencairan yang jelas dan sesuai dimulai dari 1 Sya'ban hingga 27 ramadhan, dengan begitu para anggota bisa menggunakan uang tidak terlalu mendekati hari raya, seperti membeli tiket untuk mudik, membeli sembako, dan pakaian untuk hari lebaran.
2. Penjelasan proses kebijakan yang mendalam mengenai kelebihan produk, proses menabung dan kapan dana dapat diambil. Hal ini menjadi sangat penting dalam transaksi keuangan dengan begitu tidak akan ada keraguan dari para anggota.
3. Layananyang diberikan sangat baik, dengan respon karyawan yang cepat dan solusi yang diberikan atas keluhan anggota. Pelayanan prima bagi

para anggota memang wajib di terapkan dengan begitu anggota akan merasa puas dan nyaman dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

### **C. Analisis Problematika Kualitas Pelayanan Produk Simpanan Idul Fitri Pada BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro.**

Untuk menganalisa problematika kualitas pelayanan produk simpanan idul fitri pada BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro, maka peneliti telah mengadakan wawancara dengan anggota sebanyak 6 orang serta karyawan sebanyak 2 orang. Dari hasil penelitian yang dilakukan problematika kualitas pelayanan produk simpanan idul fitri pada BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro dipengaruhi sebagai berikut:

#### **1. Kualitas Pelayanan**

##### **a. Indikator Pelayanan**

Salah satu yang menjadi acuan untuk memperoleh kepuasan adalah pelayanan. Kualitas suatu jasa dapat diukur dengan menggunakan beberapa indikator, indikator pelayanan pada industri jasa antara lain:

##### **a) Bukti Langsung (*Tangibles*)**

Indikator ini mencakup hal-hal yang sifatnya terwujud, unsur-unsur yang terdapat dalam indikator ini antara lain:

##### **1. Kebersihan, kerapihan, serta kenyamanan.**

Kebersihan, kerapihan, serta kenamanan sangat penting bagi pelayan para anggota agar nyaman dalam melakukan transaksi. BMT sangat menjaga akan kebersihan, kerapihan serta kenyamanan dalam melaksanakan pelayanan, sebelum BMT

Adzkiya Khidmatul Ummah Metro buka atau beroperasi maka pihak BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro akan terlebih dahulu untuk berbenah sehingga anggota yang akan melaksanakan transaksi menjadi nyaman.

2. Kerapihan pelayanan.

Kerapihan pelayanan yang menjadi salah satu hal yang penting, misalnya para anggota mengatri sebelumnya agar tidak terjadi keributan ingin di duhulukan. Masyarakat indonesia mempunyai budaya ingin di dahulukan dengan adanya nomor antrian mengurangi resiko anggota yang asal serobot tanpa mau menunggu untuk dilayani.

3. Penggunaan teknologi yang canggih.

Penggunaan teknologi yang sesuai dengan perkembangan zaman saat ini memberikan kemudahan dalam melaksanakan transaksi.penggunaan teknologi yang mendukung dalam pelaksanaan transaksi menjadi hal penting yang selalu diperhatikan BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro agar para anggotanya merakan kemudahan dan akses informasi yang cepat.

4. Sistem promosi.

Promosi menjadi hal yang salah satu terpenting dalam memperkenalkan produk yang akan dipasarkan, memperkenalkan produk untuk dilihat calon atau memang nasabah menjadi mengenal akan apa yang kita tawarkan. Prosi BMT Adzkiya

Khidmatul Ummah Metro sudah banyak dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti membagikan brosur, kalender, adanya banner di jalan-jalan lalu lintas yang ramai, serta penggunaan akun sosial media dalam mengenalkan BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro kepada masyarakat sehingga masyarakat jadi paham akan produk yang di pasarkan.

b) Keandalan (*Reliability*)

Indikator ini mencangkup keandalan dari aplikasi atau perusahaan dalam memberikan layanan kepada nasabahnya, unsur-unsur yang terdapat dalam indikator ini antara lain:

1. Performa kerja.

Performa kerja setiap tenaga kerja atau karyawan yang memiliki semangat yang tinggi serta totalitas dalam memberikan pelayanan prima mampu membawa dampak positif bagi kenyamanan dan kepuasan para anggota. Performa kerja karyawan dalam memberikan pelayanan menjadi hal penting BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro selalu mengusahakan untuk para karyawannya terutama pada bidang pelayanan langsung seperti teller, Costumer Service, dan marketing selalu bekerja dengan ramah, cepat, dan tepat.

2. Kemampuan yang dapat dipercaya.

Kepercayaan selalu menjadi kunci utama dalam segala hal, kemampuan dapat di percaya secara tidak langsung akan membuat para anggota akan semakin yakin untuk bergabung bahkan

menjadi anggota yang setia kepada BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro. Kepercayaan yang diberikan anggota akan selalu di jaga dan selalu berusaha amanah dalam bekerja merupakan prinsip yang selalu di pegang oleh BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro, sehingga para anggota atau calon anggota menjadi lebih yakin untuk bergabung dengan BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro.

c) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Indikator ini mencangkup kemampuan untuk membantu nasabah dalam menyediakan layanan secara cepat dan mandiri. Unsur-unsur yang terdapat dalam indikator ini antara lain:

1. Kecepatan dalam melayani dan menyelesaikan problem anggota.

Kecepatan dalam melayani dan menyelesaikan problem yang di hadapi anggota akan memberikan kenyamanan serta memberikan rasa kepercayaan lebih bagi anggotanya. BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro selalu memberikan pelayanan yang cepat dan mampu menyelesaikan masalah yang dihadapi para anggotanya sehingga anggota akan tetap setia dan loyal kepada BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro.

2. Kesigapan petugas dalam menjawab pertanyaan.

Sigap serta cepat dalam pelayanan, mampu menjawab setiap pertanyaan dan problem yang dihadapi adalah harapan para anggota, agar tercipta pelayanan yang memuaskan. Anggota yang memillii pertanyaan yang menjadi masalah dalam pelaksanaan transaksi atau bahkan pertanyaan tentang produk yang ditawarkan

BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro bisa memberikan jawaban yang dihadapi anggotanya.

3. Kesigapan petugas dalam mengatasi masalah anggota.

Sigap dalam mengatasi anggota agar tidak memakan waktu yang banyak dalam pelayanan serta memberikan kenyamanan bagi para anggota lainnya. Mengatasi masalah anggota dengan sigap membuat perlu dilakukan BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro sehingga anggota lain tidak lama dalam menunggu antrian pelayanan.

d) Jaminan (*Assurance*)

Dalam indikator ini mencangkup pengetahuan dan kemampuan sebuah produk demi membangkitkan kepercayaan nasabah. Unsur-unsur yang terdapat dalam indikator ini antara lain:

1. Keramahan petugas dalam melayani anggota.

Kerahaman setiap petugas adalah kewajiban serta menjadi harapan anggota kepada petugas bisa memberikan pelayanan yang ramah. Pelayanan yang ramah serta murah senyum yang selalu diberikan karyawan kepada setiap anggota yang hadir di BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro sehingga anggota menjadi nyaman dan senang akan pelayanan yang diberikan oleh BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro.

2. Kemampuan memberikan rasa aman saat transaksi.

Mampu meberikana rasa aman terutama saat melaksanakan transaksi sehingga para anggota tidak ragu dan takut akan melaksanakan tranaksi. Rasa aman ini menjadi hal penting karena



jika para anggota merasa aman tidak was-was untuk datang dalam melakukan transaksi langsung ke BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro maupun transaksi tidak langsung dengan para marketing yang hadir ke rumah, toko, dan tempat berkerja para anggotanya.

3. Kecakapan dalam memberikan solusi.

Pemberian solusi akan masalah yang dihadapi setiap anggota dengan cakap dan tepat membuat anggota menjadi lebih nyaman. BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro selalu mengupayakan hal tersebut dengan cara memperkerjakan karyawan yang kompeten serta berpengalaman seseui bidangnya, sehingga anggota merasa nyaman karena dengan dilayani dengan cakap dalam memberikan solusi atas masalah yang dihadapinya.

4. Reputasi yang baik

Reputasi yang baik akan membawa pengaruh dengan kepercayaan para anggota. Pandangan atau reputasi masyarakat dan anggota menjadi hal yang harus dijaga oleh setiap para karyawan yang berkerja di BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro, sehingga reputasi tersebut menjadi selalu baik dan anggota akan merasa tertarik dan tidak ragu untuk bergabung ke BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro.

e) Perhatian (*Empathy*)

Indikator ini mencakup kemampuan perusahaan dalam menunjukkan perhatian secara individual kepada pelanggan. Unsur-unsur dalam indikator ini antara lain:

1. Memberikan perhatian kepada anggota.

Perhatian kecil seperti bertanya akan problem, akan melakukan transaksi apa, serta pintar dalam bertegur sapa mampu membuat anggota merasa diberikan pelayan yang terbaik. Para karyawan BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro sudah menerapkan hal tersebut seperti bertanya akan masalah anggotanya jadi karyawan mampu memberikan solusi tepat, bertanya akan melakukan transaksi apa selalu dilakukan para karyawan jadi bisa di arahkan sesuai dengan tujuan anggota datang ke BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro.

2. Memberikan keamanan dan kenyamanan.

Keamanan dan kenyamanan adalah satu yang terpenting perlu diperhatikan, dengan begitu para anggota akan merasa percaya dengan kualitas pelayanan yang ditawarkan. BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro sangat menjaga keamanan bagi para anggota yang datang dan karyawannya yang sedang berkerja, dengan memfasilitaskan CCTV di setiap sudut ruangan sehingga setiap pergerakan memiliki rekam jejak, adanya satpam yang bertugas menjaga keamanan dan bertanya tujuan datang ke BMT akan melakukan transaksi apa, serta mengarahkan anggota sesuai

dengan tempat tujuan datang ke BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro.

3. Memiliki produk yang sesuai dengan kebutuhan anggota.

Produk yang akan dipasarkan harus tau dan sesuai dengan kebutuhan para anggota dan calon anggota kedepannya. Banyak sekali produk yang ditawarkan oleh BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro salah satunya sifitri yang menarik minat masyarakat untuk menjadi anggota BMT karena unuk mempersiapkan dana tambahan jelang hari raya.

4. Menjalin komunikasi yang baik dengan anggota.

Komunikasi adalah salah satu kunci utama dalam pelayanan, komunikasi yang baik dengan anggota perlu diciptakan agar kepercayaan dan loyalitas dengan anggota semakin terasa. Bersikap ramah dan menjalin komunikasi dengan para anggota yang datang ke BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro atau ditemui langsung ke tempat bekerja, rumah para anggotanya menjadi kebiasaan yang selalu diterapkan oleh para karyawan BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro.

Baitul Mal Wa Tanwil (BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro) merupakan balai usaha mandiri terpadu yang berikan pelayan keuangan dalam perbankan, dalam membatu anggotanya dalam melakukan simpanan atau menabung menjelang hari raya sehingga setiap anggota tidak akan kekurangan keuangan dalam menghadapi hari raya yang akan di hadapi.

Pelayanan yang diberikan BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro kepada anggota sudah sangat sesuai dengan prosedur kualitas pelayanan.

Anggota yang menabung dengan angsuran nominal Rp 10.000 serta simpanan yang terkumpul paling rendah Rp 1.000.000 akan menjadi modal anggotanya dalam merayakan hari raya Idul Fitri. Keberadaan BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro sangat membantu bagi anggota dalam persiapan dana tambahan untuk lebaran.

## **2. Simpanan Keuangan**

Simpanan merupakan dana yang telah dipercayakan oleh anggota kepada pihak BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro. Simpanan Idul Fitri adalah simpanan yang dikhususkan untuk anggota yang ingin menabung untuk menyimpan kebutuhan merayakan hari raya Idul Fitri. Di mana jenis simpanan ini hanya dapat ditarik pada saat mendekati hari raya Idul Fitri dengan proses yang mudah, pelayanan yang cepat dan tanpa potongan biaya.

Simpanan Idul Fitri menggunakan prinsip *mudharabah mutlaqah* di mana sifatnya mutlak di mana *manashahibul mal* tidak menetapkan restriksi atau syarat-syarat tertentu kepada si *mudharib*, tidak ada pembatasan bagi pihak lembaga keuangan dalam menggunakan dana yang dihimpun, dari penerapan prinsip *mudharabah mutlaqah* ini dikembangkan dengan menggunakan tabungan.

Dalam simpanan keuangan yang telah dikumpulkan dari anggotanya, secara garis besar simpanan idul fitri merupakan tabungan yang waktu

penarikannya satu minggu sebelum ramadhan, tabungan ini khusus untuk hari raya idul fitri. Saldo minimal Rp.1.000.000 sudah mendapatkan 1 paket Idul Fitri, isi paket berupa minyak, susu, gula, dan minuman. Penerapan akad mudharabah, dalam penyaluran simpanan idul fitri di BMT Adzkiya Khidmatul Ummah.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang problematika kualitas pelayanan produk simpanan idul fitri pada BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro dapat disimpulkan melakukan interaksi langsung dalam meningkatkan pelayanan agar simpanan idul fitri memiliki banyak anggota. Interaksi langsung dengan anggota sifitri seperti anggota dapat menyetorkan langsung ke BMT atau akan ada pihak marketing yang datang ke setiap anggotanya untuk mengambil uang simpanan idul fitri.

BMT juga memiliki beberapa peranan yakni agar setiap anggotanya mempunyai simpanan menjelang hari raya idul fitri dengan harapan tidak ada lagi yang kekurangan dana karenan kebutuhan yang meningkat jelang hari raya dan tidak bisa pulang ke kampung halaman (mudik lebaran) karena tidak punya uang dengan adanya simpanan idul fitri setiap anggota punya dana tersendiri untuk memenuhi kebutuhannya.

#### **B. Saran**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka peneliti dapat memberikan saran bagi BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro diharapkan karyawan BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro memberikan perhatian kepada calon anggota agar kebutuhan para anggota dapat terpenuhi dan melakukan evaluasi secara terus menerus agar menambah banyak anggota.

Bagi Anggota diharapkan para anggota menyatakan dengan jelas mengenai kebutuhan dan keperluan yang diinginkan anggota sehingga dapat memilih produk sesuai dengan kebutuhan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abu Achmadi, Cholid Narbuko, *Metodologi Penelitian* (Jakarta:PT Bumi Aksara, 2013)
- Alimuddin, Agus. "Bentuk Akad-Akad Bernama Di Lembaga Keuangan Syariah." *Amal: Jurnal Ekonomi Syariah* Vol. 2, No. 02, Hal 90 (2020).
- Euis Amalia, *Keuangan Mikro Syariah*, (Bekasi: Gratama Publinging, 2016)
- Husein Adi Negoro dan Rofiul Wahyudi, *Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah Pada KSPPB Baitul TamwilTazakka*. (Pekalongan:2021)
- Indra Kanedi, Feri Hari Utami, Leni Natalia, Ssistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Bbengkulu, *Jurnal Pseidocode*, Vol.4 No.1, (2017)
- J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*
- Kementerian Agama RI, *Tikrar Al-Qur'an Hafalan dan Tajwid dan Terjemahan*, (Bandung : sy9ma creative media crop)
- M Taufiq Amir, *Dinamika Pemasaran: Jelajahi dan Rasakan*, ( Jakarta: PT RajaGrafindo, 2005)
- Manahati Zebua, *Bangun Pariwisata*, (Guepedia, 2021)
- Meithiana Indrasari, *Ppemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019)
- MiftaChun Nur, *Saham Menabung Masa Depan*, (Jawa Timur: MiftaChun Nur, 2019)
- Muljadi, *Etika dan Komunikasi Bisnis Islam*, (Jakarta: Salemba Diniyah, 2019)
- Nurul Huda dan Muhammad Heyhal, *Lembaga Keuangan Islam Tinjauan Teoritis dan Praktis*, (Jakarta:Media grafika, 2010)
- Qotrunnada Maisuroh, *Strategi Marketing Produk Simpanan KSPPS BMT Permata dan Implikasinya Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus di KSPPS BMT Permata Mojokerto)*. (Mojokerto:2018)
- Siti Nur Qomariah dan Rahmad Kurniawan, *Kualitas dan Strategi Pelayanan KSPPS BMT Peta Cabang Jombang*, (Jombang: Universitas KH A Wahab Hasbullah, 2021)



- Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2014)
- Sugiyono, *Metode Penelitian kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung : Alfabeta, 2013)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2012)
- Syafrizallyanal Fuqron, *Strategi Pemasaran Produk Simpanan Idul Fitri Pada BMT Al-Fath IKMI Pamulang*. (Pamulang: UIN Syarif Hidayatullah, 2019).
- Wahyu Ariani, *Manajemen Operasi Jasa*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009).
- Winda Hidayati, *Studi Kasus Penanganan Pembiayaan Bermasalah di Baitul mal wa Tamwil (BMT) Hubul Wathon Pada Masa Pandemi Covid-19*, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*
- Yanuar Dharma Putra, *Eliminasi Risiko Operasional BMT Sri Sejahtera Surabaya*, *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Terapan*, Vol.6. No 7 Juli 2019

# **LAMPIRAN-LAMPIRAN**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: [www.febi.metrouniv.ac.id](http://www.febi.metrouniv.ac.id); e-mail: [febi.iaim@metrouniv.ac.id](mailto:febi.iaim@metrouniv.ac.id)

Nomor : B-2909/In.28.1/J/TL.00/10/2023  
Lampiran : -  
Perihal : **SURAT BIMBINGAN SKRIPSI**

Kepada Yth.,  
Dharma Setyawan (Pembimbing 1)  
(Pembimbing 2)  
di-

Tempat  
*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dalam rangka penyelesaian Studi, mohon kiranya Bapak/Ibu bersedia untuk membimbing mahasiswa :

Nama : **SOLEHA OPITA**  
NPM : 1903020058  
Semester : 9 (Sembilan)  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Judul : **PENGARUH PEMASARAN PRODUK SIMPANAN IDUL FITRI  
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ANGGOTA  
PADA BMT ADZKIYA KHIDMATUL UMMAH METRO**

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dosen Pembimbing membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal s/d penulisan skripsi dengan ketentuan sebagai berikut :
  - a. Dosen Pembimbing 1 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV setelah diperiksa oleh pembimbing 2;
  - b. Dosen Pembimbing 2 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV sebelum diperiksa oleh pembimbing 1;
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 2 (semester) semester sejak ditetapkan pembimbing skripsi dengan Keputusan Dekan Fakultas;
3. Mahasiswa wajib menggunakan pedoman penulisan karya ilmiah edisi revisi yang telah ditetapkan dengan Keputusan Dekan Fakultas;

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, 02 Oktober 2023

Ketua Jurusan,



**Muhammad Ryan Fahlevi M.M**  
NIP 19920829 201903 1 007

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik. Untuk memastikan keasliannya, silahkan scan QRCode dan pastikan diarahkan ke alamat <https://sismik.metrouniv.ac.id/v2/cek-suratbimbingan.php?npm=1903020058>. **Token = 1903020058**

## ALAT PENGUMPULAN DATA (APD)

### **PROBLEMATIKA KUALITAS PELAYANAN PRODUK SIMPANAN IDUL FITRI PADA BMT ADZKIYA KHIDMATUL UMMAH METRO**

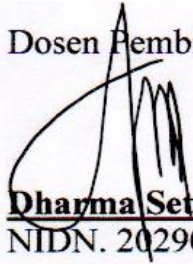
#### **A. WAWANCARA**

1. Wawancara dengan anggota BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro:
  - a. Sudah berapa lama Bapak/Ibu menjadi anggota BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro?
  - b. Apa yang melatarbelakangi Bapak/Ibu dalam melaksanakan simpanan Idul Fitri pada BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro?
  - c. Bagaimana proses dalam mengajukan simpanan Idul Fitri pada BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro?
  - d. Problematika atau permasalahan kualitas pelayanan yang Bapak/Ibu rasakan pada BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro ketika akan melaksanakan simpanan Idul Fitri?
  - e. Bagaimana kualitas pelayan pada saat Bapak/Ibu melaksanakan simpanan Idul Fitri pada BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro?
  
2. Wawancara dengan pihak BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro:
  - a. Produk simpanan apa saja yang digunakan pada BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro?
  - b. Bagaimana pelayanan yang di berikan BMT kepada anggotanya?
  - c. Permasalahan atau problematika yang sering dihadapi simpanan Idul Fitri pada BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro?
  - d. Keterterikan anggota terhadap simpanan Idul Fitri pada BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro?
  - e. Pemahaman anggota mengenai produk simpanan Idul Fitri pada BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro?
  - f. Bagaimana pihak BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro mengenalkan produk simpanan Idul Fitri kepada calon anggota dan anggotanya?
  - g. Apakah pelayanan yang diberikan BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro kepada para anggota sudah sesuai dengan prosedur pelayanan?
  - h. Bagaimana Kualitas pelayanan yang diberikan pihak BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro kepada anggotanya?
  - i. Cara BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro menarik anggota untuk melakukan simpanan Idul Fitri?
  - j. Bagaimana cara BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro dalam memberikan kepuasan pelayanan kepada para anggotanya?

## **B. DOKUMENTASI**

1. Sejarah BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro
2. Visi dan Misi BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro
3. Struktur Organisasi BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro

Dosen Pembimbing



**Dharma Setyawan, M.A**  
NIDN. 2029058801

Metro, 3 Januari 2024

Mahasiswa Ybs,



**Soleha Opita**  
NPM. 1903020058



**KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo, Metro Timur Kota Metro Telp. (0725) 41507  
Fax. (0725) 47296


**FORMULIR KONSULTASI PROPOSAL**

Nama : Soleha Opita

Jurusan/Fakultas : PBS / FEBI

NPM : 1903020058

Semester / T A : VIII / 2023

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	22-02 <sup>2023</sup>	Bab 2-3 langsung	

Dosen Pembimbing



**Dharma Setyawan, M.A**  
NIDN. 2029058801

Mahasiswa Ybs,



**Soleha Opita**  
NPM. 1903020058





**KEMENTERIAN AGAMA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo, Metro Timur Kota Metro Telp. (0725) 41507  
Fax. (0725) 47296

**FORMULIR KONSULTASI PROPOSAL**

Nama : Soleha Opita

Jurusan/Fakultas : PBS / FEBI

NPM : 1903020058

Semester / T A : VIII / 2023

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	09-03-2023	B. BMT  Smp.  C. Pelayanan nasabah  Jurnal penerbitan 10	

Dosen Pembimbing

**Dharma Setyawan, M.A**  
NIDN. 2029058801

Mahasiswa Ybs,

**Soleha Opita**  
NPM. 1903020058



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo, Metro Timur Kota Metro Telp. (0725) 41507  
Fax. (0725) 47296

**FORMULIR KONSULTASI PROPOSAL**

Nama : Soleha Opita

Jurusan/Fakultas : PBS/ FEBI

NPM : 1903020058

Semester / T A : VIII / 2023

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	25/07 2023	acc Bab I-III Seminar Proposal	

Dosen Pembimbing

**Dharma Setyawan, M.A**  
NIDN. 2029058801

Mahasiswa Ybs,

**Soleha Opita**  
NPM. 1903020058



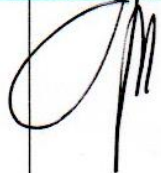


**KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111  
Telp.(0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: [stainjusi@stainmetro.ac.id](mailto:stainjusi@stainmetro.ac.id), website: [www.stainmetro.ac.id](http://www.stainmetro.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Soleha Opita                                      Jurusan/Fakultas     : PBS / FEBI  
NPM : 1903020058                                     Semester / T A       : IX / 2023

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	25/10/2023	acc Dstkn Acc SPD Langit Dstb 10-V	

Dosen Pembimbing



**Dharma Setyawan, M.A**  
NIP. 19880529 201503 1 005

Mahasiswa Ybs,



**Soleha Opita**  
NPM. 1903020058

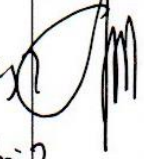


**KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111  
Telp.(0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: [stainjusi@stainmetro.ac.id](mailto:stainjusi@stainmetro.ac.id), website: [www.stainmetro.ac.id](http://www.stainmetro.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Soleha Opita                                  Jurusan/Fakultas                                  : PBS / FEBI  
NPM : 1903020058                                  Semester / T A                                  : IX / 2023

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	18 November	Can: simpanan idul Fitri 20 orang? apa keinginan simpanan idul Fitri? apa pelayanan terbaik dari simpanan idul Fitri?	

Dosen Pembimbing

**Dharma Setyawan, M.A**  
NIP. 19880529 201503 1 005

Mahasiswa Ybs,

**Soleha Opita**  
NPM. 1903020058




**KEMENTERIAN AGAMA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo, Metro Timur Kota Metro Telp. (0725) 41507  
 Fax. (0725) 47296

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Soleha Opita                      Jurusan/Fakultas : PBS/FEBI  
 NPM : 1903020058                      Semester / T A : IX/2023

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	11-12-2023	acc Bab IV-V Ujian Murabahah	

Dosen Pembimbing



**Dharma Setyawan, M.A**  
 NIP. 198805292015031005

Mahasiswa Ybs,



**Soleha Opita**  
 NPM. 1903020058





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-1403/In.28/J/TL.01/05/2023  
Lampiran : -  
Perihal : **IZIN PRASURVEY**

Kepada Yth.,  
Pimpinan KSPPS BMT Adzkiya  
Khidmatul Ummah Kota Metro  
di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir/Skripsi, mohon kiranya Saudara berkenan memberikan izin kepada mahasiswa kami, atas nama :

Nama : **SOLEHA OPITA**  
NPM : 1903020058  
Semester : 8 (Delapan)  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Judul : **PENGARUH KUALITAS PEMASARAN PRODUK SIMPANAN  
IDUL FITRI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN  
NASABAH PADA KSPPS BMT AKU ADZKIYA KHIDMATUL  
UMMAH KECAMATAN METRO TIMUR KOTA METRO**

untuk melakukan prasurvey di KSPPS BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Kota Metro, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi.

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya prasurvey tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, 11 Mei 2023  
Ketua Jurusan,



**Muhammad Ryan Fahlevi M.M**  
NIP 19920829 201903 1 007



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: [www.febi.metrouniv.ac.id](http://www.febi.metrouniv.ac.id); e-mail: [febi.iaim@metrouniv.ac.id](mailto:febi.iaim@metrouniv.ac.id)

Nomor : B-2933/In.28/D.1/TL.00/10/2023  
Lampiran : -  
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,  
Saiful Anwar BMT ADZKIYA  
KHIDMATUL UMMAH  
di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-2934/In.28/D.1/TL.01/10/2023,  
tanggal 04 Oktober 2023 atas nama saudara:

Nama : **SOLEHA OPITA**  
NPM : 1903020058  
Semester : 9 (Sembilan)  
Jurusan : S1 Perbankan Syari'ah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada Saiful Anwar BMT ADZKIYA KHIDMATUL UMMAH bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di BMT ADZKIYA KHIDMATUL UMMAH, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENGARUH PEMASARAN PRODUK SIMPANAN IDUL FITRI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ANGGOTA PADA BMT ADZKIYA KHIDMATUL UMMAH METRO".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, 04 Oktober 2023  
Wakil Dekan Akademik dan  
Kelembagaan,



**Putri Swastika SE; M.IF**  
NIP 19861030 201801 2 001



*Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah*

**BMT ADZKIYA KHIDMATUL UMMAH**

BADAN HUKUM : 03/BH/X/III.11/VI/2012, PERUBAHAN ANGGARAN DASAR : 184/BH/PAD/X/III.11/III/2016

Kantor Pusat : Jalan Raya Stadion No.II RT.16 RW.05 Kelurahan Tejo Agung Kecamatan Metro Timur Kota Metro Provinsi Lampung



Nomor : 01/C-02/KSPPS/BMT-AKU/MTR/X/2023  
Lampiran : 1 (Satu) Berkas  
Perihal : **Surat Balasan Research**

Kepada Yth.

**Ketua Jurusan Perbankan Syari'ah**

Di -

Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Berdasarkan surat yang masuk ke lembaga kami dengan identitas surat nomor: B-2933/ln.28/D.1/TL.00/10/2023 tentang permohonan izin untuk melakukan **Research** dalam rangka penulisan tugas Akhir/Skripsi di KSPPS BMT Adzkiya Khidmatul Ummah maka dengan ini kami memberikan izin kepada :

Nama : SOLEHA OPITA

Npm : 1903020058

Semester : 9 (Sembilan)

Jurusan : S1 Perbankan Syari'ah

Judul Skripsi : **"PENGARUH PEMASARAN PRODUK SIMPANAN IDUL FITRI  
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
ANGGOTA PADA BMT ADZKIYA KHIDMATUL UMMAH  
METRO"**

Demikian surat balasan ini dibuat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, 16 Oktober 2023

Manager

**Titin Nurmalasari S. Pd.I**





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: [www.febi.metrouniv.ac.id](http://www.febi.metrouniv.ac.id); e-mail: [febi.iaim@metrouniv.ac.id](mailto:febi.iaim@metrouniv.ac.id)

**SURAT TUGAS**

Nomor: B-2934/In.28/D.1/TL.01/10/2023

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama : **SOLEHA OPITA**  
NPM : 1903020058  
Semester : 9 (Sembilan)  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di BMT ADZKIYA KHIDMATUL UMMAH, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENGARUH PEMASARAN PRODUK SIMPANAN IDUL FITRI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ANGGOTA PADA BMT ADZKIYA KHIDMATUL UMMAH METRO".
  2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro  
Pada Tanggal : 04 Oktober 2023

Mengetahui,  
Pejabat Setempat

Wakil Dekan Akademik dan  
Kelembagaan,



**Putri Swastika SE, M.IF**  
NIP 19861030 201801 2 001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111  
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296

---

### **SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI**

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : SOLEHA OPITA  
NPM : 1903020058  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **PENGARUH PEMASARAN PRODUK SIMPANAN IDUL FITRI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ANGGOTA PADA BMT ADZKIYA KHIDMATUL UMMAH METRO** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi Turnitin dengan **Score 20%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

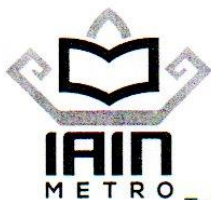
Metro, 15 Desember 2023  
Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah



**Muhammad Ryan Fahlevi**

NIP.199208292019031007





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
UNIT PERPUSTAKAAN**

**NPP: 1807062F0000001**

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: [digilib.metrouniv.ac.id](http://digilib.metrouniv.ac.id); [pustaka.iaim@metrouniv.ac.id](mailto:pustaka.iaim@metrouniv.ac.id)

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA  
Nomor : P-1403/In.28/S/U.1/OT.01/12/2023**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : SOLEHA OPITA  
NPM : 1903020058  
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2023/2024 dengan nomor anggota 1903020058

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 11 Desember 2023  
Kepala Perpustakaan

Dr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H., C.Me.  
NIP.19750505 200112 1 002

## **Dokumentasi BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro**



**Wawancara dengan Manajer BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro**



**Wawancara dengan Accounting BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro**

**Dokumentasi Anggota BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro**



**Wawancara dengan Hendri Selaku Anggota BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro**



**Wawancara dengan Ibu Turkilah Hamdani Selaku Anggota BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro**





**Wawancara dengan Ibu Ade Rismawati Selaku Anggota BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro**



**Wawancara dengan Ibu Sutirah Selaku Anggota BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro**



**Wawancara dengan Ibu Parliah Selaku Anggota BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro**



**Wawancara dengan Ibu Eva Selaku Anggota BMT Adzkiya Khidmatul Ummah Metro**

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis bernama lengkap Soleha Opita, lahir di Karta Raharja 29 Oktober 2001, merupakan anak kelima dari lima bersaudara dari pasangan suami istri, Papi Sahidin dan Mami Silawati (Almh).

Penulis menempuh pendidikan pertama di Taman Kanak-Kanak (TK) Dharma Wanita lulus pada Tahun 2007, lalu melanjutkan Sekolah Dasar (SD) Negeri 01 Tulang Bawang Udik lulus pada Tahun 2013, melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 2 Tulang Bawang Udik lulus pada tahun 2016, kemudian melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 1 Tulang Bawang Udik lulus pada tahun 2019. tahun 2019 penulis melanjutkan pendidikan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro pada Progam Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

