

**PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
TERHADAP PELAYANAN PRIMA *CUSTOMER SERVICE* (CS)
PADA BAITUL MAAL WA TAMWIL (BMT) MARHAMAH
WONOSOBO CABANG LEKSONO**

TUGAS AKHIR

Di ajukan untuk Memenuhi Penyusunan Tugas Akhir dan Melengkapi
Syarat Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya



Disusun Oleh :
ANGGITA ADELIA
1605015061

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG
2019**

Dr. Ari Kristin P, S.E., M.Si., Akt.
Sewan Rt 04 Rw IV Puduk Payung

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 Eksemplar

Hal : Naskah Tugas Akhir

An. Sdri. ANGGITA ADELIA

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Walisongo Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan bersama ini saya kirimkan naskah Tugas Akhir Saudari :

Nama : Anggita Adelia

NIM : 1605015061

Judul : **"PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) TERHADAP PELAYANAN PRIMA CUSTOMER SERVICE (CS) PADA BAITUL MAAL WA TAMWIL (BMT) MARHAMAH WONOSOBO CABANG LEKSONO"**.

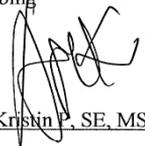
Dengan ini saya mohon kiranya Tugas Akhir Saudari tersebut dapat segera dimunaqosahkan.

Demikian harap menjadi maklum adanya dan kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 20 Mei 2019

Pembimbing



Dr. Ari Kristin P, SE, MSi., Akt

NIP. 19790512 200501 2 004



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

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

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

PENGESAHAN

Nama : Anggita Adelia

NIM : 1605015061

Telah diujikan oleh Dewan Penguji Program D3 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, dan dinyatakan tidak mengulang / lulus dengan predikat Cumlaude / Baik / Cukup, pada tanggal 10 Juli 2019.

Dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya Tahun Akademik 2019.

Ketua Sidang,

Dr. H. Muhiis, M.Si.
NIP. 19610117 198803 1 002

Penguji I,

Dr. H. Ahmad Furqon, LC., M.A.
NIP. 19751218 200501 1 002



Semarang, 10 Juli 2019

Sekretaris Sidang,

Dr. Ari Kristin P, S.E., M.Si.
NIP. 19790512 200501 2 004

Penguji II,

Dr. Ratno Agriyanto, CA., CPA.
NIP. 19800128 200801 1 010

Pembimbing

Dr. Ari Kristin P, S.E., M.Si.
NIP. 19790512 200501 2 004

MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”. (QS. Al Baqarah: 286)

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmannirrahim

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT senantiasa yang telah melimpahkan berkah dan karunianya. Saya persembahkan Tugas Akhir ini untuk:

1. Orang Tua saya Umi Ana Laeliah dan Adik saya Afna Shabina yang sangat saya sayangi. Umi yang telah membesarkan kedua anaknya dengan jerih payah nya selama ini yang tak dapat terbalaskan dan selalu mendoakan kedua anaknya yang terbaik demi kesuksesan di masa yang akan datang. Serta keluarga besar yang telah memberikan semangat dan dukungan penuh demi kelancaran penulis.
2. Ilhaam Syafiq Hidayat yang selalu memberi semangat dan bantuan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Teman-teman Lombok abang (Amel, Iza, dan Iim) yang telah mengajarkan arti dari persahabatan, yang selalu mewarnai hari-hari saya, saling memberi semangat, dan mengajari, serta saling berbagi senang maupun sedih.
4. Teman-teman kos Sejuk yang sudah saya anggap seperti keluarga sendiri. Terimakasih kepada kalian yang telah memberi motivasi, saling mendoakan dan memberi semangat dalam setiap hari-hariku.
5. Terima kasih untuk semua pihak yang membantu saya dalam pengerjaan Tugas Akhir ini.

6. Untuk seluruh teman-teman Diploma III Perbankan Syariah Angkatan 2016 yang telah berjuang bersama selama hampir 3 tahun.
7. Untuk seluruh sahabat saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberi semangat, dukungan, sekaligus menjadi teman diskusi, serta menjadi pelipur hati dengan canda hangatnya, dan memberi motivasi serta inspirasi untuk menulis sehingga penulis tetap semangat pantang menyerah.
8. Untuk Almamater saya tercinta, khususnya Jurusan Diploma III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, penulis menyatakan penulisan Tugas Akhir ini tidak berisi yang telah dituliskan atau diterbitkan orang lain. Demikian juga Tugas Akhir ini tidak berisi pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam refrensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 20 Mei 2018

Deklarator,



Anggita Adelia

1605015061

ABSTRAK

Tugas akhir ini berjudul “Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Pelayanan Prima *Customer Service (CS)* Pada BMT Marhamah Wonosobo Cabang Leksono”. Penelitian ini merupakan penelitian Deskriptif Kualitatif yang membahas mengenai Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Pelayanan Prima *Customer Service (CS)* Pada BMT Marhamah Wonosobo Cabang Leksono.

Standar operasional prosedur (SOP) menjadi pedoman para pegawai dalam menjalankan tugasnya masing-masing agar perusahaan dapat berjalan dengan maksimal dan sesuai yang diinginkan. Dalam memberikan pelayanan, khususnya *customer service (CS)* diharapkan memberikan pelayanan yang terbaik dengan cara menjalankan tugasnya sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP). Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Pelayanan Prima *Customer Service (CS)* Pada BMT Marhamah Wonosobo Cabang Leksono.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *customer service (CS)* dalam menjalankan tugasnya sudah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang ada pada BMT Marhamah Wonosobo Cabang Leksono. Seperti standar melayani anggota, standar waktu pelayanan, standar komunikasi melalui telepon, dan standar penampilan sudah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) sehingga pelayanan *customer service (CS)* menjadi prima.

Kata Kunci: Standar Operasional Prosedur (SOP), Pelayanan Prima, *Customer Service (CS)*

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah yang telah meridhai dan mengilhami selama masa penulisan. Tanpa ridha dan ilham-Nya penulis tidak akan sanggup untuk mempersembahkan Tugas Akhir ini. Sholawat serta salam tidak henti-hentinya penulis haturkan kepada kekasih Allah SWT dan junjungan baginda Nabi Agung Nabi Muhammad SAW yang senantiasa membimbing umatnya kejalan yang benar.

Tugas akhir ini disusun guna memenuhi persyaratan kelulusan Program Studi Diploma III di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang. Sebagai penulis pemula tidak akan mudah untuk menulis sebuah tugas akhir yang bermutu tinggi, maka dengan kerendahan hati penulis akan menyajikan sebuah tugas akhir dengan judul **“PENERAPAN STANDAR OPERSIONAL PROSEDUR (SOP) TERHADAP PELAYANAN CUSTOMER SERVICE (CS) PADA BMT MARHAMAH WONOSOBO CABANG LEKSONO”**.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak banyak terdapat kesalahan serta kekurangan. Oleh karena itu dengan segenap kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun.

Pernyataan terimakasih yang sangat dalam penulis sampaikan kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. H. Muhibbin, M.Ag. selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.

2. Bapak Dr. H. Imam Yahya, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
3. Bapak H. Johan Arifin, S.Ag., MM. selaku Ketua Program Studi Diploma III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
4. Ibu Dr. Ari Kristin P. S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah memberi bimbingan dan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini sesuai dengan yang diharapkan.
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Diploma III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang, yang telah memberikan ilmunya kepada penulis sehingga dapat dijadikan bekal dalam penulisan Tugas Akhir ini.
6. Segenap karyawan dan karyawan BMT Marhamah Wonosobo terutama Cabang Leksono yang telah memberikan penulis banyak sekali pengalaman dan pengetahuan saat melaksanakan PKL/Magang serta telah memberi izin untuk melakukan penelitian di BMT Marhamah Wonosobo Cabang Leksono.
7. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan Tugas Akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu tetapi tidak menghilangkan rasa terima kasih penulis atas segala bantuan dan dukungannya.

Semoga Allah SWT memberikan balasan atas jasa dan kebaikan yang telah dilakukan dengan penuh keberkahan. Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata

sempurna. Semoga Tugas Akhir ini tetap bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Semarang, 20 Mei 2019

Penulis,

Anggita Adelia

1605015061

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN DEKLARASI	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.4. Tinjauan Pustaka	6
1.5. Metodologi Penelitian	8
1.6. Sistematika Penulisan	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
2.1. Standar Operasional Prosedur	13
2.1.1. Pengertian SOP	13
2.1.2. Fungsi dan Tujuan SOP	14

2.1.3. Manfaat SOP	15
2.2. Pelayanan Prima	16
2.2.1. Pengertian Pelayanan Prima	16
2.2.2. Dasar-dasar Pelayanan	17
2.2.3. Tujuan Pelayanan Prima.....	18
2.2.4. Ciri-ciri Pelayanan Prima	19
2.3. <i>Customer Service (CS)</i>	20
2.3.1. Pengertian <i>Customer Service (CS)</i>	21
2.3.2. Fungsi <i>Customer Service (CS)</i>	22
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	25
3.1. Sejarah Berdirinya BMT Marhamah	25
3.2. Visi dan Misi BMT Marhamah.....	26
3.3. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas BMT Marhamah	27
3.4. Aspek Legal BMT Marhamah	32
3.5. Ruang lingkup Kegiatan BMT Marhamah.....	41
3.6. Produk-Produk BMT Marhamah	42
BAB IV HASIL PENELITIAN	53
4.1. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Pelayanan Prima <i>Customer Servie (CS)</i> Pada BMT Marhamah Wonosobo Cabang Leksono.....	53

BAB V PENUTUP.....	73
5.1. Kesimpulan.....	73
5.2. Saran.....	74

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Struktur Organisasi BMT Marhamah.....	19
---	----

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Pengelolaan zakat, Infaq, Waqaf,dan Dana Bencana	34
Tabel 3.2. Perbandingan besarnya pengelolaan ZIS 2016 dan 2017	35
Tabel 3.3. Rekapitulasi perbandingan Tahun 2016 2017	35
Tabel 3.4. Pelaksanaan Qurban (Tebar Hewan Qurban).....	36

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) saat ini dapat dikatakan bahwa masyarakat luas telah mengetahui keberadaannya sebagai salah satu lembaga keuangan mikro menjadi perkembangan yang dinamis bagi lembaga ekonomi dan keuangan syariah. Baitul Maal wa Tamwil adalah lembaga keuangan terpadu yang isinya berinti bayt al-mal wa al-tamwil dengan kegiatan mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha kecil dengan antara lain mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonominya. Selain itu Baitul Maal Wa Tamwil bisa juga menerima titipan zakat, infaq, shadaqah serta menyalurkannya sesuai dengan peraturan syariah dan amanahnya.¹ Pada dasarnya BMT lebih dekat dengan masyarakat kalangan menengah kebawah. Dengan berdirinya BMT di kalangan masyarakat dapat lebih menunjang perekonomian yang ada. Sehingga dapat meningkatkan dan menjamin kesejahteraan masyarakat pada umumnya.

Selain berfungsi sebagai lembaga keuangan, BMT juga dapat berfungsi sebagai lembaga ekonomi. Berperan sebagai

¹ Muhammad, *Lembaga Ekonomi Syari'ah*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007, h. 59.

lembaga keuangan yang bertugas menghimpun dana dari masyarakat (anggota BMT) dan menyalurkannya kepada masyarakat (anggota BMT). Sedangkan jika sebagai lembaga ekonomi BMT berhak melakukan kegiatan ekonomi, seperti perdagangan, industri dan pertanian.² Dari kedua fungsi tersebut, BMT berperan penting bagi masyarakat dan bertujuan mewujudkan kehidupan masyarakat menjadi selamat dan damai.

Mendirikan lembaga keuangan syariah (BMT) di wilayah Kabupaten Wonosobo merupakan peluang besar bagi suatu mitra. BMT Marhamah merupakan salah satu BMT yang berada di wilayah Kabupaten Wonosobo, yang berdiri sejak 16 Oktober 1995. Dengan kerja keras dan usaha yang dilakukan hingga saat ini BMT Marhamah Wonosobo sudah memiliki 16 kantor cabang yang berkembang sangat pesat salah satunya yaitu pada BMT Marhamah Wonosobo Cabang Leksono. Keberhasilan suatu usaha diawali dengan keberanian mengambil suatu keputusan untuk melangkah secara pasti tanpa adanya keraguan, dan menjalankannya dengan keyakinan, totalitas, serta tawakal kepada Allah SWT.³ Berdirinya suatu perusahaan juga harus disertai dengan adanya penerapan standar operasional prosedur (SOP) agar perusahaan dapat berjalan dengan maksimal dan sesuai yang diinginkan. Sehingga ketika pelayanan yang diberikan sesuai

² Nurul Huda, *Baitul Mal Wa Tamwil*, Jakarta: Amzah, 2016, h. 35.

³ www-bmt-marhamah.com, diakses 19 Maret 2019 pukul 20.17.

dengan standar pelayanan yang ada, maka akan terciptanya pelayanan yang prima karena sesuai dengan standar perusahaan.

Seorang petugas pelayanan terutama *customer service* (CS) dituntun untuk memberikan pelayanan yang prima. Agar pelayanan dapat menjadi prima, seorang petugas harus mengerti akan dasar-dasar pelayanan terutama mengenai produk yang akan ditawarkan. Pelayanan yang diberikan dapat dinyatakan prima ketika seorang petugas paham akan bidang pekerjaannya, serta menguasai segala sesuatu yang berhubungan dengan perusahaan, dan produk yang ditawarkan. Kualitas yang diberikan tentunya harus sesuai dengan standar pelayanan tertentu yang sudah diterapkan perusahaan. Tanpa adanya standar pelayanan tertentu, maka akan sulit untuk memberikan pelayanan yang lebih berkualitas.

Standar operasional prosedur (SOP) menjadi pedoman bagi pegawai yang berisi tahapan kegiatan yang dilakukan dalam proses pelayanan secara menyeluruh.⁴ Pedoman di dalam standar operasional prosedur (SOP) pada dasarnya adalah untuk mewujudkan pelayanan prima dengan menerapkan standar yang tepat. Dalam memberikan pelayanan, khususnya *customer service* (CS) harus memberikan pelayanan yang terbaik karena *customer service* (CS) adalah karyawan pelayanan yang lebih banyak berinteraksi terhadap para anggota terutama mengenai produk

⁴ Nurmah Semil, *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*, Depok: Prenadamedia Group, 2018, h. 116.

yang ada. Dengan demikian *customer service (CS)* harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik dengan cara menjalankan tugasnya sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang diterapkan perusahaan atau menjadi lebih baik bukan sebaliknya. Ketika pelayanan *customer service (CS)* pada BMT Marhamah Wonosobo Cabang Leksono tidak menjalankan tugasnya sesuai dengan SOP yang ada maka pelayanan yang ada di BMT Marhamah Cabang Leksono dapat menimbulkan ketidak sesuaian dengan prosedur yang telah di terapkan.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis mencoba meneliti untuk menyusun kedalam bentuk Tugas Akhir yang berjudul: **“PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) TERHADAP PELAYANAN PRIMA *CUSTOMER SERVICE (CS)* PADA BAITUL MAAL WA TAMWIL (BMT) MARHAMAH WONOSOBO CABANG LEKSONO”**.

1.2. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang diajukan yaitu Bagaimana Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Pelayanan Prima *Customer Service (CS)* Pada BMT Marhamah Wonosobo Cabang Leksono?.

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah yang telah dirumuskan di atas maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap pelayanan prima *Customer Service (CS)* pada BMT Marhamah Wonosobo Cabang Leksono.

Adapun manfaat dari penelitian ini bagi penulis, perguruan tinggi, perusahaan, dan stakholder adalah:

1. Manfaat bagi Penulis
 - a. Untuk memahami bagaimana Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap pelayanan prima *Customer Service (CS)* pada BMT Marhamah Wonosobo Cabang Leksono.
 - b. Penulisan tugas akhir ini untuk melaksanakan syarat kelulusan dari jurusan D3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
2. Manfaat bagi UIN Walisongo Semarang
 - a. Penulisan Tugas Akhir ini dapat menambah wawasan bagi mahasiswa/I UIN Walisongo Semarang khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
 - b. Penulisan Tugas Akhir ini juga dapat menjadi bahan informasi.
3. Manfaat bagi BMT Marhamah Wonosobo Cabang Leksono
 - a. Sebagai suatu pertimbangan untuk kedepannya mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap

Pelayanan Prima *Customer Service (CS)* pada BMT Marhamah Wonosobo Cabang Leksono.

- b. Sebagai suatu pertimbangan atas kesesuaian pelayanan *Customer Service (CS)* terhadap Standar Pelayanan yang telah diterapkan di BMT Marhamah Wonosobo Cabang Leksono.
4. Manfaat bagi Stakholder
 - a. Hasil Penelitian ini dapat dijadikan pertimbangan bagi pihak yang berkepentingan.

1.4. Tinjauan Pustaka

1. Tugas akhir yang disusun oleh Eka Putri Susilowati Mahasiswi Prodi D-III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Salatiga tahun 2017, dengan judul: “*Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Teller pada Pelayanan Nasabah di BMT Taruna Sejahtera Kantor Cabang Suruh*”. Dari tugas akhir ini dapat disimpulkan: Penerapan SOP pada pelayanan *Teller* belum maksimal dan belum paham betul akan tugasnya serta komunikasi dengan nasabah yang kurang baik dan kurangnya pengawasan dari pihak manajer. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian selanjutnya yaitu pada penerapan SOP *Teller* yang dilakukan di BMT Taruna Sejahtera Kantor Cabang Suruh, penelitian selanjutnya yaitu pada penerapan standar operasional prosedur (SOP) *customer*

service (CS) yang dilakukan di BMT Marhamah Wonosobo Cabang Leksono.⁵

2. Skripsi minor yang disusun oleh Feby Rizki Suryani Lubis Mahasiswi Prodi D-III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Madan tahun 2018, dengan judul: “*Penerapam SOP (Standar Operasional Prosedur) Frontliner dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Sumut KCP Syariah HM. Joni Medan*”. Dari skripsi minor ini dapat disimpulkan: Petugas *frontliner* sudah menjalankan SOP sesuai dengan tugasnya masing – masing sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang ada dan setiap tahunnyapun jumlah nasabah semakin meningkat. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian selanjutnya yaitu pada penerapan SOP *Frontliner*, penelitian selanjutnya yaitu memfokuskan pada penerapan SOP *Customer Service (CS)*.⁶
3. Tugas akhir yang disusun oleh Aulia Jadydatul Adawiyah Mahasiswi Prodi D-III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang tahun 2015, dangan judul: “*Implementasi Service Excellence oleh Customer Service pada BMT Bismillah*”

⁵ Eka Putri Susilowati, “*Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Teller pada Pelayanan Nasabah di BMT Taruna Sejahtera Kantor Cabang Suruh*”, Tugas Akhir, 2017.

⁶ Feby Rizki Suryani Lubis, “*Penerapam SOP (Standar Operasional Prosedur) Frontliner dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Sumut KCP Syariah HM. Joni Medan*”, Skripsi minor, 2018.

Sukorejo”. Dari tugas akhir ini dapat disimpulkan: Pelayanan *customer service* pada BMT Bismillah Sukorejo tergolong ramah pada setiap nasabah sehingga penerapan *service excellence* berjalan dengan baik. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian selanjutnya yaitu pada tempat penelitian di BMT Bismillah Sukorejo, penelitian selanjutnya pada BMT Marhamah Wonosobo Cabang Leksono.⁷

1.5. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif peneliti berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi pada saat penelitian berlangsung. Pada penelitian ini peneliti mengambil pokok bahasan penelitian sebagai studi kasus yaitu Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Pelayanan Prima *Customer Service (CS)* pada BMT Marhamah Wonosobo Cabang Leksono.

2. Objek Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh penulis bertempat di BMT Marhamah Wonosobo Cabang Leksono untuk mengetahui bagaimana Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Pelayanan Prima *Customer Service (CS)*.

⁷ Aulia Jadydatul Adawiyah, “*Implementasi Service Excellence oleh Customer Service pada BMT Bismillah Sukorejo*”, Tugas Akhir, 2015.

3. Metode Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi yaitu suatu pengamatan terhadap suatu objek penelitian untuk mencapai suatu tujuan yang ingin dicapai.⁸ Observasi ini dilakukan dengan pengamatan langsung pada objek penelitian yaitu *Customer Service (CS) BMT Marhamah Wonosobo Cabang Leksono* terkait dengan masalah penelitian.

b. Wawancara

Wawancara yaitu suatu percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua belah pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut.⁹ Peneliti akan mewawancarai Kepala Cabang dan *Customer Service (CS) BMT Marhamah Wonosobo Cabang Leksono* untuk mendapatkan informasi langsung sebagai bahan penelitian.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu salah satu metode pengumpulan data dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen, buku, media dll untuk mendapatkan

⁸ Haris Herdiansyah, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Salemba Humanika, 2010, h. 131.

⁹ Haris Herdiansyah, *Metodelogi...*, h. 118.

gambaran-gambaran terhadap objek yang diteliti.¹⁰ Dengan penelitian ini peneliti mendapatkan data-data dari BMT Marhamah Wonosobo Cabang Leksono yang dapat mendukung penelitian.

4. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama dilokasi penelitian atau objek penelitian.¹¹ Dengan data ini penulis mendapatkan langsung gambaran umum tentang BMT Marhamah Wonosobo yang berkaitan dengan Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Customer Service (CS)* pada BMT Marhamah Wonosobo Cabang Leksono.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang kita butuhkan.¹² Sumber data sekunder yang dimaksud adalah buku-buku, internet, jurnal, dan bahan-bahan pustaka lainnya yang berkaitan dengan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Pelayanan Prima *Customer Service (CS)*.

¹⁰ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2007, h. 143.

¹¹ Burhan Bungin, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Prenada Media Group, 2005, h. 124.

¹² Bungin, *Metodelogi...*, h. 124.

5. Analisis Data

Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang merupakan penjelasan data dengan uraian kalimat untuk meneliti Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Pelayanan Prima *Customer Service* (CS) pada BMT Marhamah Wonosobo Cabang Leksono. Pada analisis ini memerlukan data-data pendukung untuk menggambarkan objek masalah yang ada. Kemudian informasi data-data yang diperoleh akan di analisis dan disimpulkan.

1.6. Sistematika Penulisan

Penelitian ini terdiri dari beberapa pokok pembahasan yang disusun dengan sistematika yang dibagi menjadi lima bab. Untuk mempermudah penelitian ini akan diuraikan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, bab ini membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metodologi penelitian, serta sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori, bab ini membahas tentang teori-teori yang bersangkutan dengan permasalahan yang akan di bahas pada penelitian ini.

Bab III Gambaran Umum Objek Penelitian, membahas tentang gambaran umum BMT Marhamah Wonosobo diantaranya sejarah, visi dan misi, struktur organisasi dan uraian

tugas, aspek legal, ruang lingkup kegiatan dan produk-produk yang ada.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, membahas tentang penerapan standar operasional prosedur (SOP) terhadap pelayanan prima *customer service (CS)* pada BMT Marhamah Wonosobo Cabang Leksono dan hasil penelitian.

Bab V Penutup, merupakan bab akhir yang berisi kesimpulan dan saran dari hasil penelitian tugas akhir ini

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Standar Operasional Prosedur (SOP)

2.1.1. Pengertian SOP

Standar operasional prosedur (SOP) atau biasa disebut dengan standar pelayanan yaitu dokumen yang mencakup sistem, aturan, keputusan, prosedur dan tata cara pelayanan dan keluhan agar memudahkan dalam standar pelaksanaan pelayanan serta berguna menyampaikan produk dan atau jasa perusahaan.¹³ Terdapat beberapa hal dalam penetapan standar operasional prosedur (SOP) seperti prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya serta proses pengaduan. Hal ini juga merupakan ukuran kualitas kinerja yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang sifatnya tertulis.

Penetapan standar pelayanan diharapkan jelas dan mudah dimengerti oleh para pemberi dan penerima pelayanan. Serta wajib ditaati oleh seluruh karyawan yang terlibat dalam perusahaan tersebut sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing. Standar pelayanan yang baik harus memenuhi standar kualitas tertentu. Dengan demikian standar tidak boleh ditetapkan secara asal-asalan. Apabila terjadi kesalahan dalam

¹³ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013, h. 146.

penetapan standar, maka pelayanan prima sudah pasti tidak akan diwujudkan.

2.1.2. Fungsi dan Tujuan SOP

A. Fungsi SOP

1. Memperlancar tugas petugas/pegawai atau tim/unit kerja.
2. Sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan.
3. Mengetahui dengan jelas hambatan-hambatannya dan mudah di lacak.
4. Mengerahkan petugas atau pegawai menjaga konsistensi dan tingkat kinerja petugas/pegawai untuk sama-sama disiplin dalam bekerja.
5. Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin.

B. Tujuan SOP

1. Agar petugas/pegawai menjaga konsistensi dan tingkat kinerja petugas/pegawai atau tim dalam organisasi atau unit kerja.
2. Agar mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi.
3. Memperjelas alur tugas, wewenang, dan tanggung jawab dari petugas/pegawai terkait.
4. Melindungi organisasi/unit kerja dan petugas/pegawai/malpraktik atau kesalahan administrasi lainnya.

5. Untuk mengetahui kegagalan/kesalahan, keraguan duplikasi dan inefisiensi.¹⁴

Fungsi dan Tujuan adanya SOP adalah mampu menjalankan operasional perusahaan, peran pegawai memiliki kedudukan fungsi dan tujuan yang sangat signifikan. SOP yang baik adalah SOP yang mampu menjadikan arus kerja yang lebih baik, menjadi panduan untuk karyawan baru, memperlancar tugas pegawai, serta menjaga konsistensi dan tingkat kinerja pegawai.

2.1.3. Manfaat SOP

Standar operasional prosedur (SOP) memiliki manfaat bagi sebuah organisasi antara lain yaitu:

1. Memberikan jaminan pada masyarakat akan kualitas pelayanan yang dipertanggungjawabkan.
2. Memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan atau masyarakat.
3. Menjadi alat komunikasi antara pelanggan dengan penyedia layanan dalam upaya meningkatkan pelayanan.
4. Menjadi alat untuk mengukur kinerja pelayanan serta menjadi alat monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan.
5. Untuk standarisasi sehingga mengurangi kesalahan dan kelalaian.

¹⁴ Khairatul Nisa, “Implementasi Pelayanan Customer Service Terhadap Anggota Di KSPPS Harapan Umat Pati KCP Gabus”, Tugas Akhir, 2018.

6. Membantu staf lebih mandiri.
7. Meningkatkan akuntabilitas.
8. Menciptakan ukuran standar kinerja (EMS Departemen; 1998).
9. Memperjelas persyaratan dan target pekerjaan.
10. Bagi pimpinan menyediakan mekanisme informasi dalam perumusan strategi.¹⁵

2.2. Pelayanan Prima

2.2.1. Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan prima berarti pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan pelanggan. Instansi harus memiliki standar pelayanan yang dapat menjadi ukuran dalam memuaskan pelanggan. Pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan), jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan pelanggan.¹⁶

Kemampuan sebuah instansi memberikan pelayanan yang prima ketika memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai

¹⁵ Rahmayanty, *Manajemen...*, h. 147.

¹⁶ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2012, h. 211.

dengan kebutuhan dan keinginannya. Kemampuan memberikan kepuasan ini ditunjukkan oleh kemampuan sumber daya manusia dalam melayani dan ketersediaan serta perasaan yang dimiliki guna menunjang pelayanan tersebut.¹⁷

2.2.2. Dasar-dasar Pelayanan

Pada dasarnya agar pelayanan menjadi berkualitas setiap karyawan perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan. Kualitas yang diberikan tentunya harus sesuai dengan standar pelayanan tertentu seperti yang diinginkan perusahaan. Tanpa adanya standar tertentu, maka akan sulit untuk memberikan pelayanan yang lebih berkualitas.

Dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti oleh seluruh karyawan terutama *customer services (CS)* adalah sebagai berikut:

1. Berpakaian dan berpenampilan rapih dan bersih.
2. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum.
3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal.
4. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
5. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.

¹⁷ Kasmir, *Customer Service Excellent*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2017, h. 64.

6. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukan kemampuannya.
7. Jangan menyela atau memotong pembicaraan.
8. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan.
9. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.
10. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani.¹⁸

Semua dasar-dasar pelayanan harus dikuasai dan dilaksanakan oleh seluruh karyawan terutama *customer service (CS)* karena berhubungan langsung dengan nasabah. Dengan memahami dasar-dasar pelayanan diharapkan pelayanan yang diberikan oleh *customer service (CS)* benar-benar prima dan optimal.

2.2.3. Tujuan Pelayanan Prima

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan perusahaan kepada masyarakat

¹⁸ Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005, h. 18.

sebagai pelanggan dan acuan untuk mengembangkan standar pelayanan.¹⁹

Pelayanan prima dalam pelaksanaannya merupakan pelayanan yang sangat baik dan berkualitas. Pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu menerapkan standar pelayanan yang ada maka dapat terhindar dari kesalahan dalam pemberian pelayanan.

2.2.4. Ciri-ciri Pelayanan Prima

Terdapat ciri-ciri pelayanan yang prima diantaranya, yaitu:

1. Cepat, waktu pelayanan tidak terlalu lama.
2. Tepat, dilayani sesuai keinginan nasabah.
3. Cermat, jangan ada yang menyimpang dari prosedur yang berlaku.
4. Cekatan, petugas harus cepat tanggap dalam pelayanan.
5. Teliti, dapat melaksanakan tahapan-tahapan pekerjaan tanpa kesalahan.
6. Benar, sesuai dengan aturan yang berlaku.
7. Ramah, dalam pelayanan.
8. Sopan, jangan tinggi hati atau sombong.
9. Simpatik, pelayanan yang menarik hati dan menyenangkan.

¹⁹ Arif, *Dasar-Dasar...*, h. 215.

10. Mengalah, jarang berdebat dengan nasabah.
11. Fleksibel, menyesuaikan dengan perilaku dan keinginan nasabah.
12. Penuh perhatian, mengetahui keinginan dan penolakannya.
13. Menyenangkan, jangan membuat nasabah kecewa.
14. Memuaskan memenuhi kebutuhan nasabah dengan cara yang sebaiknya.
15. Bersih, diri dan lingkungan kerja.
16. Sehat kelihatan segar tidak loyo dan mengantuk.
17. Rapih, cara berpakaian dan bekerja.
18. Indah, tata ruang, penempatan perlengkapan/berkas kantor.
19. Serasi, jenis perlengkapan kantor dan tata warnanya.
20. Penampilan, penampilan pegawai dan kantor.
21. Aman, melindungi kepentingan nasabah.
22. Canggih, menggunakan peralatan pendukung pelayanan.²⁰

2.3. Customer Service (CS)

2.3.1. Pengertian Customer Service (CS)

Salah satu layanan lembaga keuangan kepada nasabah adalah jasa layanan nasabah (*customer service (CS)*). *Customer service (CS)* merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang

²⁰ Arif, *Dasar-Dasar...*, h. 228.

berhadapan langsung dengan nasabah (*frontliner*). Pemberian jasa layanan yang baik dan efektif kepada nasabah setiap perusahaan memiliki strategi dan standar pelayanan masing-masing untuk meningkatkan pelayanannya.²¹

Customer service (CS) adalah seseorang yang ditugaskan untuk memberikan pelayanan dalam bidang pembukaan rekening, penutupan rekening, menerima dan menyelesaikan berbagai keluhan nasabah.²² Intinya *customer service (CS)* melayani segala keperluan nasabah termasuk memperkenalkan jasa-jasa yang ada kepada nasabah serta menyelesaikan setiap permasalahan yang ada secara memuaskan.

2.3.2. Fungsi *Customer Service (CS)*

Sebagai seorang *customer service (CS)* harus benar-benar memahami fungsi dan perannya agar dapat menjalankan tugas secara prima yang berarti dapat dijalankan sebaik-baiknya.

Dalam prakteknya fungsi *customer service (CS)* sebagai berikut:

1. Sebagai Resepsionis

Sebagai resepsionis artinya seorang *customer service (CS)* berfungsi sebagai penerima tamu yang datang. Menerima tamu maksudnya melayani nasabah yang memiliki

²¹ Julius R. Latumaerissa, *Bank & Lembaga Keuangan Lain Teori dan Kebijakan*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2017, h. 369.

²² Kasmir, *Customer...*, h. 250.

keperluan. Dalam hal ini *customer service (CS)* harus memberikan informasi selengkap mungkin dan bersikap dengan ramah tamah, sopan dan menyenangkan.

2. Sebagai Deskman

Sebagai deskman artinya seorang *customer service (CS)* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah. Artinya jika nasabah yang sudah memperoleh informasi secara lengkap kemudian bermaksud melakukan transaksi, maka petugas *customer service (CS)* melayani nasabah untuk mengisi berbagai aplikasi seperti formulir, slip atau lainnya. Pelayanan yang diberikan termasuk memberi arahan dan petunjuk cara-cara pengisian aplikasi tersebut hingga tuntas, serta prosedur transaksi yang diinginkan.

3. Sebagai Selesman

Sebagai salesman maksudnya *customer service (CS)* berfungsi sebagai orang yang menjual produk. Menjual produk artinya menawarkan produk kepada setiap calon nasabah yang datang. Dalam hal ini *customer service* harus pandai merayu dan meyakinkan nasabah hingga jadi membeli produk yang ditawarkan.

4. Sebagai *Customer Relation Officer*

Berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan. Fungsi sebagai

customer relation officer dapat dilakukan dengan berbagai cara, misalnya komunikasi melalui telepon atau berbicara secara langsung.

5. Sebagai Komunikator

Sebagai komunikator *customer service (CS)* berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada.

Fungsi dan peran *customer service (CS)* ini harus dilakukan secara bersamaan menjadi satu kesatuan. Artinya tidak boleh hanya dilakukan salah satu dari fungsi dan peran tersebut, karena masing-masing fungsi saling melengkapi.²³ Pada prakteknya tugas *customer service (CS)* tidaklah ringan, karena untuk melayani nasabah bukanlah hal yang mudah. Maka dari itu *customer service (CS)* memegang peranan yang sangat penting bagi setiap perusahaan.

²³ Kasmir, Customer..., h. 253.

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

3.1. Sejarah Berdirinya BMT Marhamah

Gagasan untuk mendirikan Koperasi/BMT muncul setelah mengikuti Pelatihan Pengembangan Lembaga Keuangan Syariah yang diselenggarakan pada bulan April 1995 oleh Koperasi Tamzis. Gagasan ini kemudian lebih dipertegas lagi setelah mengikuti Pelatihan Nasional Katalis BMT pada tanggal 22-24 Juli 1997 di Pusat Pelatihan Koperasi Jakarta yang diselenggarakan oleh P3UK dan Dep. PELMAS ICMI pusat. Tujuan utamanya, selain berupaya menerapkan Sistem Ekonomi Syariah adalah membuka kesempatan usaha mandiri serta menggali dan mengembangkan potensi daerah.

Berbekal hasil pelatihan tersebut maka dibentuklah sebuah TIM “Persiapan Pendirian BMT” guna mempersiapkan segala sesuatunya. Hal utama yang dilakukan oleh Tim ini, di samping melakukan pendekatan dan konsultasi dengan tokoh masyarakat, pengusaha dan berbagai organisasi/instansi terkait, adalah melakukan studi banding dan magang di BMT yang telah beroperasi, antara lain di BMT Tamzis Kretek, BMT Saudara Magelang, BMT Ulul Albab Solo, dan lain-lain.

Alhamdulillah, berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, pada tanggal 1 Oktober 1995, Tim tersebut berhasil menyelenggarakan Rapat Pembentukan BMT. Sesuai dengan amanat Rapat tersebut, maka pada tanggal 16 Oktober

1995, sebuah Lembaga Keuangan Syariah, yang kemudian lebih di kenal dengan nama BMT Marhamah mulai beroperasi. Walaupun modal yang terhimpun pada waktu itu masih sangat minim, yakni hanya Rp. 875.000,- namun dengan kerja keras dan usaha yang sungguh-sungguh, modal/asset tersebut dapat terus ditingkatkan. Atas dedikasi, komitmen dan perjuangan yang tak kenal lekang, sekalipun pada 6 bulan awal tanpa digaji, 5 (lima) orang sarjana pengagguran yang merintis lembaga ini dapat menunjukkan kinerja mercusuarinya yang hingga sekarang telah menorehkan prestasi yang membanggakan. Bermula dari jalan kaki, merangkak pakai sepeda motor butut, Alhamdulillah sekarang sudah 5 buah mobil dan puluhan sepeda motor. Bahkan dari titik nol, sekarang memiliki 16 Kantor Cabang.

Dalam rangka pengembangan jaringan, KUKS BMT Marhamah juga telah melakukan kerjasama dengan berbagai instansi/organisasi terkait, diantaranya Dinas Perdagangan dan Koperasi, Unit PUKK PT. Taspen, PT. PNM, BSM Yogyakarta, BTN Syariah Yogyakarta, BNI Syariah Yogyakarta, DD Republika dan Asosiasi BMT tingkat Lokal, Regional maupun Nasional.

3.2. Visi dan Misi BMT Marhamah

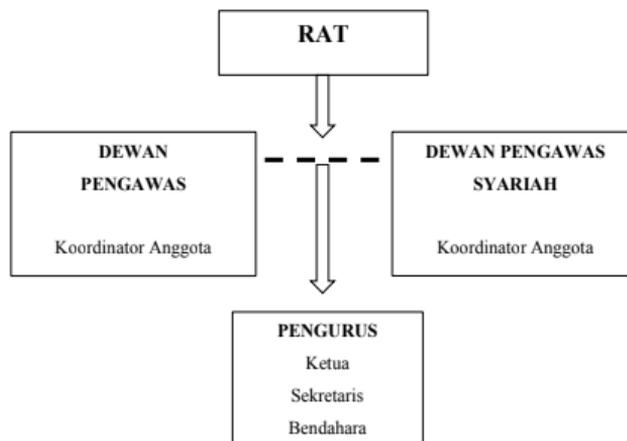
A. Visi

Terbangunnya keluarga sakinah, yang maju secara ekonomi dengan pengelolaan keuangan secara syariah.

B. Misi

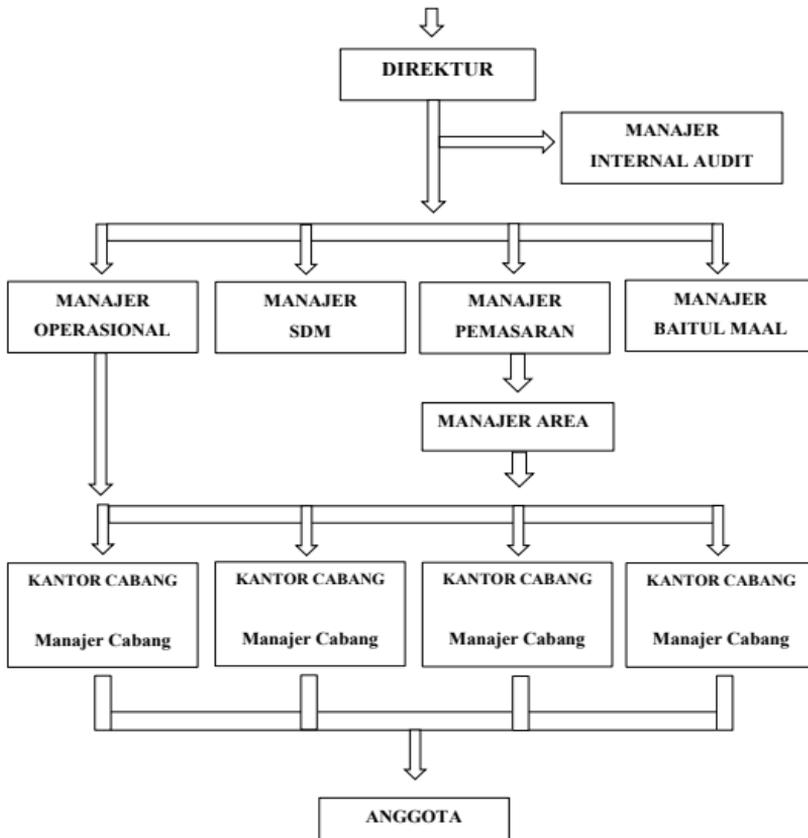
1. Memfasilitasi berbagai kegiatan yang mendorong terwujudnya sakinah
2. Meningkatkan kualitas perekonomian keluarga sakinah dengan bertransaksi secara syariah
3. Memfasilitasi pengembangan ekonomi mikro berbasis keluarga sakinah melalui pembiayaan modal kerja dan investasi
4. Menyusun dan melaksanakan program pemberdayaan ekonomi dan sosial secara integral dan komprehensif menuju terwujudnya keluarga sakinah yang kuat secara ekonomi.²⁴

3.3. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas BMT Marhamah



Gambar 3.1

²⁴ www-bmt-marhamah.com, diakses 20 April 2019 pukul 19.21.



Sumber : Data BMT Marhamah

A. Dewan Pengawas Syariah, tugasnya :

1. Menelaah (*mereview*) peraturan korpokrat yang berlaku, apakah sesuai dengan aturan dan hukum syariah, peraturan lain yang berlaku, etika serta tidak adanya

benturan dengan kepentingan maupun unsur-unsur yang melanggar kepatuhan.

2. Menelaah (*mereview*) semua produk dan jasa KSPPS BMT Marhamah apakah sesuai syariah atau tidak.
 3. Menelaah (*mereview*) masalah perilaku manajemen/karyawan yang menyangkut benturan kepentingan, melanggar kepatuhan, melakukan kecurangan, dan manipulasi.
 4. Menilai kebijakan dan penerapannya.
- B. Ketua pengurus, tugasnya :
1. Menyelenggarakan RAT.
 2. Menyusun/merumuskan kebijakan umum untuk mendapat persetujuan rapat anggota.
 3. Mengawasi dan mengevaluasi kegiatan KSPPS BMT Marhamah.
 4. Menyosialisasikan KSPPS BMT Marhamah.
 5. Menandatangani dokumen dan surat yang berhubungan dengan KSPPS BMT Marhamah.
- C. Sekretaris pengurus, tugasnya:
1. Mengagendakan acara yang meliputi: Rapat pengurus, rapat anggota, pertemuan pengurus dan pengelola, dan kunjungan pengurus ke instansi/lembaga.
 2. Menyusun konsep surat-surat keluar dari pengurus.
 3. Menerima dan melayani tamu yang berhubungan dengan ketua pengurus KSPPS BMT Marhamah.

4. Menyerap dan menyampaikan aspirasi yang diajukan oleh para pengelola kepada pengurus.

D. Bendahara pengurus, tugasnya:

1. Menelaah (*mereview*) anggaran yang diajukan oleh general manajer yang nantinya akan dibahas dalam RAT.
2. Memberikan masukan/saran atas anggaran yang di ajukan oleh GM.
3. Menyusun anggaran gaji dan keperluan lain yang dibutuhkan oleh pengurus.
4. Memberikan konsep kebijakan bagi hasil yang diperoleh para pemegang investasi.

E. *General Manager*, tugasnya:

1. Menyusun rencana strategis, prediksi tentang kondisi lingkungan, perkiraan posisi perusahaan dalam persaingan.
2. Mengusulkan rencana strategis kepada pengurus untuk disahkan dalam RAT ataupun diluar RAT.
3. Mengusulkan rancangan anggaran dan rencana kerja dari Baitul Tamwil, Baitul Maal, dan SBU lainnya kepada pengurus yang nantinya disahkan pada RAT.

F. *Internal Audit*, tugasnya:

1. Memeriksa sitem pengendalian *intern*.
2. Melakukan penilaian dan peninjauan atas klarifikasi cabang.

3. Menyiapkan dan mengisi kertas kerja pemeriksaan sesuai dengan hasil audit.

G. Sekretaris, tugasnya:

1. Membuat surat keluar dan mengirimkan serta mengarsip.
2. Menerima surat masuk, mengarsip dan mendistribusikan.
3. Mengatur agenda kegiatan direktur manajemen dan pengurus
4. Menerima tamu direktur dan menanyakan identitas serta keperluannya untuk diputuskan perlu tidaknya bertemu direktur.
5. Membuat notulen rapat-rapat organisasi dan mengarsipkannya.

H. *Teller*, tugasnya:

1. Memberikan pelayanan kepada anggota baik penarikan maupun penyetoran tabungan atau angsuran.
2. Menghitung keadaan keuangan atau transaksi setiap hari.
3. Mengatur dan menyiapkan pengeluaran uang tunai yang telah disetujui oleh manajer cabang.
4. Menandatangani formulir dan slip dari anggota serta mendokumentasikannya.

I. Baitul *Maal*, tugasnya:

1. Rencana Strategis Maal kepada manajer.
2. Memimpin rapat koordinasi dan evaluasi bulanan.
3. Memberi pelayanan konsultasi tentang perhitungan zakat.

4. Menyusun data base muzaki, mustahik, dan lembaga donatur.

J. Administrasi, tugasnya:

1. Melaporkan laporan keuangan konsolidasi korporat.
2. Menilai unit yang ada menggolongkan sesuai potensi pengembangan.
3. Membuat kebijakan yang berkaitan dengan akuntansi dan keuangan keseluruhan.
4. Memeriksa anggaran yang diajukan manajer sebelum disetujui untuk dimintakan persetujuan GM melalui manajer operasional.

K. Marketing, tugasnya:

1. Melakukan sosialisasi produk.
2. Melakukan funding, landing dan merekrut anggota.
3. Menjaga hubungan baik dengan nasabah agar tetap menjadi nasabah.
4. Menyusun rencana kerja dan melaksanakannya.
5. Mengkoordinasikan penerapan baru terkait dengan pemasaran produk.²⁵

3.4. Aspek Legal BMT Marhamah

- A. Nama : Koprasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah
(KSPPS) Marhamah
- B. Alamat : Jl. T. Jogonegoro KM. 0,5 Wonosobo.
- Tlp./ Fax. : (0286) 3320722 / 324716

²⁵ Dokumen Struktur Organisasi dan Tugas BMT Marhamah Wonosobo

Web : www.bmt-marhamah.com
e-mail : marhamah-bmt@yahoo.com

C. Badan Hukum :

No. 13825/BH/KWK.11/III/98 Tgl. 31 Maret 1998 (KSU)

Perubahan I : No. 13825.a/BH/PAD/2006, 24 Januari
2006 (KSPS)

Perubahan II : No. 04/PAD/KDK.11/IV/2008 Tgl. 2 April
2008 (KJKS)

Perubahan III : No. 01/PAD/XIVXII/2015, Tgl. 21
Desember 2015 (KSPPS Wilayah
Operasional Propinsi JawaTengah)

D. TDP : No. 1129000391 berlaku hingga Tgl. 25
Agustus 2018

E. HO : No. 530/407/HO/2013 berlaku hingga Tgl.
17 Oktober 2018

F. NPWP : No. 01.820.921.3-533.000

G. Kantor Cabang : 1. Utama (Jl.T. Jogonegoro Km. 0,5
Wonosobo) Telp. (0286) 321556
2. Wonosobo (Jl. A. Yani 21 Wonosobo)
Telp. (0286) 324716
3. Leksono (Jl.Raya Leksono Rt 01/Rw 01
Wonosobo) Telp. (0286) 3320443
4. Sukoharjo (Jl. Raya Sukoharjo Wonosobo)

5. Kertek (Jl. Raya Kertek Kalikajar
Wonosobo)
6. Kaliwiro (Pertigaan Doplak
Kaliwiro)
7. Purworejo (Jl. Brigjen Katamso
99A Purworejo) Telp. (0275)
324783
8. Banjarnegara (Jl. S Parman
Parakan Canggih) Telp.
08112603034
9. Wadaslintang (Jl. Raya Prembun
Km. 1)
10. Watumalang (Jl. Raya
Watumalang Km. 0,5)
11. Kalibawang (Jl. Raya Pasar
Kalibawang)
12. Balekambang (Jl. Raya Pasar
Balekambang)
13. Reco (Jl. Raya Parakan Km. 10
Kertek Wonosobo)
14. Randusari (Komplek Pasar
Randusari Wonosobo)
15. Garung (Jl. Raya Dieng Km. 10
Garung Wonosobo)

16. Bansari Temanggung (Jl. Raya
Kec.Bansari Tmg)

H. Susunan Pengurus

Ketua	: H. Nur Basuki, S.Ag.
Skretaris	: H. Taufik Rujiyanto, SP.
Bendahara	: Hj. Lilik Silowati, SH.

I. Susunan Dewan Pengurus

Ketua	: H. Ngadidjo, S.Pd
Anggota I	: H. Taat Sumanto, A.Md
Anggota II	: H. Fatah Yasin

J. Susunan Dewan Pengawas Syariah

Ketua	: Drs.H. Soeparyo, M.Ag
Anggota	: Drs.H. Ngatmin Surobudin
Lc	

K. Susunan Pelaksana Harian

Manajer Baitul Maal	: Khanif Rosyadi, S.Si
Staff Administrasi	: Jati Dwi Arisman, S.EI
Staff Marketing	: Paryanto, S.EI
Driver Ambulance	: Syukur Basuki

L. Administrasi:

1. Surat-menyurat

Surat Masuk	: 202
<u>Surat Keluar</u>	<u>: 188</u>
Jumlah	: 390

2. Rapat-rapat

Rapat Anggota	: 1 kali
Rapat Pengurus	: 10 kali
Rapat Pengawas	: 4 kali
Rapat Pengelola	: 12 kali
Rapat Manajemen	: 15 kali
Rapat Koordinasi	: 3 kali

M. Bidang Perbendaharaan

1. Posisi Keuangan per 31 Desember 2017

Total Aset	: Rp. 177.142.892.633,-
Total Simpanan	: Rp. 150.541.6449.777,-
Pembiayaan	: Rp. 137.495.928.687,-
Modal	: Rp. 18.863.377.862,-
Sisa Hasil Usaha	: Rp. 1.300.927.360,-

N. Pelaksanaan Program Kerja

1. Bidang Manajemen dan Organisasi

- a. Melaksanakan perubahan dan pengesahan peraturan perusahaan periode 2017-2019 pada Disnakertrans Provinsi Jawa Tengah.
- b. Meleaksanakan penilaian kesehatan laporan keuangan KSPPS Marhamah tutup buku tahun 2016, ke Kantor Dinas Koperasi Provinsi Jawa Tengah.
- c. Membuka 2 kantor cabang di Desa Tapen Kecamatan Wanadadi Banjarnegara dan Kecamatan Kemiri Purworejo.

- d. Terus meningkatkan hubungan dan kerjasama dengan institusi, baik pemerintah maupun swasta.
 - e. Melaksanakan rapat pembahasan kerjasama dengan PDM Wonosobo dan program pendirian Stikes.
 - f. Mengikuti rapat umum pemegang saham PBMT Ventura di Yogyakarta.
 - g. Menerima kunjungan pengawasan kelembagaan dari Dinas Koperasi Provinsi Jawa tengah.
 - h. Mengikuti Silatnas PBMT Indonesia di Istana Wapres dan wisma Wiladantika Cibubur.
 - i. Mengikuti Rakorwil PBMTI Wilayah Jawa Tengah di Purwokerto.
 - j. Menerima kunjungan lapangan Assesor PBMT Akreditasi dalam rangka Penilaian dan Sertifikasi IMS.
 - k. Berperan aktif dalam kegiatan Perhimpunan BMT Daerah, Wilayah, dan Nasional.
2. Bidang Operasional dan Keuangan
 - a. Melaksanakan audit independen laporan keuangan tahun 2017 pada Kantor Akuntan Publik Tarmizi Achmad Semarang dengan opini wajar dalam semua hal yang material, serta kinerja keuangan dan arus kas sesuai dengan SAK.

- b. Melaksanakan Akad Pembiayaan Talangan Ramadhan dengan TBMT Ventura sebesar Rp. 3.000.000.000,-
 - c. Menerima kunjungan *study banding* dan pemagangan dari BMT Al-Halim Temanggung.
 - d. Pencairan pembiayaan LPDB Termin Pertama sebesar Rp. 5.500.000.000,-
 - e. Pengajuan pembiayaan ke BAV sebesar Rp. 15.000.000.000,-
 - f. Peningkatan pelayanan dengan menggunakan aplikasi *software* *Imf@* dengan system pelaporan cepat, akurat, dan *online* di semua cabang.
 - g. Menganalisa pembiayaan usaha secara selektif serta selalu mengacu pada prinsip-prinsip syariah.
 - h. Mengevaluasi serta melakukan penyempurnaan akad-akad, baik akad simpanan maupun akad pembiayaan.
3. Bidang Pengawasan dan Kepatuhan
- a. Pengawasan Operasional
 - a) Simpanan
 - 1) Pengawasan terhadap kepatuhan prosedur pembukaan semua jenis rekening simpanan, *maintenance* data anggota, dan pengarsipannya.
 - 2) Melakukan *sampling* kunjungan ke anggota penyimpanan secara acak pada tiap-tiap

kantor cabang, guna memeriksa keakuratan transaksi masing-masing anggota pada buku simpanan dengan data transaksi pada catatan/sistem yang ada di kantor.

b) Pembiayaan

- 1) Pemeriksaan kepatuhan administrasi pembiayaan pada tiap-tiap cabang dan anggota pembiayaan mulai dari permohonan pembiayaan, proses analisa, dan *survey*, pelaksanaan akad, pengikatan jaminan dan pengarsipan semua berkas.
- 2) Melakukan *sampling* kunjungan ke anggota pembiayaan secara acak pada tiap-tiap kantor cabang guna memeriksa alokasi penggunaan dana apakah sesuai dengan akad, keakuratan transaksi dari masing-masing anggota pada buku simpanan dengan data transaksi pada catatan/sistem yang ada di kantor.
- c) Secara *continue* melakukan pemeriksaan kas dan arus kas pada semua kantor cabang.
- d) Melakukan pengawasan sumber daya insani dalam kepatuhan terhadap SOP di masing-masing *job*.

- b. Bidang Syariah
 - a) Pengelola di bagian pengawasan syariah selalu berkordinasi dengan DPS untuk melakukan *monitoring* atas pelaksanaan akad-akad yang dilaksanakan di kantor cabang secara berkala.
 - b) DPS telah menerima konsultasi dan melakukan pengawasan pada pelaksanaa *Baitul Maal Marhamah*.
- c. Bidang *Maal*
 - a) Program kerja yang telah dilaksanakan oleh devaisi *Maal* di laporkan secara tersendiri.

O. Pelaksanaan Anggaran

1. Pendapatan kantor BMT Marhamah selama tahun buku 2017 tercatat Rp. 23.563.892.764,- turun 13,00% dari tahun sebelumnya Rp. 27.085.366.671,-
2. Anggaran belanja tercatat Rp. 22.262965.404,- turun sebesar 13,74% dari tahun sebelumnya Rp. 25.708.874.701,-
3. Sisa Hasil Usaha (SHU) tercapai Rp. 1.300.927.360,- naik sebesar 1,84% dari tahun sebelumnya Rp. 1.277.371.570,-

3.5. Ruang Lingkup Kegiatan

A. Kegiatan Bisnis

1. Menghimpun dana-dana komersial berupa simpanan/tabungan maupun sumber dana lain yang sah dan halal.
2. Memberikan pembiayaan kepada anggotanya sesuai dengan penilaian kelayakan usahanya.
3. Mengelola usaha tersebut secara profesional sehingga menguntungkan dan dapat dipertanggungjawabkan.

B. Kegiatan Sosial

1. Menghimpun *zakat, infaq/shadaqoh, wakaf, hibah* dan dana-dana sosial lainnya.
2. Menyalurkan dana sosial tersebut kepada yang berhak menerima (*mustahiq*) sesuai dengan amanah.
3. Mengelola usaha tersebut secara profesional sehingga memberi manfaat yang optimal kepada *mustahiq* dan menjadi modal dakwah Islam.
4. Program-program Sosial
 - a. Gebyar Paket Ramadhan: Pemberian Paket Sembako kepada *fakir* miskin.
 - b. THK (Tebar Hewan Kurban): Penyaluran Hewan Kurban ke plosok-plosok desa kerjasama dengan DD Republika dan Mudhokhi Lokal, karyawan dan anggota.

- c. Beasiswa: Beasiswa bagi siswi-siswi *dhuafa* yang berprestasi.

3.6. Produk-Produk BMT Marhamah

A. Simpanan

1. Simpanan *Ukhuwah*

Simpanan ini diperuntukan bagi anggota atas nama lembaga/ perusahaan/ organisasi dan yang sejenisnya dengan imbalan porsi bagi hasil yang ditingkatkan. Setoran dan penarikan dapat dilakukan setiap waktu pada jam kerja.

a. Syarat Pembukaan Rekening

- a) KTP yang masih berlaku
- b) Mengisi Formulir Pembukaan Rekening

b. Fitur

- a) Akad: Mudharabah
- b) Setoran Awal: Rp. 100.000,-
- c) Setoran minimal selanjutnya: Rp. 10.000,-
- d) Biaya penutupan rekening: Rp. 2.500,-
- e) Biaya Administrasi bulanan: Rp 500,-

2. Simpanan *Ukhuwah* Pendidikan

Simpanan yang diperuntukkan khusus bagi sekolah yang merupakan akumulasi setoran siswa dalam satu kelas/sekolahan. Simpanan ini dapat ditarik sewaktu-waktu pada jam kerja.

- a. Syarat pembukaan rekening
 - a) KTP yang masih berlaku
 - b) Mengisi Formulir Pembukaan Rekening
 - b. *Fitur*
 - a) Setoran awal: Rp. 100.000,-
 - b) Setoran minimal selanjutnya: Rp. 10.000,-
 - c) Biaya penutupan rekening: Rp. 2.500,-
 - d) Biaya Administrasi bulanan: Rp. 500,-
3. Simpanan *Ukhuwah* Sinergis
- Simpanan yang diperuntukan khusus lembaga keuangan lain (BMT) dan lembaga yang mempunyai dana cukup besar, dengan pengendapan rata-rata per bulan mencapai Rp. 50.000.000,- simpanan ini dapat ditarik sewaktu-waktu pada jam kerja.
- a. Syarat pembukaan rekening
 - a) KTP yang masih berlaku
 - b) Mengisi Formulir Pembukaan Rekening
 - b. *Fitur*
 - a) Setoran Awal: Rp. 1.000.000,-
 - b) Setoran minimal selanjutnya: Rp. 100.000,-
 - c) Biaya penutupan rekening: Rp. 2.500,-
 - d) Biaya Administrasi bulanan: Rp. 500,-
4. Simpanan Ummat
- Simpanan ini diperuntukan bagi anggota KSPPS BMT Marhamah dengan persyaratan yang mudah dan bagi hasil

yang menguntungkan. Setoran dan penarikan dapat dilakukan sewaktu-waktu pada jam kerja sesuai dengan kebutuhan dan dapat dilakukan di semua kantor cabang.

a. Syarat pembukaan rekening

- a) KTP yang masih berlaku
- b) Mengisi Formulir Pembukuan Rekening

b. *Fitur*

- a) Akad: Mudharabah
- b) Setoran awal: Rp. 100.000,-
- c) Setoran minimal selanjutnya: Rp. 5000,-
- d) Biaya Penutupan rekening: RP. 2.500,-
- e) Biaya Administrasi bulanan: Rp 500,-

Bagi hasil yang diberikan berdasarkan saldo rata-rata bulanan dan di berikan pada akhir bulan.

5. Simpanan Berjangka

Merupakan sarana investasi yang menguntungkan karena dikelola dengan prinsip syariah dengan menggunakan prinsip mdharabah, bagi hasil diberikan setiap bulan. Jangka waktu 3 bulan, 6 bulan, 12 bulan dengan minimal setoran sebesar Rp. 1.000.000,- dan dapat diperpanjang otomatis.

a. Manfaat

- a) Nisbah bagi hasil lebih tinggi daripada nisbah tabungan biasa

- b) Bagi hasil dapat dibukukan simpanan ummat, simapan, atau di transfer ke bank lain.
 - c) Dapat dijadikan agunan pembiayaan.
 - b. Syarat Pembukaan
 - a) KTP yang masih berlaku
 - b) Mengisi formulir pembukaan simka
 - c. Nisbah

Nisbah simpanan berjangka setiap bulan dapat berubah-berubah.
6. Simpanan Masa Depan
- Simpanan jangka panjang yang berguna untuk menyiapkan masa depan yang baik, dapat digunakan sebagai persiapan biaya pendidikan anak, ibadah haji, membangun rumah dan dapat juga digunakan sebagai dana pension jangka waktu 5 tahun, 10 tahun, 20 tahun.
- a. Syarat Pembukaan Rekening
 - a) KTP yang masih berlaku
 - b) Mengisi formulir pembukaan rekening
 - b. *Fitur*
 - a) Akad: Mudharabah
 - b) Setoran minimal perbulan: Rp. 20.000,-
 - c) Biaya penutupan rekeining: Rp. 2.500,-
 - d) Biaya Administrasi bulanan: Rp. 500,-

B. Pembiayaan

1. Pembiayaan jasa-jasa

a. Pembiayaan Ijarah

Pembiayaan Ijarah yaitu akad pemindahan hak guna (manfaat) atas suatu barang dalam waktu tertentu dengan pembayaran sewa (*ujroh*), tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan barang itu sendiri.

b. Pembiayaan Rahn/Gadai

Pembiayaan Rahn yang berlaku di KSPPS Marhamah adalah pembiayaan dengan akad Rahn Tasjily. Rahn Tasjily adalah jaminan dalam bentuk barang atas utang tetapi barang jaminan tersebut (*marhun*) tetap berada didalam penguasaan (pemanfaatan) *Rahin* (anggota) dan bukti kepemilikannya diserahkan kepada *Mutahim* (KSPPS Marhamah).

c. Pembiayaan Talangan Haji/Umroh

Sebuah program Haji/Umroh diluncurkan oleh Perhimpunan Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Indonesia. Perhimpunan BMT Indonesia sendiri merupakan wadah Perhimpunan BMT se-Indonesia, sebuah lembaga Keuangan Mikro yang berkhidmat dalam melakukan pembayaran dhuafa, pengusaha mikro dan kecil.

2. Pembiayaan Jual Beli

a. Pembiayaan Jual Beli (Murabahah)

Pembiayaan Murabahah adalah menjual suatu barang dengan menegaskan harga belinya kepada pembeli dan pembeli membayarnya dengan harga yang lebih sebagai laba. Pembiayaan ini diperuntukan bagi anggota yang membutuhkan barang untuk alat produksi konsumsi ataupun untuk keperluan perdagangan. Persyaratan administrasi pengajuan dengan melengkapi formulir usulan atau permohonan sebagai berikut:

- a) Copy KTP Pemohon dan Pemilik Jaminan (suami istri)
- b) Copy KK dan surat nikah
- c) Copy Jaminan
- d) Copy struk gaji/penghasilan
- e) Copy rek listrik dan PDAM
- f) Surat persetujuan suami/istri
- g) Biaya administrasi, meterai, notaris, asuransi jiwa, sesuai ketentuan yang berlaku.

3. Pembiayaan Modal Usaha

a. Pembiayaan Modal Usaha (Musyarakah)

Pembiayaan Musyarakah adalah kerja sama antara KSPPS Marhamah dengan anggota, dimana masing-masing menyertakan modalnya, dan anggota yang

akan menjalankan usahanya yang dimohonkan anggota kepada dan disetujui oleh KSPPS Marhamah, atas dasar pembebanan resiko, rugi ditanggung bersama sesuai penyertaan modalnya masing-masing dan keuntungan dibagi sesuai porsi modal atau berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak. Pembiayaan ini diperuntukan bagi anggota/pengusaha yang memiliki usaha dengan prospek hasil usaha/laba yang menguntungkan. Persyaratan administrasi pengajuan dengan melengkapi formulir usulan atau permohonan sebagai berikut:

- a) Copy KTP pemohon dan pemilik jaminan (suami istri)
- b) Copy KK dan surat Nikah
- c) Copy Jaminan
- d) Copy struk gaji/penghasilan
- e) Copy Rek Listrik dan PDAM
- f) Surat persetujuan suami/istri
- g) Biaya administrasi, materai, notaris, asuransi jiwa, sesuai ketentuan yang berlaku.²⁶

C. Pengelolaan *Zakat, Infaq Shodaqoh, Wakaf, Qurban*

Dalam tahun 2017 bidang maal BMT Marhamah telah melakukan kegiatan pengelolaan ZIS, Wakaf dan Qurban yang sebagaimana rinciannya terdapat dalam table berikut ini:

²⁶ www-bmt-marhamah.com, diakses 20 April 2019 pukul 21.03

Tabel 3.1

Pengelolaan *Zakat, Infaq, Wakaf*, dan Dana Bencana

No.	Program	Saldo 2016	2017		
			Perolehan	Penyaluran	Saldo
1	<i>Zakat</i>	15.039.208	379.976.866	384.243.500	10.772.574
2	<i>Infaq</i>	157.936.480	910.592.188	817.059.897	250.301.561
3	<i>Wakaf</i>	1.934.000	410.667.111	129.419.442	283.181.669
4	Dana Bencana	20.972.860	16.806.000	36.071.000	1.707.860
	Jumlah	195.882.548	1.718.042.165	1.366.793.839	545.963.664

Sumber : RAT BMT Marhamah Tutup Buku Tahun

2017

Tabel 3.2

Perbandingan besarnya pengelolaan ZIS tahun 2016
dan tahun 2017 dapat dilihat rinciannya sebagai

berikut:

No.	Program	2016	2017	Ket.	2017
		Perolehan	Perolehan		Saldo setelah Pentasarufan
1	<i>Zakat</i>	429.727.831	379.976.866	Turun	10.772.574
2	<i>Infaq</i>	1.102.171.847	910.592.188	Turun	250.301.561
3	<i>Wakaf</i>	86.834.483	410.667.111	Naik	283.181.669
4	Dana Bencana	22.703.400	16.806.000	Turun	1.707.860

	Jumlah	1.641.437.561	1.718.042.165	Naik	545.963.664
--	---------------	----------------------	----------------------	-------------	--------------------

Sumber : RAT KSPPS Marhamah Tutup Buku Tahun

2017

Tabel 3.3

Rekapitulasi perbandingan Tahun 2016 dan

2017:

No.	Program	2016		
		Perolehan	Penyaluran	Saldo
1	<i>Zakat</i>	429.727.831	426.321.400	15.039.208
2	<i>Infaq</i>	1.102.171.847	1.078.874.750	156.769.270
3	<i>Wakaf</i>	86.834.483	84.913.043	1.934.000
4	Dana Bencana	22.703.400	4.672.500	20.972.860
	Jumlah	1.641.437.561	1.594.781.693	194.715.338
No.	Program	2017		
		Perolehan	Penyaluran	Saldo
1	<i>Zakat</i>	379.976.866	384.243.500	10.772.574
2	<i>Infaq</i>	910.592.188	817.059.897	250.301.561
3	<i>Wakaf</i>	410.667.111	129.419.442	283.181.669
4	Dana Bencana	16.806.000	36.071.000	1.707.860
	Jumlah	1.718.042.165	1.366.793.839	545.963.664

Sumber : RAT BMT Marhamah Tutup Buku Tahun

2017

Tabel 3.4
Pelaksanaan *Qurban* (Tebar Hewan *Qurban*)

Jenis Hewan Qurban	2016		2017	
	Perolehan	Jml. Satuan	Perolehan	Jml. Satuan
Kambing	358.590.000	207 ekor	135.950.000	158 ekor
Sapi	122.200.000	7 ekor	137.450.000	8 ekor

Sumber : RAT BMT Marhamah Tutup Buku Tahun

2017

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Pelayanan Prima *Customer Service* (CS) Pada BMT Marhamah Wonosobo Cabang Leksono

Pelayanan *customer service* (CS) terhadap anggota sangatlah berpengaruh, karena hal ini dilihat dari cara melayani seperti komunikasi, penampilan, dan gerak-gerik *customer service* (CS) kepada anggota atau calon anggota yang ingin menitipkan dananya. Pelayanan *customer service* (CS) yang melayani dengan sepenuh hati ini akan memberikan dampak yang baik kepada BMT Marhamah Wonosobo Cabang Leksono berupa kepercayaan dan omzet yang meningkat. Agar pelayanan yang diberikan berjalan dengan baik, maka interaksi antara anggota dan *customer service* (CS) haruslah berjalan dengan baik sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) *customer service* (CS) yang ada.

Berdasarkan dokumen tertulis mengenai standar operasional prosedur (SOP) atau standar pelayanan *customer service* (CS) BMT Marhamah Wonosobo Cabang Leksono dijelaskan sebagai berikut:

A. Standar Pelayanan *Customer Service (CS)*

a) Standar melayani anggota atau mitra

1. Ketika anggota/mitra datang harus segera berdiri mengucapkan salam, mempersilahkan duduk dengan menggunakan kata-kata dan senyum.
2. Apabila sedang menelpon, ada anggota/mitra yang datang ke meja pelayanan, petugas CS wajib mempersilahkan anggota untuk duduk dengan menggunakan isyarat tangan/mengangguk sambil tersenyum serta menyegerakan mengakhiri pembicaraan telpon.
3. Posisi melayani tidak boleh bersandar/santai, tetapi berusaha memposisikan badan sedikit condong/mendekat pada anggota/mitra.
4. Pada saat melayani dan berbicara dengan anggota/mitra usahakan selalu menyebut nama anggota/mitra dan fokus pada anggota/mitra.
5. Menunjukkan sikap peduli dan antusias dalam menjelaskan/ mengarahkan semua kebutuhan anggota/mitra (misal: pengisian form/slip transaksi dll).
6. Bila ada anggota/mitra yang menanyakan produk (misal: porsi bagi hasil simpanan/pembiayaan) maka CS harus memberi penjelasan dengan senang hati dan

tuntas serta tidak berbicara diluar tema pembicaraan agar efisien waktu.

7. Bersikap penuh perhatian dengan tidak mengerjakan pekerjaan lain (menelpon, sms, atau berbicara dengan rekan kerja lain) dan hanya mengerjakan segala sesuatu yang berhubungan dengan keperluan anggota dari mitra yang dilayani.
8. Dalam kondisi darurat yang mengharuskan petugas CS meninggalkan anggota atau mitra yang sedang dilayani atau menerima telpon, CS wajib memohon maaf dan meminta ijin terlebih dahulu kepada anggota/mitra yang sedang dilayani.
9. Dalam melayani anggota/mitra, CS wajib melayani jenis produk lainnya disertai dengan penjelasan fitur-fiturnya secara lengkap.
10. Pada saat anggota/mitra membutuhkan produk simpanan, maka yang harus dijelaskan diantaranya:
 - a. Jenis-jenis simpanan, manfaat dan fitur-fiturnya.
 - b. Ketentuan dan syarat-syarat sebagai anggota (FC KTP, KK, ahli waris, dll).
 - c. Nominal setoran awal, saldo minimal, porsi bagi hasil.
 - d. Resiko yang timbul: buku hilang/rusak, saldo dibawah minimal.

- e. Khusus SIMKA jelaskan jangka waktu dan resiko bila penarikan sebelum jatuh tempo.
 - f. Khusus SIMAPAN jelaskan jangka waktu, resiko bila penutupan rekenaing sebelumjatuh tempo dan apabila setoran tidak lancar.
11. Pada saat menjelaskan produk pembiayaan, yang harus dijelaskan antara lain:
- a. Jenis, manfaat dan fitur pembiayaan.
 - b. Persyaratan administrasi.
 - c. Biaya yang timbul atas realisasi pembiayaan.
 - d. Plafond, jangka waktu, asumsi bagi hasil/jasa/MU dan asumsi angsuran.
 - e. Jenis agunan yang bisa digunakan.
 - f. Resiko yang timbul: jika terlambat angsuran, angsuran tidak penuh, melunasi sebelum jatuh tempo, macet dll.
12. Pada saat anggota ingin menutup rekening, yang harus dilakukan CS:
- a. Menyiapkan segala persyaratan Administrasi (control, Aplikasi TR, FC KTP, Buku Simpanan, Slip).
 - b. Menanyakan alasan Anggota menutup rekening.
 - c. Mencoba untuk mempertahankan Anggota agar tidak tutup rekening.

13. Setelah selesai memberikan pelayanan pada Anggota CS harus menanyakan “*masih ada yang bisa kami bantu*” (dengan tersenyum), diakhiri dengan mengucapkan “*terimakasih*” dan menutup pelayanan dengan mengucap salam.

b) Standar Waktu Pelayanan

Dalam memberikan pelayanan kepada Anggota, petugas CS harus memperhatikan standar pelayanan yang ditetapkan:

1. Waktu tunggu Anggota untuk dilayani diusahakan tidak lebih dari 5 menit.
2. Waktu Anggota mengatakan ingin membuka rekening hingga Anggota menerima buku Simpanan maksimal 10 menit.
3. Waktu Anggota ingin menutup rekening hingga menerima uang saldo Simpanan maksimal 10 menit.
4. Kriteria penilaian waktu pembukaan/penutupan rekening sebagai berikut:
 - a. Kurang sampai dengan 10 menit : Baik Sekali
 - b. Antara 10-15 menit : Baik
 - c. Antara 15-20 menit : Cukup
 - d. Antara 20-30 menit : Buruk
 - e. Lebih dari 30 menit :Buruk Sekali

c) Standar Komunikasi Melalui Telpon

1. Standar Umum

- a. Selama melakukan komunikasi telpon dengan tersenyum.
- b. Menyiapkan kertas dan alat tulis untuk mencatat hal-hal penting.
- c. Memastikan tidak ada suara gaduh agar tidak mengganggu pembicaraan ditelepon.
- d. Apabila ada pembicaraan sela dengan orang lain, jangan meletakkan gagang tepon.
- e. Apabila terpaksa batuk, mohon minta maaf.
- f. Tidak diperkenankan memotong pembicaraan.
- g. Tidak boleh sambil melakukan aktifitas lain (makan/minum) yang dapat mengganggu pembicaraan dan konsentrasi komunikasi.

2. Standar Menerima dan Mentransfer Telepon (Operator Telepon)

- a. Telepon harus diangkat maksimal sampai 3 kali dering.
- b. Pada saat menerima telepon mengucapkan: “*BMT Marhamah, Assalamualaikum dengan (nama petugas) ada yang bisa kami bantu? ..*”
- c. Menanyakan dengan jelas dan sopan identitas penelpon: “*Maaf dengan siapa kami bicara Bapak/Ibu? ..*”

- d. Menanyakan dengan jelas kepada siapa penelpon ingin bicara: *“Maaf dengan siapa Bapak/Ibu ingin bicara? ..”*
- e. Ketika penelpon telah memberitahukan orang yang dituju, maka sebelum ditransfer wajib mengucapkan: *“Baik mohon ditunggu? ..”*
- f. Pada saat melakukan transfer, mohon dilakukan dengan sopan dan tidak kasar.
- g. Tidak diperbolehkan meletakkan gagang telepon dimeja dalam keadaan terbuka atau menutup dengan tangan atau meletakkannya diperut saat menyambungkan telepon.
- h. Ketika telepon diterima oleh orang yang dituju, penerima telepon harus menyampaikan dengan jelas identitas dan maksud penelpon kepada orang yang dituju.
- i. Apabila orang dituju tidak ada, maka penerima telepon wajib meminta maaf dan menanyakan pesan yang ingin disampaikan, Misal: *“Bapak/Ibu Bapak A / Ibu A kebetulan sedang tidak berada ditempat, ada pesan yang dapat kami sampaikan?”*
- j. Mengkonfirmasi ulang dan mencatat pesan serta identitas dari penelpon untuk disampaikan atau meninggalkan pesan pada orang yang dituju.

- k. Apabila penelpon bermaksud untuk menunggu, penerima telpon harus memberitahukan setiap 30 detik untuk tetap menunggu.
 - l. Pada saat mengakhiri pembicaraan mohon mengucapkan “*Terimakasih*” dan “*Assalamualaikum*”
3. Standar Menerima Telepon Langsung
- a. Telepon harus diangkat maksimal sampai 3 kali dering.
 - b. Pada saat menerima telepon mengucapkan: “*BMT Marhamah, Assalamualaikum dengan (nama petugas) ada yang bisa kami bantu? ..*”
 - c. Menanyakan dengan jelas dan sopan identitas penelpon: “*Maaf dengan siapa kami bicara Bapak/Ibu? ..*”
 - d. Menanyakan dengan jelas kepada siapa penelpon ingin bicara: “*Maaf dengan siapa Bapak/Ibu ingin bicara? ..*”
 - e. Ketika penelpon telah memberitahukan orang yang dituju, segera ucapkan: “*Baik mohon ditunggu? ..*” , segera panggil orang yang dimaksud dengan suara lembut/pelan dan sampaikan identitas serta tujuan penelpon.
 - f. Apabila orang dituju tidak ada, maka penerima telepon wajib meminta maaf dan menanyakan

pesan yang ingin disampaikan, Misal: “*Bapak/Ibu Bapak A / Ibu A kebetulan sedang tidak berada ditempat, ada pesan yang dapat kami sampaikan?*”

- g. Mengkonfirmasi ulang dan mencatat pesan serta identitas dari penelpon untuk disampaikan atau meninggalkan pesan pada orang yang dituju.
 - h. Pada saat mengakhiri pembicaraan mohon mengucapkan “*Terimakasih*” dan “*Assalamualaikum*”
 - i. Setelah selesai bicara, gagang telepon tidak boleh langsung diletakkan, tetapi harus menunggu beberapa detik agar suara “*klik*” tidak terdengar oleh penelepon.
4. Standar Menerima Transfer Telepon.
- a. Ketika menerima telepon dari pihak internal yang mentransfer telepon, penerima transfer telepon harus mengucapkan “*salam dan terimakasih*” kepada pentransfer dilanjutkan mengucapkan salam kepada penelpon.
 - b. Apabila penerima telpon tidak memberitahukan nama penelpon maka penerima transfer telepon harus menanyakan nama penelpon dan menggunakan nama tersebut pada saat berkomunikasi.

- c. Langkah selanjutnya seperti standar penerima telepon langsung.
5. Standar Menerima Keluhan Melalui Telepon
 - a. Tetap menunjukkan sikap sopan, meskipun pihak penelpon berbicara kasar.
 - b. Menunjukkan sikap dapat memahami keluhan dan perasaan penelpon dengan mengatakan: *“Bapak/Ibu kami dapat Kami dapat menerima keluhan Bapak/Ibu*”
 - c. Penerima telepon harus mengulangi keluhan yang disampaikan penelpon, untuk memastikan apakah benar persepsi yang ditangkap sesuai dengan persepsi keluhan penelpon.
 - d. Mencatat identitas dan hal-hal yang dikeluhkan penelpon.
 - e. Diusahakan jangan melakukan perdebatan di telepon, menyalahkan Anggota atau pihak lain.
 - f. Apabila penelpon menginginkan berbicara langsung dengan bagian atau orang yang diinginkan, penerima telepon harus menyampaikan identitas dan keluhan dengan lengkap pada penerima telepon yang dituju, sehingga penerima telepon lebih siap untuk mengatasi keluhan dan memiliki kesempatan untuk mencari solusi keluhan.

- g. Untuk keluhan yang bisa diselesaikan pada saat itu maka keluhan harus diselesaikan pada saat itu juga.
 - h. Untuk keluhan yang tidak bisa diselesaikan pada saat itu juga, maka penerima telepon harus menjelaskan kapan, dimana dan bagaimana keluhan itu akan diselesaikan.
 - i. Setelah disepakati cara-cara penyelesaian keluhan, sebelum pembicaraan diakhiri, penerima telepon harus mengulangi sekali lagi alternatif yang telah disepakati untuk menghindari salah paham.
 - j. Apabila telah dijanjikan pada penelpon bahwa akan ditelepon ulang, janji tersebut akan dilaksanakan.
6. Standar Penelpon Keluar
- a. Bersiap diri dan berkonsentrasi sebelum mulai menelpon.
 - b. Memastikan dan menyadari dengan tepat kepada siapa akan berbicara.
 - c. Memilih waktu dan saat yang tepat supaya dapat efektif dan efisien.
 - d. Bila diperkirakan pembicaraannya memerlukan waktu cukup lama, setelah telepon diterima orang yang dituju, segera menanyakan apakah teleponnya mengganggu atau tidak, Contoh:

“maaf Bapak/Ibu, apakah Bapak/Ibu sedang sibuk? ..” atau *“Maaf Bapak/Ibu, apakah telepon kami mengganggu Bapak/Ibu? ..”*

- e. Apabila ternyata waktunya kurang tepat atau orang yang dituju sedang sibuk, maka penelpon harus mengutarakan pada kesempatan lain akan menelpon kembali.

d) Standar Keluhan Secara Umum

1. Mendengarkan keluhan dengan fokus dan konsentrasi.
2. Berusaha melayani dan memahami perasaan Anggota.
3. Sebelum Anggota melanjutkan keluhan segera minta maaf terlebih dahulu dengan menunjukkan sikap empati dan peduli.
4. Minta identitas Anggota dengan santun tanpa emosi.
5. Menanyakan dengan detail permasalahan yang dihadapi oleh Anggota.
6. Mengkonfirmasi ulang keluhan Anggota untuk memastikan apa yang dikeluhkan Anggota.
7. Mencatat keluhan Anggota pada register pengaduan Anggota selanjutnya disampaikan pada unit terkait.
8. Membantu menyelesaikan masalah yang dikeluhkan Anggota.
9. Menawarkan solusi yang diinginkan Anggota sepanjang tidak keluar dari peraturan yang ada.

10. Untuk keluhan yang bisa diselesaikan pada saat itu, maka keluhan harus diselesaikan pada hari itu juga.
 11. Untuk keluhan yang tidak dapat diselesaikan pada saat itu juga, maka CS harus memberitahukan kapan, dimana, dan bagaimana keluhan itu akan diselesaikan.
 12. Keluhan yang bukan menjadi wewenang CS harus dilaporkan pada atasan langsung.
 13. Apabila keluhan berpotensi mengganggu pelayanan Anggota lain, maka penanganan diarahkan pada atasan langsung dan diruang tersendiri.
 14. Tidak dibolehkan menyalahkan dan marah pada Anggota pada situasi apapun.
 15. Tidak diperbolehkan menyalahkan dan memarahi rekan kerja didepan Anggota, walaupun terbukti rekan kerja tersebut melakukan kesalahan.
 16. Tidak dibenarkan mengkritik kebijakan lembaga didepan Anggota.
 17. Tidak boleh memotong pembicaraan Anggota.
- B. Standar Penampilan Petugas Pelayanan Karyawan Wanita
- a) Ketentuan Umum
 1. Memakai bedak dan lipstick dengan warna lembut tidak mencolok.
 2. Nafas dan bau badan dalam keadaan segar.

3. Penggunaan aksesoris maksimal 5 titik yaitu antara lain: kacamata, bros, jam, gelang, cincin (maksimal 2).
 4. Memakai ID Card.
 5. Mengenakan sepatu bertumit 1-7 cm dan tertutup (selera).
 6. Tidak diperkenankan:
 - a. Model pakaian terlalu *extrim*.
 - b. Kuku terlalu panjang dan tidak rata.
 - c. Memakai aksesoris terlalu mencolok.
- b) Pakaian Kerja
1. Seragam
 - a. Penggunaan seragam harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku, yaitu busana muslim yang mengikuti kaidah yang ada.
 - b. Warna kerudung disesuaikan dengan seragam dan ketentuan yang ada.
 2. Non Seragam
 - a. Pakaian non seragam yang digunakan adalah blazer/gamis/ batik/*blouse*.
 - b. Corak teratur/rata dan tidak mencolok.
 - c. Celana/rok menyesuaikan dengan atasan.
 - d. Warna sepatu disesuaikan dan netral.

- c) Busana Hamil
 - a. Aturan busana wanita hamil tidak berbeda dari yang umum yaitu dibuat khusus agar dapat disesuaikan dengan perubahan bentuk tubuh.
 - b. Gaun hamil tidak terlalu ketat serta memilih warna dan corak yang tidak meriah.
- d) Tidak Etis
 - a. Lengan *blouse*/blazer digulung.
 - b. Memakai aksesoris mencolok dan meriah.
 - c. Kancing, resleting dan jahitan ada yang lepas.
 - d. Memakai sepatu sandal atau sepatu olahraga.
 - e. Memakai pakaian yang asimetris/bawah tidak rata.

C. Indikator Aspek Pelayanan *Customer Service (CS)*

Indikator aspek pelayanan adalah poin-poin dari standar pelayanan yang akan selalu dimonitor, dievaluasi dan dinilai yang terdiri dari:

- 1. Sikap
 - a. Sikap petugas CS ketika Anggota datang.
 - b. *Greeting*/menyapa Anggota.
 - c. Sikap dalam mengakhiri pelayanan.
- 2. Skill
 - a. Membuka rekening.
 - b. *Product Knowledge* simpanan dan pembiayaan.
 - c. Mengenai pengaduan Anggota.

- d. Menutup rekening.
3. Penampilan
 - a. Pakaian.
 - b. Tata rias.
 - c. ID Card.
 - d. Kondisi meja kerja.²⁷

Pelayanan prima untuk anggota-anggota BMT Marhamah Wonosobo Cabang Leksono sendiri itu dalam lini anggota atau *customer service (CS)* BMT mengharapkan anggota memandang BMT Marhamah Wonosobo Cabang Leksono secara keseluruhan dalam pelayanannya anggota merasa terlayani secara baik, tidak ada komplain, dan tidak ada sesuatu yang perlu dikecewakan. Sehingga anggota merasa puas dan memandang BMT Marhamah Wonosobo Cabang Leksono sebagai lembaga yang berpelayanan prima atau pelayanan yang baik.²⁸

Berdasarkan hasil pembahasan di atas penulis dapat menganalisis tentang penerapan standar operasional prosedur (SOP) terhadap pelayanan prima *customer service (CS)* pada BMT Marhamah Wonosobo Cabang Leksono:
Hasil analisis pelayanan *customer service (CS)* sesuai standar operasional prosedur (SOP) karena dalam standar pelayanan

²⁷ Dokumen Standar Pelayanan Anggota

²⁸ Wawancara dengan Bapak Nur Hariadi, Kepala Cabang di BMT Marhamah Wonosobo Cabang Leksono pada 16 April 2019

customer service (CS) ketika melayani anggota diharuskan dengan ramah, murah senyum, dan tak lupa mengucapkan salam. Dalam standar saat melayani anggota memenuhi waktu targetnya terkecuali ketika situasi di BMT Marhamah Wonosobo Cabang Leksono sedang ramai maka pelayanan menyesuaikan. Dalam standar komunikasi melalui telepon dengan mengucapkan salam, memperkenalkan diri dan berkomunikasi baik dengan anggota dan ketika anggota mengalami keluhan *customer service (CS)* membantu menyelesaikan dan memberi solusi. Dalam penampilan *customer service (CS)* menggunakan pakaian yang sopan dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.²⁹

²⁹ Wawancara dengan Ibu Fitri Fauziah, *Customer Service (CS)* di BMT Marhamah Wonosobo Cabang Leksono pada 16 April 2019

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Penerapan standar operasional prosedur (SOP) terhadap pelayanan prima *customer service (CS)* pada BMT Marhamah Wonosobo Cabang Leksono telah memenuhi standar operasional prosedur (SOP) sebagaimana berikut:

1. Standar melayani anggota sesuai standar operasional prosedur (SOP) karena dalam melayani ramah, murah senyum, dan tak lupa mengucapkan salam.
2. Standar waktu pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) karena memenuhi waktu targetnya terkecuali ketika situasi di BMT Marhamah Wonosobo Cabang leksono sedang ramai maka pelayanan menyesuaikan.
3. Standar komunikasi melalui telepon sesuai standar operasional prosedur (SOP) karena berkomunikasi baik dengan anggota dan ketika anggota mengalami keluhan *customer service (CS)* membantu menyelesaikan dan memberi solusi.
4. Standar penampilan sesuai standar operasional prosedur (SOP) karena penampilan *customer service (CS)* sopan dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Ketika *customer service (CS)* memberikan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP) maka dapat dinyatakan pelayanan *customer service (CS)* tersebut prima.

5.2. Saran.

1. Pelayanan *customer service (CS)* berjalan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP). Untuk menghindari ketidaksesuaian maka harus diadakan evaluasi minimal 1 bulan sekali
2. BMT Marhamah Wonosobo Cabang Leksono diharapkan terus meningkatkan kualitas pelayanan *customer service (CS)* agar selalu tercipta pelayanan yang prima

DAFTAR PUSTAKA

- Arif, M. Nur Rianto Al., 2012. *Dasar- Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta
- Aulia Jadydatul Adawiyah, 2015. “*Implementasi Service Excellence oleh Customer Service pada BMT Bismillah Sukorejo*”, Tugas Akhir
- Bungin, Burhan., 2007. *Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Bungin, Burhan., 2005. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Prenada Media Group
- Dokumen Standar Pelayanan Anggota
- Eka Putri Susilowati, 2017. “*Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Teller pada Pelayanan Nasabah di BMT Taruna Sejahtera Kantor Cabang Suruh*”. Tugas Akhir
- Feby Rizki Suryani Lubis, 2018. “*Penerapam SOP (Standar Operasional Prosedur) Frontliner dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Sumut KCP Syariah HM. Joni Medan*”. Skripsi minor
- Herdiansyah, Haris., 2010. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: SalembaHumanika
- Huda, Nurul., 2016. *Baitul Mal Wa Tamwil*. Jakarta: Amzah
- Kasmir., 2005. *Etika Customer Service*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

- Kasmir., 2017. *Customer Service Excellent*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Khairatul Nisa, 2018. “*Implementasi Pelayanan Customer Service Terhadap Anggota Di KSPPS Harapan Umat Pati KCP Gabus*”, Tugas Akhir
- Latumaerissa, R. Julius., 2017. *Bank & lembaga Keuangan Lain Teori dan Kebijakan*, Jakarta: Mitra wacana Media
- Muhammad., 2007. *Lembaga Ekonomi Syari'ah*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Rahmayanty, Nina., 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Semil, Nurmah., 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*. Depok: Prenadamedia Group
- Wawancara dengan Bapak Nur Hariadi selaku Kepala Cabang BMT Marhamah Wonosobo Cabang Leksono, pada 16 April 2019
- Wawancara dengan Ibu Fitri Fauziah selaku *Customer Service* BMT Marhamah Wonosobo Cabang Lekesono, pada 16 April 2019
- www-bmt-marhamah.com, diakses pada 19 Maret 2019 pukul 20.17

LAMPIRAN

Lampiran 1. Wawancara dengan Bapak Nur Hariyadi selaku Kepala Cabang BMT Marhamah Wonosobo Cabang Leksono



Lampiran 2. Wawancara dengan Ibu Fitri Fauziah selaku *Customer Service* BMT Marhamah Wonosobo Cabang Leksono



Lampiran 7. Bukti Angsuran

 **MARHAMAH**
Mitra Keluarga Sakinah

No. 0041772
Tgl.

BUKTI ANGSURAN
Bismillahirrahmanirrahim

No. Rekening :
N a m a :
A l a m a t :
Jenis Pemby. : Besar Pemby. :
Sistem angs. : Angs. ke :
Terbilang :

Angsuran : Rp.

Bagi hasil/Mark-up/Jasa : Rp.

Jumlah : Rp.

Saldo Pemby. : Rp.

Petugas	Teller

Lampiran 8. Buku Tabungan Simpanan Ummat



Lampiran 9. Brosur-brosur BMT Marhamah Wonosobo

MARHAMAH
Maka Kita Bisa Selesai

BMT MARHAMAH WONOSOBO

Melayani:

- Pembiayaan Modal Usaha
- Pembiayaan Jual Beli Barang
- Pembiayaan Jasa

Keuntungan:

- ✓ Akad sesuai syariah
- ✓ Administrasi ringan
- ✓ Angsuran terjangkau dan fleksibel
- ✓ Proses cepat dan mudah

Kantor Pusat
Jl. T. Jogonaloro Km. 0,5 Wonosobo
Telp. (0286) 3320722
www.bmt-marhamah.com

Kantor Cabang

- Utama**
Jl. T. Jogonaloro Km. 0,5 Wonosobo
Telp. (0286) 321556
- Wonosobo**
Jl. A. Yani 21 Wonosobo
Telp. (0286) 324716
- Leksono**
Jl. Raya Leksono Rt 1/1 Wonosobo
Telp. (0286) 3320443
- Sukoharjo**
Jl. Raya Sukoharjo – Wonosobo
- Kertek**
Jl. Raya Kertek – Kalikajar Wonosobo
- Kaliwiro**
Perdagangan Doplak, Kaliwiro
- Purworejo**
Jl. Brgen Kalamso 99A Purworejo
Telp. (0275) 324783
- Banjarnegara**
Jl. S. Pramono Parakanzanggih Banjarnegara
Telp. 08112603034
- Wadaslintang**
Jl. Raya Prembun Km. 1 Wadaslintang
- Watumalang**
Jl. Raya Watumalang Km. 0,5 Watumalang
- Kalibawang**
Jl. Raya Pasar Kalibawang
- Balekambang**
Jl. Raya Pasar Balekambang-Selomerto
- Reco**
Jl. Raya Parakan Km. 10 Kertek Wonosobo
- Randusari**
komplek Pasar Randusari, Kepil Wonosobo
- Garung**
Jl. Raya Dieng Km. 10 Garung Wonosobo
- Bansari Temanggung**
Jl. Raya Kecamatan Bansari Sawil Bansari Temanggung

AKAD MUDHAROBAH

MARHAMAH
Maka Kita Bisa Selesai

SIMKA

Simpanan Berjangka

- ✓ Aman menguntungkan
- ✓ Bagi hasil kompetitif sesuai ketentuan syariah
- ✓ Bebas biaya administrasi

Setoran Minimal
Rp 1.000.000,-

Jangka Waktu
3, 6, 12 Bulan



Kantor Pusat
Jl. T. Joganegara Km 0,5 Wonosobo
Telp 0286 3320722
bmt-marhamah.com

Simpanan Masa Depan (SIMAPAN) merupakan simpanan yang diperuntukan bagi perseorangan ataupun lembaga guna persiapan dana jangka panjang seperti misalnya untuk keperluan pendidikan, pensiun, Haji, pesangon karyawan bagi perusahaan.

Jangka Waktu SIMAPAN :
5 tahun 10 tahun 20 tahun

Amal dan Inaya Allah menguntungkan Bonus (thawaf) yang diterima akan dimasukkan ke simpanan yang secara otomatis akan menambah bagi hasil secara proporsional.

**MASA DEPAN
ADALAH MILIK MEREKA
YANG MENYIAPKAN
SEKARANG**

Persiapkan sekarang bersama :

SIMAPAN
Simpanan Masa Depan



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Data Pribadi

Nama Lengkap : Anggita Adelia
Tempat dan Tanggal Lahir : Bekasi, 01 Juni 1998
Umur : 21 Tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Perum Puri Cendana Taman
Krakatau V Blok D6 No 30 Rt 003/
Rw 011, Kel. Sumberjaya, Kec.
Tambun Selatan, Kab. Bekasi, Jawa
Barat. 17510.
Telp : 085781047009
Alamat E-mail : anggitaadelia81@gmail.com

B. Pendidikan

Pendidikan Formal :

1. 2003-2010 : MI PINK 03
2. 2010-2013 : MTS YAPINK 01
3. 2013-2016 : MAN 1 BEKASI
4. 2016-2019 : UIN WALISONGO SEMARANG