

**UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
UNTUK TERCIPTANYA KEPUASAN ANGGOTA PADA
BMT HARAPAN UMAT KCP SLEKO PATI**



Disusun Guna Memenuhi Syarat Tugas Akhir
Dan Memperoleh Gelar Ahli Madya Pada Perbankan syariah

OLEH:

**ENY ZUMROTUS SHOLIAH
1405015002**

PEMBIMBING :

**Dr. H. Imam Yahya, M.Ag
197004101995031001**

**PRODI D3 PERBANKAN SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG**

2017

Dr. Imam Yahya, M.Ag.
Griya Pandana Merdeka Blok H.2
Ngaliyan, Semarang

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (Empat) eks.
Hal : Naskah Tugas Akhir
An. Sdr. Eny Zumrotus Sholihah

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Walisongo Semarang

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, bersama ini saya kirim naskah Tugas Akhir saudara:

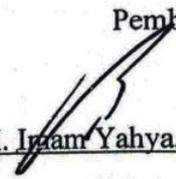
Nama : Eny Zumrotus Sholihah
NIM : 1405015002
Judul : Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Untuk Terciptanya
Kepuasan Anggota Pada BMT HARAPAN UMAT KCP SLEKO
PATI

Mohon kiranya Tugas Akhir saudara tersebut dapat segera diujikan.

Demikian harap menjadi maklum.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing,


Dr. H. Imam Yahya, M.Ag
NIP 197004101995031001



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus III Ngaliyan Semarang
Telp. (024) 7608454 Semarang 50185
Website: febi_walisongo.ac.id – Email: febiwalisongo@gmail.com

PENGESAHAN

Nama : Eny Zumrotus Sholihah
NIM : 1405015002
Program Studi : D3 Perbankan Syariah
Judul : **“Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Untuk Terciptanya
Kepuasan Anggota Pada BMT Harapan Umat Kcp Sleko Pati”**

Telah dimunaqosahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, pada tanggal:
18 Mei 2017

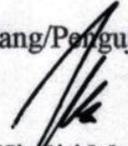
Dan dapat diterima sebagai kelengkapan ujian akhir dalam rangka menyelesaikan
studi program Diploma Tiga (D3) Perbankan Syariah Tahun Akademik 2016/2017
guna memperoleh gelar Ahli Madya Perbankan Syariah.

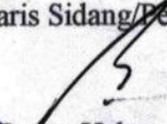
Semarang, 18 Mei 2017

Mengetahui,

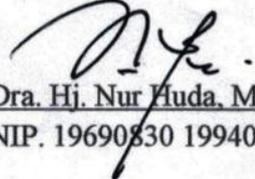
Ketua Sidang/Penguji I,

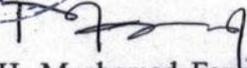
Sekretaris Sidang/Penguji II,


Prof. Dr. Hj. Siti Mujibatun, M.Ag.
NIP. 19590413 198703 2 001

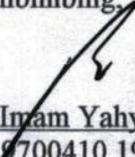

Inram Yahya, M.Ag.
NIP. 19700410 199503 1 001

Penguji III,


Dra. Hj. Nur Huda, M. Ag.
NIP. 19690830 199403 2 003


H. Muchamad Fauzi, SE., MM.
NIP. 19730217 200604 1 001

Pembimbing,


Dr. H. Inram Yahya, M. Ag.
NIP. 19700410 199503 1 001

MOTTO

Janganlah ragu untuk menolong dan memberi semampumu. Yakinlah bahwa Allah akan memberi lebih banyak daripada apa yang telah kau berikan. Dan semua akan membuat hidupmu lebih bermakna dan berwarna seperti sebuah taman, akan nampak indah bila penuh dengan berbagai berbagai bunga.

PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan karunia, nikmat, rahmat dan petunjuk-Nya. Dengan penuh rendah hati, penulis mempersembahkan karya tulis ini kepada orang yang berjasa dengan penuh bagi penulis mereka adalah:

1. Seluruh guru yang telah mengajarkan ananda sejak dari pendidikan dasar sampai sekarang sehingga ananda sampai pada tahap ini.
2. Ayah Rasidi dan Ibu Jarmi tersayang, terimakasih atas segenap dukungan, kasih sayang dan setiap do'a yang beliau panjatkan tiada henti untuk kesuksesan ananda. Karena do'a kedua orang tua lah yang dapat memperlancar segala kesulitan yang ananda alami demi meraih kesuksesan untuk membahagiakan beliau.
3. Keluarga besar BMT HARAPAN UMAT PATI khususnya BMT HARAPAN UMAT KCP SLEKO PATI yang telah memberi pengalaman kerja dan tambahan ilmu yang bermanfaat untuk ananda kedepannya. Terimakasih telah menerima ananda magang di BMT dan tiada hentinya tiap hari mengajari ananda tentang bagaimana melayani nasabah.
4. Sahabat-sahabatku yang paling Lopeh-lopeh "Grup What Do You Mean?" (Zuhariyem (Lusi), Markonyek (Maryam), Sunariyah (Riris)) yang tiap harinya tiada hentinya memberi semangat, nasihat dan kegokilan tiap harinya. Kalian is the best, meskipun kadang bikin ngeselin, jengkelin tapi yang pasti selalu ngangenin. Dan teman-teman seperjuangan demi meraih Toga kelulusan.
5. Terimakasih untuk seseorang yang selalu menemani setiap hari dan tiada hentinya memberi nasihat juga menjadi pendengar setia atas keluh kesah ananda disetiap detiknya (Agus Kurniawan).
6. Terimakasih untuk para Emak-Emak Kos Gayamsari (Emak Mimy dan Emak Ria) yang selalu menghibur ananda disaat lagi galau, gundah merana. Terimakasih telah memberi pencerahan setiap masalah walaupun kadang saran kalian agak aneh. Thank's selalu mengajarkan apa arti kebersamaan dan arti hidup yang luar biasa. Teman-teman dikost Pak Rohmad yang selalu menyemangati setiap harinya dan komplotan 3 S2M (Nova dan Nisa) yang selalu membuat kamar kos serasa gempa dengan kelucuan tingkah kita.

Akhirnya, peneliti menyadari bahwa Tugas akhir ini belum mencapai kesempurnaan dalam arti sebenarnya, namun peneliti berharap Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi peneliti sendiri khususnya dan para pembaca umumnya.

Semarang, 9 Mei 2017

Penulis,

Eny Zumrotus Sholihah

NIM 1405015002

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa Tugas Akhir ini tidak berisi materi yang telah pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga Tugas Akhir ini tidak berisi satu pun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 9 Mei 2017

Deklator,



Eny Zumrotus Sholihah

1405015002

TRANSLITERASI

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

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

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El

م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	`	apostrof
ي	Ya	y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau menoftong, dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang dilambangkan berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
-----َ-----	Fathah	a	a
-----ِ-----	Kasrah	i	i
-----ُ-----	Dhammah	u	u

b. Vokal rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang dilambangkan berupa gabungan antara harakat dan huruf. Transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
----َ--	fathah dan ya	ai	a dan i
----ُ--	fathah dan wau	au	a dan u

Contoh:

Rajala	رَجُلًا	yakhruju	يَخْرُجُ
Fa'ala	فَعَلَ	qaumun	قَوْمٌ
La'ana	لَعْنًا	Maddah	

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda:

5. Kata sandang

Kata sandang dalam system penulisan Arab dilambangkan dengan huruf ال namun dalam transliterasinya ini kata sandang dibedakan atas kata sandang yang diikuti huruf syamsiah dan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

a. Kata sandang mengikuti huruf syamsiah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf langsung mengikuti kata sandang itu.

b. Kata sandang diikuti huruf qamariah

Kata sandang yang diikuti huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai pula dengan bunyinya. Baik diikuti oleh huruf syamsiah maupun huruf qamariah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan kata sandang.

Contoh:

Al-Rajulu : الرجال

Al-Nisa'a : النساء

Al-Isnad : الاسناد

6. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof, namun itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

Anna : ان

Syai'un : شيعي

Al-Nisā'a : النساء

7. Penulisan Kata

Pada dasarnya, setiap kata baik fi'il, isim, maupun harf, ditulis terpisah, hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazimnya dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan. Maka,

dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

Wa innalāha lahuwa khair arrāziqīn : وإن لمو خير الرزقين

Wa akhraja fulālan : وأخرج فلانا :

ABSTRAK

Semakin pesatnya lembaga keuangan syaria'ah saat ini salah satunya berdirinya lembaga keuangan mikro yaitu BMT (*Baitul Maal wat Tamwil*) di berbagai kota. Untuk memenangkan persaingan dipasar yang semakin sulit, dibutuhkan strategi untuk mengatasi hal tersebut. Salah satu strategi yang digunakan yakni melalui pelayanan yang dimiliki karyawan sehingga terciptanya kepuasan anggota. BMT HARAPAN UMAT memiliki 8 kantor cabang.

Tentu saja semua lembaga menginginkan semua karyawannya berkualitas baik dari akademisnya maupun tingkah lakunya saat melayani anggota. BMT HARAPAN UMAT mengangkat seorang karyawan untuk dibekerjakan dilembaganya, karena dengan mempunyai karyawan sangat berkualitas akan meningkatkan dan menentukan kelangsungan lembaga tersebut. Apabila seorang karyawan sudah mempunyai kualitas pelayanan yang tinggi maka anggota yang dilayani dengan karyawan yang seperti itu akan merasa sangat puas. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana upaya meningkatkan kualitas pelayanan karyawan pada BMT HARAPAN UMAT Kcp Sleko Pati dan bagaimana anggota itu dikatakan puas atas pelayanan yang diberikan oleh BMT HARAPAN UMAT Kcp Sleko Pati.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif dengan mengambil lokasi di BMT Harapan UmatPati Kcp Sleko. Data-data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder yang diperoleh menggunakan metode observasi, wawancara dengan seluruh karyawan dan anggota, dokumentasi, dan penelusuran data online.

Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh BMT HARAPAN UMAT Kcp sleko Pati sudah memenuhi 5 kriteria pokok untuk mengukur seberapa kualitas pelayanan yang diberikan yakni meliputi *Tangibles* (*Bentuk Fisik*), *Reability* (*Kehandalan*), *Responsivness* (*Ketanggapan*), *Assurance* (*kepastian*), dan *Emphaty* (*Empati*). Selama ini BMT telah memberikan pelayanan yang lebih dari apa yang diharapkan dan diinginkan oleh anggota.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Dan Kepuasan Anggota

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Segala puji bagi Allah SWT Yang Maha pengasih dan Maha Penyayang, bahwa atas rahmat, taufiq, hidayah, dan inayah-Nya. Tidak lupa halawat dan salam semoga tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW beserta para pengikutnya, yang dengan keteladanan, keberanian, dan kesabarannya mampu mengubah kehidupan dunia penuh dengan kasih sayang maka penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir yang berjudul “ *Upaya Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Karyawan Untuk Terciptanya Kepuasan Anggota Pada BMT HARAPAN UMAT KCP SLEKO PATI*”.

Penulis menyadari dalam penyusunan tugas akhir ini tidak akan berarti tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

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 dan juga selaku dosen pembimbing.
3. Bapak Johan Arifin S.E., M.M, selaku Ketua Prodi D3 Perbankan Syariah.
4. Seluruh dosen dan Staf Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
5. Ibu Dais Nurul Hikmah, S.E.Sy selaku Personalia BMT Harapan Umat Pati yang telah memberikan izin bagi penulis untuk melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Lapangan di BMT Harapan Umat Pati KCP Sleko.
6. Karyawan MT Harapan Umat Pati KCP Sleko yang dengan tulus membimbing dan memberikan banyak ilmu.
7. Seluruh keluarga besar terkhusus ayah dan ibu saya yang telah mendo'akan dan memberi dukungan tiada henti untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Semoga Allah SWT membalas semua amal kebaikan mereka semua, selalu diberi kesehatan dan dimudahkan dalam hal apapun.

Penulis menyadari bahwa dalam Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi bahasa, isi, dan analisisnya. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan

kritik dan saran yang membangun guna untuk perbaikan Tugas Akhir ini Semoga Tugas Akhir ini memberikan manfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi masyarakat pada umumnya dan bagi pembaca.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb

Semarang, 9 Mei 2017

Penulis,

Eny Zumrotus Sholihah

1405015002

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN DEKLARASI	vii
HALAMAN TRANSLITERASI	vii
ABSTRAK	xiv
KATA PENGANTAR	xv
DAFTAR ISI	xvii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. LatarBelakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat Hasil Penelitian	6
D. Tinjauan Pustaka	6
E. Metodologi Penelitian	7
F. Sistematika Penulisan	9
BAB II. LANDASAN TEORI	
A. BMT	11
1. Pengertian BMT	11
2. Prinsip Operasional BMT	13
3. Prinsip Utama BMT	14
4. Fungsi BMT	16
B. Kualitas Pelayanan.....	16
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16

2. Upaya Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan	30
C. Kepuasan Anggota.....	31
1. Pengertian kepuasan anggota.....	31
2. Faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota.....	37
BAB III. GAMBARAN UMUM BMT HARAPAN UMAT PATI	
A...Sejarah BMT HARAPAN UMAT PATI	39
B. Visi dan Misi BMT HARAPANUMATPATI.....	40
C. Legalitas BMT HARAPAN UMAT PATI.....	42
D. Struktur Organisasi BMT HARAPAN UMAT PATI	42
E. Produk-produk BMT HARAPAN UMAT PATI	46
F. Pelayanan BMT HARAPAN UMAT KCP SLEKO PATI	52
BAB IV. PEMBAHASAN DAN ANALISIS	
A. Kualitas Pelayanan Di BMT HARAPAN UMAT KCP SLEKO PATI	56
B. Kepuasan Anggota BMT HARAPAN UMAT KCP SLEKO PATI	66
BAB V. PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	67
B. Saran.....	67
C. Penutup.....	68
DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN	