

LAMPIRAN

A. Wawancara Dengan Koordinator Cabang (Eko Yuli Setyawan)

- Peneliti : apa arti kualitas pelayanan menurut bapak?
Narasumber : kualitas pelayanan adalah service excellent atau pelayanan prima supaya anggota nyaman dan senang datang/menjadi anggota BMT HARAPAN UMAT.
- Peneliti : sejauh mana kualitas pelayanan yang sudah diberikan ke anggota?
Narasumber : kualitas sejauh ini sudah mencapai 90%.
- Peneliti : bagaimana menangani kredit macet?
Narasumber : dengan cara komunikasi lebih intens dan diberi surat teguran.
- Peneliti : bagaimana meningkatkan strategi pendapatan?
Narasumber : menyeimbangkan antara likuiditas dan tentunya melakukan pembiayaan yang aman sebanyak-banyaknya.
- Peneliti : langkah apa yang diambil untuk meningkatkan kualitas pelayanan?
Narasumber : cara yang dilakukan BMT adalah dengan melakukan pelatihan service excellent.
- Peneliti : apa komitmen yang berlaku di BMT?
Narasumber : dengan cara menjaga nama baik BMT dan melayani masyarakat dalam sektor perekonomian dengan sistem syaria'ah.
- Peneliti : apa saja tugas yang diemban koordinator cabang?
Narasumber :
a) Bertanggungjawab atas aktivitas yang dilakukan di BMT.
b) Memberikan arahan kepada karyawan BMT untuk pencapaian target kantor cabang pembantu.
c) Mengikuti rapat yang diselenggarakan oleh kantor pusat

B. Wawancara Dengan Teller (Siti Qoidatu Mas Rufah)

- Peneliti : Apa arti kualitas pelayanan menurut teller?

Narasumber : kualitas pelayanan adalah standar yang harus di penuhi ketika berhadapn dengan anggota yaitu senyum, sapa, dan salam.

Peneliti : sejauh mana memberikan pelayanan saat anggota menabung, membayar angsuran dan penarikan?

Narasumber : pertama kita tersenyum kemudian menjawab salam dan memberikan slip sesuai dengan apa yang dibutuhkan anggota.

Peneliti : pelayanan seperti apa yang diinginkan anggota?

Narasumber : pelayanan yang ramah, murah senyum dan memuaskan.

Peneliti : apakah sudah terpenuhi pelayanan yang terbaik selama ini?

Narasumber : alhamdulillah sudah

Peneliti : apa yang dilakukan ketika pelayan yang diberikan belum maksimal?

Narasumber : melakukan pelatihan mengenai service excellent.

Peneliti : saat kredit macet apa yang akan dilakukan oleh pihak BMT?

Narasumber : memberi surat teguran sambil silaturahmi ke anggota, diingatkan dan pendekatan ekstra.

Peneliti :bagaimana cara menjelaskan anggota jika anggota tersebut belum paham tentang sistem pem bayaran angsuran ?

Narasumber : dijelaskan dengan bahasa orang awam agar mudah diterima dengan anggota.

Peneliti :apa langkah yang ditempuh supaya menarik anggota supaya menabung ataupun berinvestasi?

Narasumber : dengan cara melakukan promosi-promosi dan jangan malu bersosialisasi

Peneliti :Apa saja tugas yang harus dilakukan seorang teller?

Narasumber :

- a) Transaksi pembukaan tabungan, deposito.
- b) Membuat akad pembiayaan jika ada anggota/calon anggota yang ingin membuka pembiayaan.
- c) Menerima setoran simpanan, angsuran dan transaksi pengambilan.

Peneliti :Berapa jumlah anggota yang dimiliki BMT HARAPAN UMAT saat ini?

Narasumber : saat ini BMT HARAPAN UMAT Kcp Sleko pada bulan Mei 3.728 anggota.

C. Wawancara dengan marketing BMT hArAPAN UMAT Kcp Sleko Pati (Iqbal Agus Gumilar)

Peneliti :apa arti kualitas pelayanan menurut marketing?

Narasumber : melayani anggota senyaman mungkin

Peneliti : apa tugas yang diemban marketing?

Narasumber :

- Melayani pengajuan pembiayaan dan memberikan penjelasan mengenai produk pembiayaan.
- Melakukan pengumpulan informasi mengenai calon mitra melalui kegiatan wawancara dan on the spot (kunjungan lapangan).
- Mengupayakan kelengkapan syarat.
- Melakukan analisis pembiayaan secara tertulis dari hasil wawancara dan kunjungan lapangan.
- Melakukan monitoring angsuran mitra.
- Melakukan peringatan baik secara lisan maupun secara tertulis atas keterlambatan angsuran mitra.
- Menagih angsuran yang terlambat membayar.
- Membuat rencana/jadwal kolekting harian, mingguan, dan bulanan.
- Menyiapkan peralatan administrasi yang dibutuhkan untuk menjemput simpanan/angsuran pembiayaan.
- Menghitung seluruh uang yang dijemput.
- Membuat daftar angsuran seluruh anggota yang menyetorkan uangnya.
- Menyerahkan kepada teller, dan memastikan seluruh setoran tidak ada yang tertinggal dan tidak terjadi selisih antara catatan dengan uang yang diserahkan

Peneliti : strategi apa yang dilakukan untuk menarik minat anggota untk menabung di BMT?

Narasumber : melakukan promosi-promosi dan menawarkan terutama dari teman dan keluarga.

Peneliti : pelayanan seperti apa yang diberikan kepada anggota:

Narasumber : pelayanan dengan ramah dan senyaman mungkin

Peneliti : bagaimana cara memenuhi target?

Narasumber : lebih giat dalam mencari pembiayaan aman dan melakukan tagihan ekstra.

Peneliti :sudahkah anda melayani anggota dengan baik?

Narasumber : alhhamdulillah sudah

The image displays two promotional posters for educational savings programs. The left poster is for 'SIMPEL' (Simpanan Pelajar) and features a young child wearing glasses reading a book. The text on the poster reads 'sambutlah profesor tersohor masa depan' and 'SimPel saja... Simpanan Pelajar'. It includes the logo for BMT HARUM PATI and the slogan 'Kami Syaria'h, Anda Berkah'. The right poster is for 'KSPPS HARAPAN UMAT PATI' and features a young child writing at a desk. The text on the poster reads 'sambutlah profesor tersohor masa depan' and 'KSPPS HARAPAN UMAT PATI'. It includes the logo for KSPPS HARAPAN UMAT PATI and the slogan 'KAMI SYARI'AH, ANDA BERKAH'. Both posters provide contact information for their respective organizations.

GAPAI CITA-CITA DENGAN TERENCANA



Pendidikan putra-putri kita adalah investasi yang sangat berharga, SimPel hadir untuk membantu perencanaan anggaran pendidikan putra-putri anda.

Dapatkan bingkisan menarik setiap tahun ajaran baru dengan membuka rekening SimPel. Ketentuan umum :

- Pembukaan rekening Rp 25.000,-
- Setoran setiap bulan minimal Rp 25.000,-
- Pengambilan hanya bisa dilakukan pada saat bulan tahun ajaran baru.

Kantor Pusat:
Jl. Kolonel Sugiono (depan asrama brimob) Pati
Telp 0295-386070 fax 0295-4191974

Kas Pelayanan:

- Sleko: Jl. Roro Mendut (komplek Pasar Beras) Sleko-Pati , HP 082323900432
- Jakenan: Jl. Juwana-Pucakwangi (selatan gapura Ds. Bringin) HP 085201182926
- Jayanti: Jl. Juwana-Tayu Km 2, Laggenharjo, HP 081226769629
- Pucakwangi: Ruko Lapangan Pucakwangi No A9, HP 085326593721
- Puri: Ruko Pasar Puri No. 13 HP 082325146060
- Blora: Jl. Todanan-Jajah Km.2 Todanan (depan SMK Khozinah Ulum, Todanan) HP 082327746888
- Gabus: Jl. Gabus-Winong Km.1 Gabus, HP 081215980727
- Kayen: Jl. Kayen Pati Km 0.5 Kayen, HP 082299918882

Sirela adalah simpanan sukarela yang menggunakan akad mudharabah, dimana pihak BMT dapat menggunakan dana anggota BMT untuk usaha produktif dan halal.



Mengapa memilih sirela harus?

- Jumlah setoran ringan
- Dapat setor dan diambil sewaktu-waktu
- Bagi hasil yang kompetitif
- Tersedia layanan antar jemput
- Dapat di jadikan jaminan pembiayaan
- Hadiah menarik untuk simpanan baru

PROSEDUR SYARAT & KETENTUAN :

1. Fc KTP/SIM yang berlaku
2. Mengisi form permohonan keanggotaan
3. Mengisi form aplikasi simpanan
4. Setoran pertama minimal Rp 10.000

Kantor Pusat:
Jl. Kolonel Sugiono (depan asrama brimob) Pati
Telp 0295-386070 fax 0295-4191974

Kas Pelayanan:

- Sleko: Jl. Roro Mendut (komplek Pasar Beras) Sleko-Pati , HP 082323900432
- Jakenan: Jl. Juwana-Pucakwangi (selatan gapura Ds. Bringin) HP 085201182926
- Jayanti: Jl. Juwana-Tayu Km 2, Laggenharjo, HP 081226769629
- Pucakwangi: Ruko Lapangan Pucakwangi No A9, HP 085326593721
- Puri: Ruko Pasar Puri No. 13 HP 082325146060
- Blora: Jl. Todanan-Jajah Km.2 Todanan (depan SMK Khozinah Ulum, Todanan) HP 082327746888
- Gabus: Jl. Gabus-Winong Km.1 Gabus, HP 081215980727
- Kayen: Jl. Kayen Pati Km 0.5 Kayen, HP 082299918882

**KSPSS HARUM PATI**

Jl. Kol. Sugiono (depan asrama brimob) Pati, Telp. 0295-386070

No. : _____ Rek. No. : □□□-□□□□□□□□

Nama : _____ Alamat : _____

PENARIKAN	JUMLAH	KETERANGAN
<input type="checkbox"/> Si Rela	Rp.	<input type="checkbox"/> 3 BL <input type="checkbox"/> 6 BL <input type="checkbox"/> 12 BL
<input type="checkbox"/> Investasi Mudharabah	Rp.	
<input type="checkbox"/>	Rp.	
JUMLAH	Rp.	

TERBILANG : _____

Pemeriksa, _____ Teller, _____ Tgl. _____ Penarik _____

SLIP PENARIKAN**KSPSS HARUM PATI**

Jl. Kol. Sugiono (depan asrama brimob) Pati, Telp. 0295-386070

No. : _____ Rek. No. : □□□-□□□□□□□□

Nama : _____ Alamat : _____

SETORAN	JUMLAH	KETERANGAN
<input type="checkbox"/> MUROBAHAH	Rp.	Angsuran ke : _____ Pokok : Rp. _____ BH : Rp. _____ Margin : _____
<input type="checkbox"/> MUDHOROBAH	Rp.	
<input type="checkbox"/> MUSYAROKAH	Rp.	
<input type="checkbox"/> BAI BITAMMAN AJIL	Rp.	
<input type="checkbox"/> QORDUL HASAN	Rp.	
<input type="checkbox"/>	Rp.	
JUMLAH	Rp.	

TERBILANG : _____

Pemeriksa, _____ Teller, _____ Tgl. _____ Penyeter _____

SLIP ANGSURAN**KSPSS HARUM PATI**

Jl. Kol. Sugiono (depan asrama brimob) Pati, Telp. 0295-386070

No. : _____ Rek. No. : □□□-□□□□□□□□

Nama : _____ Alamat : _____

PENYETORAN	JUMLAH	KETERANGAN
<input type="checkbox"/> Si Rela	Rp.	<input type="checkbox"/> 3 BL <input type="checkbox"/> 6 BL <input type="checkbox"/> 12 BL
<input type="checkbox"/> Investasi Mudharabah	Rp.	
<input type="checkbox"/> Simpanan Pelajar	Rp.	
<input type="checkbox"/> Simpanan Qurban	Rp.	
<input type="checkbox"/> Simp. Haji & Umroh	Rp.	
<input type="checkbox"/> Arisan Berkah	Rp.	
<input type="checkbox"/> Arisan Wisata	Rp.	
JUMLAH	Rp.	

TERBILANG : _____

Pemeriksa, _____ Teller, _____ Tgl. _____ Penyeter _____

SLIP SETORAN

Investasi Qurban Intan

INTAN adalah INVESTASI Hari Raya Qurban yang menggunakan akad Mudharabah dimana anggota dapat merencanakan ibadah Qurban nya dengan baik dan lancar.

PROSEDUR SYARAT DAN KETENTUAN :

1. Jumlah simpanan minimal perbulan menyesuaikan jangka waktu dan setoran sesuai jenis hewan qurban.
2. Bebas administrasi bulanan.
3. Nisbah Investor : 30 BMT : 70
4. Penarikan hanya bisa dilakukan untuk keperluan Qurban.

Fasilitas : BMT HARUM siap memfasilitasi pengadaan dan penyaluran hewan qurban.

TABEL SIMULASI INVESTASI QURBAN

NO	HARGA HEWAN	SETORAN/BLN*	JANGKA WAKTU*
1	KAMBING		
	1 EKOR @ 1.500.000	Rp 125.000,-	12 BLN
	1 EKOR @ 1.700.000	Rp 142.000,-	12 BLN
	1 EKOR @ 2.000.000	Rp 167.000,-	12 BLN
2	SAPI		
	1 EKOR @ 10.000.000,-	Rp 120.000,-	12 BLN
	1 EKOR @ 11.500.000,-	Rp 140.000,-	12 BLN
	1 EKOR @ 12.500.000,-	Rp 150.000,-	12 BLN
	* jangka waktu dan jumlah setoran menyesuaikan harga hewan yang dibutuhkan	** untuk hewan qurban sapi kolektif 7 orang	

KSU Syari'ah Harapan Umat

BMT HARUM PATI

Kantor Pusat: Jl. Katedral Sugono (Depan Arena Brintob) Pati
Telp: 0295-885770 Fax: 0295-419974

Kas Pelayanah: Sleko: Jl. Ponda Mendut (komplek Pasar Bera) Sleko Pati

Jekaman: Jl. Jowana - Pucakwangi (Dgn lgp. Sleko Jekaman) Telp: 0295-551223

Suwandi: Jl. Ki Hajar Dewantara No. 20 Jowana Telp: 0295-4748216

Pucakwangi: Peringsan Balong, Pucakwangi

Kontak Person





Lembaga Keuangan Syariah

BMT HARUM

PENDAHULUAN

BMT HARUM dengan akta pendirian koperasi serba usaha Syariah dan sisihkan oleh Menteri Koperasi, Pengusaha Kecil dan Menengah dengan No. Badan Hukum: 518/202 /BH/XI/2005 Tgl. BH 30 November 2005. BMT HARUM mempunyai

Visi : Sebagai lembaga keuangan mikro syariah yang berkualitas, profesional dan terpercaya

Misi : bersama memberdayakan kesejahteraan masyarakat dengan prinsip keadilan yang menentramkan.

PRODUK SIMPANAN BMT HARUM

PEMBIAYAAN

BMT Harapan Umat (HARUM)
Online service 0295-386070

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap : Eny Zumrotus Sholihah
Tempat/Tanggal Lahir : Pati, 18 Januari 1996
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Dk. Ledok Rt/05 Rw/03 Ds. Pucakwangi
Kec.pucawangi Kab. Pati
Judul Tugas akhir : *Upaya Meningkatkan Kualitas Karyawan
Karyawan Untuk Terciptanya Kepuasan Anggota
Pada BMT HARAPAN UMAT KCP SLEKO PATI*
No. Hp : 082327256224
E-mail : eny.aleyna@gmail.com

Riwayat Pendidikan Formal:

1. Sekolah Dasar (SD) Negeri 02 Pucawangi Pati. Tahun 2002-2008
2. Madrasah Tsanawiyah (MTs) Matholi'ul Huda Pucakwangi Pati. 2008-2011
3. Madrasah Aliyah (MA) Matholi'ul Huda Pucakwangi Pati. Tahun 2011-2014

Nama Orang Tua

Ayah : Rasidi
Pekerjaan : Petani
Ibu : Jarmi
Pekerjaan : Petani dan Ibu Rumah Taangga
Alamat : Dk. Ledok Rt/05 Rw/03 Ds. Pucakwangi
Kec.pucawangi Kab. Pati