

**TINGKAT PELAYANAN *TELLER* UNTUK TERCIPTANYA KEPUASAN
ANGGOTA PADA BMT HARAPAN UMAT PATI KCP JAKENAN**



TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat Guna
Memperoleh Gelar Ahli Madya dalam Ilmu Perbankan Syariah**

Disusun Oleh:

RIZKI ALIFFIANI

1405015008

PROGRAM D3 PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS NEGERI WALISONGO

SEMARANG

2017

Dr. Ali Murtadho, M.Ag.

Donosari Rt/Rw 04/01 Patebon Kendal

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (empat) eks

Hal : Naskah Tugas Akhir

An. Sdri. Rizki Aliffiani

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 Saudari:

Nama : Rizki Aliffiani

NIM : 1405015008

Judul : **"TINGKAT PELAYANAN TELLER UNTUK
TERCIPTANYA KEPUASAN ANGGOTA PADA BMT
HARAPAN UMAT PATI KCP JAKENAN"**

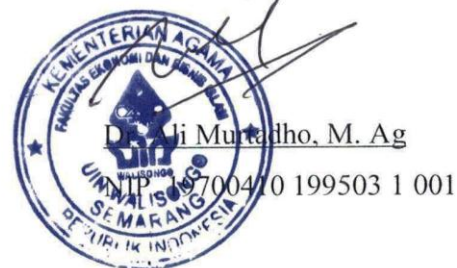
Dengan ini saya mohon kiranya Tugas Akhir Saudari tersebut dapat segera dimunaqasyahkan.

Demikian harap menjadi maklum.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 08 Mei 2017

Pembimbing,





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 : Rizki Aliffiani
NIM : 1405015008
Program Studi : D3 Perbankan Syariah
Judul : **“Tingkat Pelayanan Teller Untuk Terciptanya Kepuasan Anggota Pada BMT Harapan Umat Pati KCP Jakenan”**

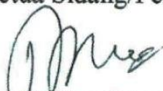
Telah dimunaqosahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, pada tanggal:
22 Mei 2017

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.

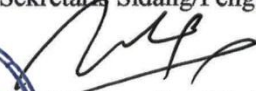
Semarang, 22 Mei 2017

Mengetahui,

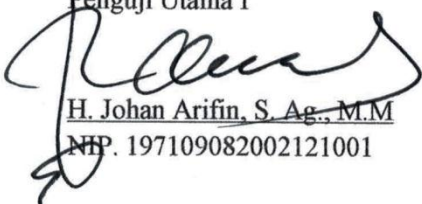
Ketua Sidang/Penguji


Dr. H. Nur Fatoni, M. Ag.
NIP. 197308112000031004

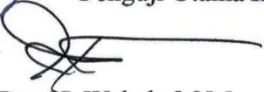
Sekretaris Sidang/Penguji


Dr. Ali Murtadho, M. Ag.
NIP. 197108301998031003

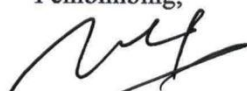
Penguji Utama I


H. Johan Arifin, S. Ag., M.M
NIP. 197109082002121001

Penguji Utama II


Drs. H. Wahab, M.M
NIP. 196909082000031001

Pembimbing,


Dr. Ali Murtadho, M. Ag
NIP. 197108301998031003

MOTTO

Q.S AN-NISA Ayat 86

حَسِيبًا شَيْءٌ كُلٌّ عَلَىٰ كَآنَ ٱللَّهِ إِنَّ ٱلَّذِينَ رُذِّقُوا أَوْ مِمَّنَّ بِأَحْسَنَ فَحَيُّوا بِتَحِيَّةٍ حُسْنٍ وَإِذَا

Apabila kamu diberi penghormatan dengan sesuatu penghormatan, Maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik dari padanya, atau balaslah penghormatan itu (dengan yang serupa). Sesungguhnya Allah memperhitungkan segala sesuatu.

PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat dan karunianya. Dengan penuh kerendahan hati, penulis persembahkan karya tulis ini kepada orang-orang yang berjasa dengan penuh arti bagi penulis, mereka adalah:

1. Ayah dan ibu tersayang yang telah membimbing, memberikan dukungan serta do'a yang tiada henti untuk kesuksesan putri tercinta dalam setiap sujudnya, karena tiada kata seindah lantunan do'a dan tiada do'a yang paling khusuk selain do'a yang terucap dari orang tua. Guru pertama dalam hidupku, pelita hati yang telah mengasihiku dan menyayangiku dari lahir sampai mengerti luasnya ilmu di dunia ini. Yang tidak pernah bosan mendengarkan keluh kesah selama proses perkuliahan hingga penyusunan Tugas Akhir ini.
2. Keluarga besar yang berada di dalam kota maupun di luar kota, terimakasih atas do'a, perhatian, dan kesabarannya.
3. Sahabat seperjuanganku, sama-sama pejuang TA yang cuma bisa berkeluh kesah via chat, thanks very much Lusi, Eny, Maryam.
4. Kawan kost yang memberikan dukungan dan semangat.
5. Pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam selesainya proses Tugas Akhir ini. Penulis hanya mampu mengucapkan terimakasih dan do'a semoga Allah SWT memberikan rahmat dan keberkahan hidup pada kita semua, amin.

Semarang, 10 Mei 2017

Penulis,

Rizki Aliffiani
1405015008

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, 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, 10 Mei 2017

Deklator,

A handwritten signature in black ink is written over a green and yellow 6000 Rupiah stamp. The stamp features the text 'REPUBLIK INDONESIA', 'KEMENTERIAN KEUANGAN', '6000', and 'RUPIAH'. The signature is written in a cursive style.

RizkiAliffian

1405015008

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	š	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	z	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
ح	ha	h	Ha
ء	hamzah	*	apostrof
ي	ya	y	Ye

2. Vokal

Vocal bahasa Arab, seperti vocal bahasa Indonesia, terdiri dari vocal tunggal atau menoftong, dan vocal rangkap atau diftong.

a. Vocal tunggal

Vocal 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. Vocal rangkap

Vocal 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
---ُ---	athah dan wau	au	a dan u

Contoh:

Rajala	رَجَلًا	yakhruju	يَخْرُجُ
Fa'ala	فَعَلَ	qaumun	قَوْمٌ
La'ana	لَعَنَ		

3. Maddah

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

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
--◌̄-- ◌̄--	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas
----◌̄-----	kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas
----◌̄-----	dhammah dan wau	ū	u dan garis di atas

Contoh:

Qāla : قَالَ al-Rajūlun : الرَّجُولُ

Nisā'a : نِسَاءِ Mutasyabbihīna : مُتَشَبِّهِينَ

4. Ta Marbutoh

Transliterasi untuk ta marbutoh ada dua, yaitu:

- Ta marbutoh hidup: yaitu ta marbutoh yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah, dan dhammah, transliterasinya adalah /t/.
- Ta marbutoh mati: yaitu ta marbutoh yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.
- Kalau pada kata yang terakhir dengan ta marbutoh diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta marbutoh itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

Syu'bah Maula 'Abdillah : شعبة مولى عبدالله:

Al-Madīnatul Munawwarah : المدينة منورة

5. Syaddah atau Tasydid

Syaddah atau Tasydid yang dalam system penulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, dalam

transliterasinya tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah.

Contoh:

Haddāsanā : حَدَّثَنَا

Rabbanā : رَبَّنَا

6. 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

7. 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 : شَيْءٌ

Al-Nisā'a : النِّسَاءُ

8. 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 : و إن لهو خير الرزقين

Wa akhraja fulālan : و أخرج فلانا

ABSTRAK

BMT Harapan Umat Pati merupakan BMT yang mempunyai 8 kantor cabang, dan ini berarti tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap BMT Harapan Umat Pati semakin meningkat. Peranan karyawan sangat penting untuk perusahaan pada sektor jasa. Untuk mencapai suatu kepuasan terhadap nasabah, BMT Harapan Umat Pati harus memilih karyawan khususnya *frontliner* yang memiliki kemampuan baik dalam melayani nasabah. *Frontliner* khususnya *teller* dituntut harus memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik agar nasabah bisa merasakan puas dengan apa yang dilakukan oleh *teller*. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana teknik pelayanan teller di BMT Harapan Umat Pati KCP Jakenan dan sejauh mana tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan teller di BMT Harapan Umat Pati KCP Jakenan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif dengan mengambil lokasi di BMT Harapan Umat Pati KCP Jakenan. Data-data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder yang diperoleh menggunakan metode observasi, wawancara dengan *teller* dan anggota, dokumentasi, dan penelusuran data online.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *teller* melaksanakan tugasnya sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan. *Teller* melakukan transaksi input data dengan cepat dan tepat, cara pengelolaan emosi-emosi ketika berhubungan dengan konsumen yang dilakukan teller sudah cukup baik. Anggota BMT Harapan Umat Pati KCP Jakenan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh teller.

Kata kunci: *frontliner*, *teller*, BMT Harapan Umat

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan segera rahmat serta hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir D3 Perbankan Syariah UIN Walisongo Semarang di BMT Harapan Umat Pati KCP Jakenan. Shalawat serta salam semoga tetap dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat-sahabat, dan pengikutnya.

Dengan berbekal keikhlasan dan berniat dengan ketulusan serta dengan tanggung jawab, Allah SWT telah meridhoi penyusunan Tugas Akhir ini. Penulis menyadari bahwa proses penyusunan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan berkat bantuan dari semua pihak. Oleh sebab itu penulis mengucapkan terimakasih 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.
3. Bapak Johan Arifin S.E., M.M, selaku Ketua Prodi D3 Perbankan Syariah.
4. Bapak Dr. Ali Murtadho, M.Ag, selaku Dosen Pembimbing.
5. Seluruh dosen dan Staf Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
6. 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 Jakenan.
7. Karyawan BMT Harapan Umat Pati KCP Jakenan yang dengan tulus membimbing dan memberikan banyak ilmu.

8. Seluruh keluarga besar saya yang selalu memberikan do'a, dukungan, dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Kiranya tiada kata yang dapat terucap dari penulis selain panjatkan do'a semoga Allah membalas jasa dan amalnya dengan balasan yang setimpal.

Penulis menyadari bahwa dalam Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi perbaikan Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini memberikan manfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi masyarakat pada umumnya dan bagi pembaca.

Semarang, 10 Mei 2017

Penulis,

Rizki Aliffiani

1405015008

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN DEKLARASI	vi
HALAMAN PEDOMAN TRANSLITERASI	vii
ABSTRAK	xiii
KATA PENGANTAR	xiv
DAFTAR ISI	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat Hasil Penelitian	6
D. Tinjauan Pustaka	7
E. Metodologi Penelitian	8
F. Sistematika Penulisan	11
BAB II. DASAR-DASAR PELAYANAN <i>TELLER</i> BAGI KEPUASAN NASABAH	
A. Pelayanan yang Baik	13
1. Pengertian Pelayanan yang Baik	13
2. Kiat Pelayanan Prima	14
3. Ciri-ciri Pelayanan yang Profesional	16

B. Landasan Al-Qur'an tentang Pelayanan.....	17
C. <i>Teller</i>	18
1. Pengertian <i>Teller</i>	18
2. Peranan dan Fungsi <i>Teller</i>	19
D. Standar Operasional	19
1. Sikap dan Perilaku.....	19
2. Penampilan.....	22
3. Cara Berpakaian	24
4. Cara Berbicara.....	26
5. Gerak-gerik	29
E. Pengertian Kepuasan Pelanggan	31
F. Strategi Kepuasan Pelayanan	34

BAB III. GAMBARAN UMUM BMT HARAPAN UMAT PATI

A. Pengertian dan Fungsi BMT	36
B. Sejarah BMT Harapan Umat Pati	38
C. Visi, Misi, Budaya Kerja P3BDKSI, dan Slogan BMT HarapanUmatPati	39
D. Struktur Organisasi dan Tugas Pegawai BMT HarapanUmatPati KCP Jakenan	40
E. Ruang Lingkup Usaha.....	43
F. Produk-produk BMT Harapan Umat Pati	43

**BAB IV. ANALISIS TINGKAT PELAYANAN TELLER UNTUK
TERCIPTANYA KEPUASAN ANGGOTA PADA BMT
HARAPAN UMAT PATI KCP JAKENAN**

A. Tingkat Pelayanan Teller untuk Terciptanya Kepuasan Anggota BMT Harapan UmatPati KCP Jakenan.....	49
B. Kepuasan Anggota BMT Terhadap Pelayanan Teller di BMT Harapan Umat Pati KCP Jakenan	57
C. Analisis.....	60

BAB V. PENUTUP

A. Kesimpulan	64
B. Saran.....	65
C. Penutup.....	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN