

**ANALISIS KINERJA TELLER DI BMT AMANAH USAHA MULIA (AULIA)  
MAGELANG**



**TUGAS AKHIR**

Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Ahli Madya (Amd)

Oleh :

**SALSABILA YUNIAR SAFITRI**

**NIM. 1905015035**

**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG**

**2022**

**Fajar Adhitya, S.Pd., MM**

**Jl. Perkutut IV, RT 06, RW 03 Jatisari**

**Mijen, Kota Semarang**

---

---

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Lamp : Empat (4) eks

Hal : Naskah Tugas Akhir A.n Salsabila Yuniar Safitri

*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

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

Nama : Salsabila Yuniar Safitri

NIM : 1905015035

Judul : **“ANALISIS KINERJA TELLER DI BMT AMANAH USAHA MULIA  
(AULIA) MAGELANG”**

Dengan ini saya mohon kiranya Tugas Akhir saudara tersebut dapat segera diujikan.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Semarang, 31 Mei 2022

Pembimbing



**Fajar Adhitya, S.Pd.,MM**

**NIP. 1989100920150310003**



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

*Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus III Ngaliyan Telp. (024) 7608454 Semarang 50185  
Website: febi\_walisongo.ac.id – Email: febiwalisongo@gmail.com*

**PENGESAHAN**

Nama : Salsabila Yuniar Safitri  
NIM : 1905015035  
Judul : **Analisis Kinerja Teller Di BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA)  
Magelang**

Telah dimunaqosahkan oleh Dewan Penguji Prodi D3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang dan dinyatakan lulus dengan predikat Coumload/ Baik/ Cukup, pada tanggal:

09 Juni 2022

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya Perbankan Syariah Tahun Akademik 2022.

Ketua Sidang,

**Dr. H. Muhammad Saifullah, M.Ag.**  
NIP. 19700321 199603 1 003

Penguji Utama I,

**Choirul Huda, M.Ag.**  
NIP. 19760109 200501 1 002

Semarang, 17 Juni 2022

Sekretaris Sidang,

**Fajar Adhitya, S.Pd., MM.**  
NIP. 19891009 201503 1 003

Penguji Utama II,

**Fita Nurotul Faizah, M.E.**  
NIP. 19940503 201903 2 026

Pembimbing,

**Fajar Adhitya, S.Pd., MM.**  
NIP: 19891009 201503 1 003

## **MOTTO**

“Berhentilah meragukan diri sendiri, tidak ada rahasia untuk sukses, karena itu adalah hasil dari persiapan, kerja keras, dan belajar dari kegagalan.”

## PERSEMBAHAN

*Alhamdulillahirobbil'alamin*, atas semua limpahan nikmat dan karunia yang telah diberikan oleh Allah SWT. Sehingga dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir dalam studi Diploma III Perbankan Syariah dengan lancar. Penulis mempersembahkan karya tulis ini kepada orang-orang yang telah berjasa, membimbing dan membantu serta memberi dukungan semangat penulis, maka dengan ini penulis mempersembahkan Tugas Akhir kepada :

1. Orang tua saya, ibu Dwi Winarti yang telah merawat dan menyayangi saya dengan tulus, rela berkorban dengan ikhlas mencari nafkah seorang diri demi kesuksesan anak-anaknya, serta selalu mendoakan saya disetiap langkah saya. Almarhum bapak Kaliman yang saya rindukan.
2. Adik-adik saya, Ginza Akhaira dan Muhammad Ziandra Asyaqi yang selalu memberikan semangat dan kebahagiaan untuk saya.
3. Dosen pembimbing Bapak Fajar Adhitya, S.Pd., MM., dan segenap civitas Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam terkhusus Prodi D3 Perbankan Syariah yang telah membimbing saya dengan tulus hingga dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini.
4. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang yang telah memberikan dukungan materi serta motivasi selama saya berkuliah.
5. Segenap karyawan/karyawati BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir. Terutama mba Valiant Choirunnisa Susanta, selaku salah satu karyawati BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) yang telah memberikan ide-ide nya kepada saya dan selalu memberikan semangat, serta membantu saya dalam penulisan Tugas Akhir ini.
6. Teman teman angkatan 2019 Prodi D3 Perbankan Syariah UIN Walisongo Semarang, yang sudah memberikan support dan sarannya sehingga dapat terselesaikan penulisan Tugas Akhir ini.

## DEKLARASI

Dengan penuh rasa tanggung jawab dan kejujuran, penulis menyatakan bahwa Tugas Akhir ini tidak berisi materi yang pernah ditulis oleh orang lain atau yang sudah 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, 26 April 2022

**Deklarator**



Salsabila Yuniar Safitri

NIM : 1905015035

## **ABSTRAK**

BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang, memiliki beberapa karyawan dan karyawan. Salah satunya adalah teller. Maka dari itu BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) harus memaksimalkan fungsi dan peranan teller untuk meningkatkan pelayanan dan tugas-tugasnya. Disini penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Analisis Kinerja Teller Di BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang”. Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah penelitian lapangan yang bersifat deskriptif kualitatif, yaitu dengan melakukan wawancara secara langsung dengan pihak BMT AULIA mengenai analisis kinerja teller yang ada pada BMT AULIA, melakukan observasi terhadap objek yang akan menjadi fokus utama dalam penelitian. Permasalahan yang akan penulis kaji ialah seperti apa kinerja teller yang ada pada BMT AULIA Magelang, dan bagaimana sikap teller ketika menghadapi suatu kendala yang tak terduga. Dari hasil penelitian yang telah didapatkan, penulis menemukan bahwa sering terjadi kendala “geseh” pada teller BMT AULIA, tidak hanya itu ketika ada pemadaman listrik, pekerjaan teller akan berhenti total, karena komputer mati sehingga sistem tidak bisa dibuka. Penulis juga menemukan faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kinerja teller dan seperti apa upaya BMT AULIA untuk meningkatkan efektivitas kinerja teller tersebut. Serta bagaimana sistem evaluasi kinerja teller yang ada pada BMT AULIA Magelang.

***Kata kunci : BMT, Kinerja Teller, Geseh, Efektivitas***

## **ABSTRACT**

BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang, has several employees and female employees. One of them is a teller. Therefore, BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) must maximize the functions and roles of tellers to improve their services and duties. Here the author is interested in conducting research on "Analysis of Teller Performance at BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang". The research method used by the author is a qualitative descriptive field research, namely by conducting direct interviews with BMT AULIA regarding the analysis of the performance of tellers at BMT AULIA, observing objects that will be the main focus of the research. The problem that will be studied by the author is what the performance of the teller at BMT AULIA Magelang is, and how the attitude of the teller when facing an unexpected obstacle. From the results of the research that has been obtained, the authors find that there are often "Geseh" problems with BMT AULIA tellers, not only that when there is a power outage, the teller's work will stop completely, because the computer is off so the system cannot be opened. affect the effectiveness of the teller's performance and what BMT AULIA's efforts are to improve the effectiveness of the teller's performance. And how is the teller performance evaluation system at BMT AULIA Magelang.

***Keywords : BMT, Teller Performance, Geseh, Effectiveness***



## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang senantiasa melimpahkan berkat, rahmat, serta nikmat-Nya untuk penulis. Shalawat serta salam selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan para pengikut-Nya. Semoga kita sebagai umatnya mendapat syafaat di akhir zaman nanti. Aamiin.

Alhamdulillah atas rahmatnya, hidayahnya, inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini dengan judul “ANALISIS KINERJA TELLER DI BMT AMANAH USAHA MULIA (AULIA) MAGELANG” dengan lancar tanpa hambatan suata apapun. Tujuan dari disusunnya Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada jurusan D3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

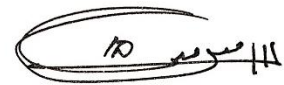
Penulis menyadari jika tanpa dukungan serta bimbingan dari banyak pihak maka penulis tidak akan bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini, baik dukungan secara langsung maupun dukungan secara tidak langsung sejak awal pembuatan Tugas Akhir ini sampai selesainya Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang sudah berperan dalam penulisan Tugas Akhir ini. Terimakasih penulis ucapkan kepada :

1. Rektor Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, yaitu Prof. Dr. Imam Taufiq, M. Ag.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang, yaitu Dr. H. Muhammad Saifullah, M.Ag.
3. Dr. A. Turmudhi, SH., M.Ag. selaku ketua Program Studi D3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
4. Fajar Adhitya, S.Pd., MM selaku dosen pembimbing dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
5. Rudy Rusmanto selaku ketua BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang dan karyawan BMT AULIA Magelang yang telah membimbing saya selama PKL, dan memberikan informasi data untuk menyelesaikan Tugas Akhir.
6. Orang tua dan segenap keluarga yang terus memberikan doa, motivasi, dan semangat agar penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir.
7. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang sudah memberi bantuan selama proses pembuatan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, sehingga penulis akan sangat berterimakasih atas kritik dan saran yang bersifat membangun guna penyempurnaan Tugas Akhir ini. Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Semarang, 4 April 2022

Penulis

A handwritten signature in black ink, enclosed within a hand-drawn oval border. The signature appears to be 'Salsabila Yuniar Safitri'.

Salsabila Yuniar Safitri

NIM : 1905015035

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
DEKLARASI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xi

### **BAB I : PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Tinjauan Pustaka.....	5
F. Metode Penelitian.....	7
G. Sistematika Penulisan.....	10

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

A. Baitul Maal Wat Tamwil.....	11
B. Operasional BMT.....	16
C. Pengertian Kinerja.....	21
D. Pengertian Teller.....	27

### **BAB III : GAMBARAN UMUM BMT AMANAH USAHA MULIA (AULIA) MAGELANG**

A. Sejarah Berdirinya BMT Amanah Usaha Mulia Magelang.....	31
B. Visi Dan Misi BMT Amanah Usaha Mulia Magelang.....	33
C. Identitas Lembaga.....	33

D. Tujuan Pendirian .....	33
E. Alasan Pemilihan Lokasi .....	33
F. Aspek Sumber Daya Manusia (SDM) .....	34
G. Aspek Kelembagaan .....	34
H. Struktur Organisasi Di BMT Amanah Usaha Mulia Magelang.....	35
I. Uraian Tugas .....	35
J. Produk-produk BMT Amanah Usaha Mulia Magelang .....	39
K. Ruang Lingkup BMT Amanah Usaha Mulia Magelang.....	44

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

A. Analisis Kinerja Teller di BMT Amanah Usaha Mulia Magelang .....	45
B. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Kinerja Teller di BMT dan Upaya Yang Akan BMT Berikan Dalam Meningkatkan Efektivitas Kinerja Teller .....	51
C. Analisis Sistem Evaluasi Kinerja Teller Pada BMT AULIA Magelang .....	52

#### **BAB V : PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	54
B. Saran .....	55
C. Penutup .....	56
DAFTAR PUSTAKA .....	57
LAMPIRAN .....	59
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	62

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Sudah kita ketahui bahwa kegiatan perekonomian sudah ada sejak zaman Rasulullah SAW, seperti meminjamkan uang untuk keperluan bisnis, melakukan pengiriman uang, menerima titipan harta. Semua kegiatan-kegiatan ekonomi itu dilakukan dengan akad-akad yang sesuai syariah Islam. Pada zaman Rasulullah SAW, pemberian modal untuk modal kerja berbasis bagi hasil, contohnya Mudharabah, Muzara'ah, Musaqah, telah dikenal sejak adanya kaum Muhajirin dan kaum Anshar. Maka dapat disimpulkan bahwa sudah ada praktik-praktik perbankan pada zaman Rasulullah SAW.

Perbankan syariah bukan satu-satunya lembaga keuangan yang ada di Indonesia, saat ini perekonomian syariah di Indonesia sudah mulai berkembang. Dengan adanya Lembaga Keuangan Mikro (LKM), LKM merupakan lembaga yang melakukan kegiatan penyediaan jasa keuangan bagi pengusaha kecil dan mikro serta masyarakat berpenghasilan rendah yang tidak terlayani oleh lembaga keuangan formal dan sudah berorientasi pasar dengan tujuan bisnis.<sup>1</sup> LKM memiliki berbagai macam jenis yaitu : koperasi syariah, Baitul Maal wa at-Tamwil (BMT) / KSPPS, dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Dalam penelitian ini, peneliti akan meneliti sebuah lembaga keuangan mikro yang ada di Magelang yaitu BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA).

Baitul Maal wa at-Tamwil (BMT) merupakan suatu lembaga keuangan mikro yang kegiatannya dilakukan berdasarkan prinsip-prinsip Syariah yaitu bagi hasil. BMT memiliki dua kegiatan ekonomi yaitu Baitul Maal dan Baitul Tamwil. Kegiatan yang dilakukan oleh Baitul Maal adalah mengelola dana bersifat nirlaba (sosial). Sumber dana tersebut akan diperoleh dari zakat, infaq, dan sedekah, atau bisa juga sumber lain yang halal. Nanti dana tersebut akan disalurkan kepada Mustahik, yang berhak atau untuk kebaikan. Sedangkan untuk kegiatan Baitul Tamwil adalah menghimpun dana dan menyalurkan dana masyarakat yang bersifat *profit-oriented*.

---

<sup>1</sup> Dewi, Nourma (2017), *Regulasi Keberadaan Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Dalam Sistem Perekonomian Di Indonesia*, Jurnal Serambi Hukum, Vol. 11, No. 01, hal. 96

Tujuan dari BMT adalah untuk meningkatkan kualitas usaha ekonomi untuk kesejahteraan anggota khususnya dan untuk masyarakat pada umumnya. Deskripsi tersebut dapat dipahami bahwa BMT berorientasi pada upaya peningkatan kesejahteraan anggota dan masyarakat. Dengan menjadi anggota BMT, masyarakat bisa meningkatkan taraf hidup melalui peningkatan usahanya.<sup>2</sup>

BMT saat ini sudah berkembang mencapai jumlah jaringan yang tersebar di seluruh Indonesia dan menjadi pendorong intermediasi usaha riil mikro. Bisa dibuktikan dengan jumlah BMT atau koperasi jasa keuangan syariah yang sudah dikembangkan sampai ke pelosok desa. Saat ini jumlah BMT yang ada di Indonesia adalah 5.500. Pola kerja yang diambil oleh BMT pada akhirnya sama dengan pola kerja bank syariah yang menjadi lembaga intermediasi. Yaitu menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali kepada masyarakat. BMT merupakan sebuah lembaga keuangan yang cukup unik karena mempunyai sisi bisnis dan sosial.<sup>3</sup>

Di dalam sebuah lembaga keuangan terutama BMT pasti memiliki karyawan yang sudah memiliki tugas dan tanggung jawabnya masing-masing. Di penelitian kali ini penulis akan membahas tentang kinerja teller yang ada pada BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang. Kinerja itu sendiri pun merupakan suatu hasil kerja yang telah dihasilkan oleh seorang pegawai yang artinya untuk mencapai suatu tujuan yang sudah diharapkan. (menurut Benardin dan Russel dalam Donni Juni Priansa [2014:270])

Sedangkan teller, merupakan seorang karyawan yang ada pada lembaga keuangan. Bertugas melayani nasabah, seperti halnya dalam transaksi keuangan kepada semua nasabah. Secara umum teller memiliki beberapa tugas yang harus dilakukan, yaitu menangani, membantu, dan memberikan solusi bagi semua nasabah yang akan melakukan transaksi perbankan termasuk didalamnya nanti memberikan jasa layanan uang tunai ataupun non tunai. Salah satu yang paling penting dan harus diperhatikan adalah ketika pelayanan waktu di teller. Seorang teller lembaga keuangan diharapkan bisa mengetahui karakteristik nasabahnya sehingga mampu memahami dan menjalin hubungan baik dengan nasabahnya.<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup> Mashuri, *Peran Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Dalam Upaya Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat*, hal. 116

<sup>3</sup> Dewi, Nourma, (2017), *Regulasi Keberadaan Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Dalam Sistem Perekonomian Di Indonesia*, Jurnal Serambi Hukum, Vol. 11, No. 01, hal. 97-98

<sup>4</sup> Mayangsari, Yashinta., Hari Prastiwi, Estik., (2016), *Sistem Antrian Teller Bank Mandiri Sebagai Upaya Meningkatkan Efisiensi Kecepatan Transaksi*, Jurnal Ekonomi & Bisnis, Vol. 1, No. 1, hal. 50 & 54

Pada BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA), permasalahan terhadap teller yang penulis temui ketika magang adalah terjadinya “geseh”. Arti dari geseh yaitu berbeda atau tidak sama. Jadi setoran uang pada hari itu tidak sama dengan apa yang ada di sistem. Permasalahan itu sering terjadi, dalam satu minggu bisa terjadi 3 kali geseh, uang bisa saja kurang ataupun kelebihan. Tidak hanya itu, ketika terjadi mati listrik, pekerjaan teller akan terganggu dan berhenti. Komputer tidak bisa menyala sehingga sistem pun tidak bisa dibuka. Maka dari itu pekerjaan teller pun akan terhambat sampai listrik menyala. Kinerja teller yang ada pada BMT AULIA Magelang masih kurang baik, dikarenakan teller sering melakukan pekerjaan tersebut dengan terburu-buru, sehingga menyebabkan kesalahan input karena tidak fokus/tidak teliti. BMT AULIA Magelang juga belum memiliki mesin penghitung uang, sehingga untuk menghitung uang masih menggunakan tangan/manual. Kurangnya perhatian terhadap sesama karyawan, dalam hal kerapian dan juga kebersihan karyawan.

Berdasarkan dari latar belakang yang telah penulis paparkan di atas, penulis tertarik untuk meneliti lebih dalam tentang bagaimana kinerja teller yang ada pada lembaga keuangan mikro, disini penulis akan meneliti di salah satu BMT yang ada di Magelang yaitu BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA). Peneliti akan membahas bagaimana solusi dari sebuah permasalahan yang sering terjadi terhadap teller, faktor-faktor apa yang mempengaruhi efektivitas kinerja teller dan upaya apa yang BMT AULIA berikan untuk meningkatkan efektivitas kinerja teller, serta bagaimana sistem evaluasi kinerja teller pada BMT AULIA Magelang. Yang akan dituangkan dalam Tugas Akhir yang berjudul **“ANALISIS KINERJA TELLER DI BMT AMANAH USAHA MULIA (AULIA) MAGELANG”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis jelaskan di atas, maka rumusan masalah yang akan diambil oleh penulis dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Kinerja Teller di BMT Amanah Usaha Mulia Magelang ?
2. Apa Saja Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Kinerja Teller di BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang dan Apa Upaya Yang Akan BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) Berikan Dalam Meningkatkan Efektivitas Kinerja Teller ?
3. Bagaimana Sistem Evaluasi Kinerja Teller Pada BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui seperti apa Kinerja Teller yang ada pada BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang.
2. Mengetahui Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Kinerja Teller di BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang dan Untuk Mengetahui Upaya Apa yang Dilakukan BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang Dalam Meningkatkan Efektivitas Kinerja Teller.
3. Mengetahui Sistem Evaluasi Kinerja Teller Pada BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang.

### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan bisa berguna bagi pihak yang berkepentingan baik secara teoritis dan praktis. Kegunaan tersebut diantaranya yaitu :

#### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat untuk menambah ilmu pengetahuan, pemahaman, dan pemikiran serta bisa dijadikan sebagai referensi bagi pembaca dan untuk penelitian yang selanjutnya tentang analisis kinerja teller di BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang.

#### **2. Manfaat Praktis**

##### **a. Bagi penulis**

Dengan adanya penelitian ini, penulis bisa menambah wawasan, pengetahuan, dan juga pengalaman. Penulis juga bisa mengaplikasikan ilmu dan teori yang telah didapatkan ketika berkuliah di jurusan D3 Perbankan Syariah.

##### **b. Bagi akademisi**

Diharapkan bisa memberikan informasi kepada pembaca tentang seperti apa kinerja teller yang ada pada lembaga keuangan khususnya di BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang.

##### **c. Bagi pihak lain**

Menambah wawasan masyarakat mengenai kinerja teller yang ada pada BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang dan juga bisa



dijadikan referensi untuk pembuatan karya ilmiah yang selanjutnya apabila mengangkat judul yang sama dengan penelitian ini.

## **E. Tinjauan Pustaka**

Dalam menyusun Tugas Akhir ini, peneliti telah melakukan penelusuran terhadap penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini. Untuk menghindari duplikasi, maka peneliti mencari beberapa penelitian terdahulu. Beberapa diantaranya yang telah ditemukan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Sella Ratih, dengan judul “Pengaruh Pelayanan Teller Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Bukopin Cabang Medan”. Mendapatkan hasil bahwa terdapat hubungan yang sangat signifikan antara pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah. Pelayanan teller berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Bukopin cabang Medan.<sup>5</sup>
2. Nita Lestari, mahasiswi dari Universitas Muhammadiyah Makassar, dalam skripsinya yang berjudul “Penilaian Kinerja Teller Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri (persero) Tbk. Cabang Hertasning Kota Makassar”. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Nita Lestari, diketahui bahwa kinerja pegawai mempunyai pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri Hertasning Makassar. Kepuasan nasabah di PT. Bank Mandiri Hertasning berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai sudah cukup baik dimana pegawai memiliki nilai-nilai yang baik dan ketepatan waktu dalam bekerja sehingga meningkatkan mutu pekerjaan yang baik dalam perusahaan. Dengan meningkatnya kepuasan nasabah maka pegawai selalu siap dan nyaman dalam melakukan pekerjaannya, siap menghadapi berbagai tantangan, serta bisa beradaptasi dengan tuntutan perubahan dunia. Begitu pun sebaliknya, jika pegawai bisa bersikap dengan sopan dan ramah serta melakukan pekerjaannya dengan baik, maka kepuasan nasabah pun akan meningkat.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Sella Ratih, *Pengaruh Pelayanan Teller Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Bukopin Cabang Medan*, skripsi (2017)

<sup>6</sup> Nita Lestari, *Penilaian Kinerja Teller Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Hertasning Kota Makassar*”, skripsi (2017)

3. Penelitian yang dilakukan Wiwik Arvolis, dari skripsinya yang berjudul “Analisis Kinerja Sumber Daya Manusia Pada BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau”. Bahwa ada beberapa tahap untuk melaksanakan evaluasi kinerja karyawan di BMT Al-Azhar kota Lubuk Linggau yaitu : menetapkan tujuan, mengembangkan sumber daya manusia, pemberian reward, memberikan motivasi, pemberian kompensasi, dan adanya kompensasi. Unsur-unsur yang akan dievaluasi yaitu : kesetiaan, tanggung jawab, kejujuran, prestasi kerja, kepemimpinan, kerja sama, pelaksanaan/waktu evaluasi dan pelaku evaluasi. Beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau adalah disiplin, kemampuan, motivasi, dukungan, kesesuaian keahlian dengan bidang pekerjaan dan hubungan mereka dengan organisasi.<sup>7</sup>
4. Berdasarkan hasil penelitian dari Fiki Fitriyah, Tugas Akhir dengan judul “Analisis Efektivitas Kinerja Teller Di KSPPS BMT NU Sejahtera KC Salatiga”. Bahwa kinerja teller yang ada di KSPPS BMT NU Sejahtera KC Salatiga sudah baik dan efektif, dilihat dari beberapa indikatornya yaitu produktivitas, kualitas layanan, responabilitas, responsivitas, dan akuntabilitas. Efektivitas kinerjanya juga sudah terbukti dari beberapa indikator yang sudah dijabarkan meliputi, kemampuan menyesuaikan diri, kepuasan kerja, dan prestasi kerja. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi efektivitas kinerja teller pada KSPPS BMT NU Sejahtera KC Salatiga yaitu pelayanan, reliability/kehandalan, responsiviness/kerelaan melayani, assurance/jaminan dan kepastian, dan emphaty/empati. Upaya yang dilakukan oleh KSPPS BMT NU Sejahtera KC Salatiga untuk meningkatkan efektivitas kinerja teller adalah dengan adanya diskriminasi, penghargaan, dan komunikasi.<sup>8</sup>

Berdasarkan dari ke-empat penelitan yang di atas, peneliti menemukan persamaan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti. Persamaan tersebut adalah, sama-sama melakukan penelitian dengan tema “Kinerja Teller”. Akan tetapi jika dilihat pada penelitian pertama, pembahasan lebih fokus terhadap pengaruh pelayanan teller terhadap tingkat kepuasan nasabah, sedangkan penelitian kedua membahas tentang penilaian kinerja teller dalam upaya meningkatkan pelayanan

---

<sup>7</sup> Wiwik Arvolis, *Analisis Kinerja Sumber Daya Manusia Pada BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau*, skripsi : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu (2017)

<sup>8</sup> Fiki Fitriyah, *Analisis Efektivitas Kinerja Teller di KSPPS BMT NU Sejahtera KC Salatiga*, Tugas Akhir : Institut Agama Islam Negeri Salatiga (2018)

nasabah, untuk penelitian yang ketiga peneliti fokus menganalisis kinerja sumber daya manusia pada BMT yang akan diteliti, penelitian yang terakhir, membahas tentang seperti apa efektivitas kinerja teller. Peneliti telah melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kinerja Teller Di BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang” berfokus terhadap Kinerja Teller.

## **F. Metode Penelitian**

Dalam penyusunan dan penulisan Tugas Akhir ini, penulis mencari dan melakukan penelitian data-data yang telah didapatkan setelah itu dikumpulkan dan akan diproses untuk diteliti. Metode penelitiannya adalah sebagai berikut :

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis adalah penelitian lapangan (*field research*) atau bisa disebut juga pemeriksaan subjektif. Penelitian lapangan atau subjektif merupakan suatu informasi yang berasal dari pertemuan, survei, wawancara, dan observasi. Menurut Suharsimi Arikunto dari bukunya yang berjudul “Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.” Bahwa penelitian lapangan itu merupakan suatu penelitian yang dilakukan secara intensif, terperinci, dan mendalam mengenai suatu objek tertentu yang membutuhkan analisa yang komprehensif dan menyeluruh. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang sistematis guna mempelajari atau membahas objek tersebut dalam keadaan alami tanpa adanya modifikasi atau pengujian hipotesis, menggunakan teknik-teknik yang alami dan hasil penelitian yang dimaksud bukan merupakan generalisasi berdasarkan pengukuran kuantitatif.<sup>9</sup>

### **2. Sumber Data**

Didalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa sumber-sumber data, sumber data tersebut adalah :

#### **a. Data Primer**

Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau pihak pertama. Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Data primer dapat berupa pendapat subjek penelitian (orang), baik secara individu maupun kelompok, hasil observasi terhadap suatu

---

<sup>9</sup> Menurut Suharsimi Arikunto dari bukunya yang berjudul “Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik

benda (fisik), kejadian atau kegiatan dan hasil pengujian.<sup>10</sup> Data primer dalam penelitian ini adalah wawancara secara langsung dengan pihak BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung, melalui media perantara. Data sekunder pada umumnya berupa bukti, catatan atau laporan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip baik yang dipublikasi ataupun yang tidak dipublikasikan.<sup>11</sup> Pada penelitian ini, penulis mendapatkan beberapa sumber dari data-data internet, jurnal ilmiah, dan buku-buku yang berkaitan sebagai bahan pelengkap dalam penelitian ini.

3. Teknik Pengumpulan data

Pengumpulan data merupakan kegiatan mencari data yang dibutuhkan untuk penelitian. Dalam sebuah penelitian, teknik pengumpulan data sangat penting, karena penelitian membutuhkan data-data yang valid agar bisa mencapai suatu kesimpulan. Pada penelitian ini, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, teknik tersebut yaitu :

a. Wawancara

Menurut Sugiyono, wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.<sup>12</sup>

Pada penelitian ini, penulis mengumpulkan data atau informasi dengan cara bertanya langsung kepada informan dengan mengajukan beberapa pertanyaan untuk mendapatkan data yang penulis butuhkan. Dari wawancara tersebut penulis mendapatkan informasi dan data dalam bentuk jawaban atas pertanyaan yang diajukan. Disini penulis melakukan wawancara dengan kepala BMT dan juga pegawai teller BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang.

b. Observasi

---

<sup>10</sup> Totok Rudianto, Mislinawati, Glarian Tri Audi (2020). *Pengaruh Pengalaman, Pengetahuan dan Keterampilan Auditor Terhadap Kualitas Audit*. Jurnal Penelitian Ekonomi Akuntansi (JENSI). Vol. 4 No. 2. Hal. 129

<sup>11</sup> Totok Rudianto, Mislinawati, Glarian Tri Audi (2020). *Pengaruh Pengalaman, Pengetahuan dan Keterampilan Auditor Terhadap Kualitas Audit*. Jurnal Penelitian Ekonomi Akuntansi (JENSI). Vol. 4 No. 2. Hal. 129

<sup>12</sup> Menurut Sugiyono (2016 : 231), pengertian wawancara

Observasi adalah salah satu metode pengumpulan data dengan cara mengamati atau meninjau secara cermat dan langsung di lokasi penelitian untuk mengetahui kondisi atau peristiwa yang terjadi. Menurut Sutrisno Hadi, observasi merupakan “Proses yang kompleks, terdiri dari berbagai macam proses biologis maupun proses psikologis, namun proses yang paling penting yaitu ingatan dan pengamatan.”<sup>13</sup> Pada penelitian ini, penulis mendapatkan data dan informasi dengan cara mengamati secara langsung sistem dan kegiatan yang ada di BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang yang berkaitan dengan judul penelitian ini, yaitu kinerja teller.

c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono “Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen itu bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain.”<sup>14</sup>

4. Analisis Data

Analisis data merupakan proses pengolahan data yang bertujuan untuk menemukan informasi yang dapat dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan untuk solusi suatu permasalahan. Menurut Miles dan Huberman, kegiatan analisis terdiri dari 3 alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Terjadi bersamaan karena reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi sebagai sesuatu yang saling jalin menjalin merupakan proses siklus dan interaksi pada saat sebelum, selama, sesudah pengumpulan data dalam bentuk sejajar yang membangun wawasan umum yang disebut “Analisis”.

Teknik analisis data yang digunakan oleh penulis pada Tugas Akhir ini adalah menggunakan metode kualitatif. Teknik analisis data yang digunakan

---

<sup>13</sup> Menurut Sutrisno Hadi, tentang pengertian observasi

<sup>14</sup> Menurut Sugiyono, tentang pengertian dokumentasi

dalam metode kualitatif terdiri dari data hasil wawancara, reduksi data dan analisis data. Dari hasil analisis data, maka akan bisa di tarik suatu kesimpulan.

## **G. Sistematika Penulisan**

Dalam Tugas Akhir ini, sistematika penulisan adalah suatu hal yang sangat penting, karena mempunyai fungsi menyatakan garis besar dari masing-masing bab yang saling berkaitan dan berurutan. Dengan adanya sistematika penulisan ini, maka bisa mempermudah pemahaman sehingga mampu mencapai tujuan yang diinginkan dalam penelitian.

Untuk mengetahui dan memahami gambaran umum isi dari Tugas Akhir ini, maka penulisan Tugas Akhir ini terdiri dari 5 (lima) bab, dimana masing-masing bab dibagi menjadi beberapa sub bab. Berikut ini sistematika penulisannya :

### **BAB I           PENDAHULUAN**

Pada bab ini, berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II          LANDASAN TEORI**

Pada bab ini, berisi tentang landasan teori yang akan digunakan dalam proses analisis data. Pengertian mengenai perbankan syariah, koperasi, Baitul Maal Wat Tamwil, dan kinerja teller.

### **BAB III        GAMBARAN UMUM BMT AMANAH USAHA MULIA MAGELANG**

Berisi tentang sejarah berdirinya BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang, Visi dan Misi, Tujuan BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang, Struktur Organisasi dan Tugas serta Produk-produk yang ada di BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang.

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

Dalam bab ini akan dibahas mengenai hasil dari analisa yang telah dilakukan dan kemudian akan dipaparkan secara sistematis. Mengenai bagaimana kinerja teller yang ada pada BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang.

### **BAB V         PENUTUP**

Bab ini berisi tentang uraian kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian serta beberapa saran yang akan ditunjukkan kepada para pihak terkait dan berkepentingan.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Baitul Maal Wat Tamwil**

BMT (Baitul Maal Wat Tamwil) atau ada pula yang menyebutnya dengan Balai Usaha Mandiri Terpadu merupakan lembaga keuangan mikro yang operasionalisasinya berbasis syariah, khususnya yang menyangkut bidang akad transaksinya berpola syariah sebagai Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS). BMT adalah gabungan dari dua lembaga, yaitu Bait Al-Maal yang merupakan lembaga sosial (Ta'awun) dan Bait At-Tamwil yang merupakan lembaga bisnis (tijary) dan/atau pengelolaan keuangan produktif (investasi). Perbedaan tersebut berimplikasi terhadap sumber dana dan pemetik manfaatnya. Maka, BMT adalah suatu lembaga keuangan mikro yang ingin mengusung dua aktivitas secara sinergis dalam satu kesatuan gerak kelembagaan, dimana yang satu saling melengkapi dan menguatkan bagi yang lain, yaitu aspek sosial dan aspek bisnis.

Secara umum, BMT melakukan kegiatan penghimpunan dana dari masyarakat (anggota) dan penyaluran dana kepada pelaku UMK. Sistem bagi hasil adalah pola kerja sama yang dijalankan oleh BMT. Pola ini merupakan pola utama, disamping pola-pola lain yang dilakukan, baik BMT dengan anggota penyimpan maupun dengan pengguna dana (pelaku UMK). Bagi hasil adalah suatu bentuk kesepakatan kerja sama yang membagi keuntungan maupun kerugian usaha yang diperoleh. Kerja sama antara BMT dengan penyimpan dana, dasar penghitungan bagi hasilnya adalah dari perolehan laba/rugi BMT setelah menyalurkan dananya kepada pelaku UMK, sedangkan kerjasama antara BMT dengan pelaku UMK, dasar penghitungan bagi hasilnya adalah dari perolehan laba/rugi pelaku UMK setelah mendapatkan pembiayaan dari BMT.

Peluang BMT dalam pengembangan ekonomi berbasis kerakyatan cukup besar karena BMT ditegakkan berdasarkan prinsip syariah yang memberikan ketenangan baik bagi pemilik dana maupun kepada pengguna dana. Seiring dengan perkembangannya dimana jangkauan operasinya semakin luas dan dana yang dikelola semakin besar serta pelayanannya tidak lagi terbatas pada komunitas tertentu, maka BMT yang awalnya dikelola oleh KSM ini akhirnya dituntut untuk berbadan hukum. Dengan mempertimbangkan berbagai hal yang berkembang, badan hukum yang dianggap relevan dari sisi model bisnis maupun budaya lokal Indonesia adalah Koperasi.

Dengan berbadan hukum koperasi ini, mulailah babak baru dalam ke-BMTan dengan segala konsekuensinya. BMT harus menyesuaikan dengan berbagai regulasi yang terkait perkoperasian. Masalah mulai muncul ketika secara faktual operasional BMT tidak sepenuhnya dan tidak serta-merta dapat mengikuti regulasi perkoperasian. Hal ini semata-mata bukan karena BMT tidak dapat diupgrade menjadi bentuk koperasi, namun lebih disebabkan oleh karakter BMT sebagai Lembaga Keuangan Mikro Syariah dengan produk-produk yang khas dan pola hubungan yang telah dikembangkan antara BMT dengan masyarakat. Dalam hal yang pertama (baca: produk-produk BMT), secara umum berbeda dengan produk yang lazim berkembang di koperasi. Perbedaan tidak hanya menyangkut istilah, namun juga skim serta pola penghitungan maupun konsekuensi pembukuannya. Sementara yang kedua (baca: pola hubungan) adalah berkaitan dengan masalah keanggotaan yang selama ini menjadi basis dalam perkoperasian. Menyadari kondisi itu maka, dalam rangka penguatan BMT sebagai koperasi dikeluarkan Kepmenekop Nomor 91/Kep/M.KUKM/ IX/2004 yang mengatur tentang BMT sebagai Koperasi Jasa Keuangan Syariah.

Sejak awal keberadaannya hingga saat ini beroperasi, BMT berkembang sangat pesat dan sudah berdiri di hampir semua wilayah propinsi di Indonesia. BMT telah menjadi ikon tentang sebuah Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) di Indonesia. Barangkali ada nama lain, seperti Baitul Qiradh (BQ) di Aceh, atau mengambil salah satu bentuk kelembagaan dari BMT, baik Baitut Tamwil (seperti Baitut Tamwil Muhammadiyah atau BTM) ataupun Baitul Maal yang umumnya merupakan lembaga amil zakat. Prinsipnya adalah lembaga keuangan yang melayani dan mengintermediasi masyarakat miskin, maupun para pelaku usaha mikro dalam sistem syariah dalam transaksinya.

Keberadaan Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) memiliki dasar hukum terhadap status dan kinerjanya, beberapa dasar hukum menjadi landasan bagi Baitul Maal Wat Tamwil BMT adalah :

1. Menurut Al-Qur'an

Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) dalam hukum islam dapat bersumber pada pengaturan tnterhadap konteks hukum bisnis dalam islam. Konsep Baitul Maal Wat Tamwil bersifat umum dan tidak secara khusus ditegaskan di dalam Al Qur'an yang berkaitan dengan harta benda yang digunakan (dinafkahkan) sesuai tuntutan agama. Penjelasan di dalam Al Qur'an yang berkaitan dengan



Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) diantaranya dapat ditemukan pada Q,S Al-Baqarah ayat 261.

فِي سَدَائِلَ سَدِيعٍ أَنْزَلْتُمْ حَبَّةَ كَمْثَلٍ اللَّهُ سَدِيلٍ فِي أَمْوَالِهِمْ يُنْفِقُونَ الَّذِينَ مَثَلُ  
عَلِيمٍ وَاسِعٍ وَاللَّهُ يَشَاءُ لِمَنْ يَضَاعِفُ وَاللَّهُ حَبَّةَ مِائَةٍ سُدُّبَلَّةٍ كُلِّ

Artinya : *Perumpamaan (nafkah yang dikeluarkan oleh) orang-orang yang menafkahkan hartanya di jalan Allah adalah serupa dengan sebutir benih yang menumbuhkan tujuh bulir, pada tiap-tiap bulir seratus biji. Allah melipat gandakan (ganjaran) bagi siapa yang Dia kehendaki. Dan Allah Maha Luas (karunia-Nya) lagi Maha Mengetahui.*

Sesuai ayat diatas Baitul Maal Wat Tamwil digunakan untuk kemaslahatan umat, yaitu dengan menjalin silaturrahi dalam mengadakan kerja sama bagi hasil dengan cara membagi keuntungan yang diperoleh.

## 2. Menurut Hadist

Sesuatu perbuatan atas dasar mencari ridho ilahi tentunya harus berlandaskan hukum islam sebagai umat muslim tentunya dasar hukum dari perbuatan adalah Al-Qur'an dan sunnah, begitu halnya terhadap Baitul Maal Wat Tamwil yang di dadalamnya terdapat akad, suatu perjanjian untuk berbuat bisnis harus didasarkan kepercayaan para puhaknya hali ini ditegaskan dengan hadis Qudsi :

*Dari Abu Hurairah, dia memarfukannya (menyandarkannya kepada Nabi Shallallahu Alaihi wa Sallam) ia berkata: Sesungguhnya Allâh Azza wa Jalla berkata, “Aku adalah pihak ketiga (Yang Maha Melindungi) bagi dua orang yang melakukan syirkah, selama salah seorang diantara mereka tidak berkhianat kepada mitranya. Apabila diantara mereka ada yang berkhianat, maka Aku akan keluar dari mereka (tidak melindungi)”. (HR. Abu Daud no 2936, dalam kitab al-Buyu dan Hakim)*

Fungsi Baitul Maal Wa at-Tamwil (BMT), yaitu :

- 1) Mengidentifikasi, memobilisasi, mengorganisir, mendorong, dan mengembangkan potensi serta kemampuan ekonomi anggota, kelompok usaha anggota muamalat (Pokusma) dan kerjanya.
- 2) Mempertinggi kualitas SDM anggota dan Pokusma menjadi lebih profesional dan islami sehingga semakin utuh dan tangguh menghadapi tantangan global.

- 3) Menggalang dan mengorganisir potensi masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan anggota.

Selain itu BMT juga memiliki beberapa peranan, di antaranya adalah :

- 1) Menjauhkan masyarakat dari praktik ekonomi yang bersifat non islam. Aktif melakukan sosialisasi di tengah masyarakat tentang arti penting sistem ekonomi islam. Hal ini bisa dilakukan dengan pelatihan-pelatihan mengenai cara-cara bertransaksi yang islami, misalnya supaya ada bukti dalam transaksi, dilarang curang dalam menimbang barang, jujur terhadap konsumen, dan sebagainya.
- 2) Melakukan pembinaan dan pendanaan usaha kecil. BMT harus bersikap aktif menjalankan fungsi sebagai lembaga keuangan mikro, misalnya dengan jalan pendampingan, pembinaan, penyuluhan, dan pengawasan terhadap usaha-usaha nasabah.
- 3) Melepaskan ketergantungan pada rentenir, masyarakat yang masih tergantung rentenir mampu memenuhi keinginan masyarakat dalam memenuhi dana dengan segera. Maka BMT harus mampu melayani masyarakat lebih baik, misalnya selalu tersedia dana setiap saat, birokrasi yang sederhana, dan sebagainya.
- 4) Menjaga keadilan ekonomi masyarakat dengan distribusi yang merata. Fungsi BMT langsung berhadapan dengan masyarakat yang kompleks dituntut harus pandai bersikap, oleh karena itu langkah-langkah untuk melakukan evaluasi dalam rangka pemetaan skala prioritas yang harus diperhatikan, misalnya dalam masalah pembiayaan, BMT harus memerhatikan kelayakan nasabah dalam hal golongan nasabah dan juga jenis pembiayaan yang dilakukan.

Secara garis besar, BMT memiliki dua fungsi utama, yaitu Bait al-Maal dan Bait at-Tamwil :

- a. Bait al-Maal Bait al-Maal berasal dari bahasa Arab, “bait” yang berarti rumah, dan “al-maal” yang berarti harta. Jadi secara harafiah, Bait al-Maal berarti: rumah untuk mengumpulkan atau menyimpan harta. Namun sebagai istilah, Bait al-Maal memiliki makna yang lebih luas. Ia bukan hanya suatu tempat untuk pengumpulan harta, namun juga harta yang sudah terkumpul perlu dikelola dan dijalankan sesuai syariah (Islam). Keluasan makna Bait al-Maal tentu tidak lepas dari istilah Bait al-Maal itu sendiri dalam perjalanan sejarah kaum Muslimin. Seperti diketahui, keberadaan Bait al-Maal sudah dikenal dan dikembangkan sejak masa Rasulullah SAW.

Pada masa itu, Bait al-Maal lebih mempunyai pengertian sebagai pihak (al-jihat) yang menangani setiap harta benda kaum muslimin, baik berupa pendapatan maupun pengeluaran. Saat itu Bait al-Maal belum mempunyai tempat khusus untuk menyimpan harta, karena saat itu harta yang diperoleh belum begitu banyak. Kalaupun ada, harta yang diperoleh hampir selalu habis dibagi-bagikan kepada kaum muslimin serta dibelanjakan untuk pemeliharaan urusan mereka. Rasulullah SAW senantiasa membagikan rampasan perang (ghanimah) dan seperlima bagian darinya (al-akhmas) setelah usainya peperangan, tanpa menunda-nundanya lagi, beliau segera menginfakkannya sesuai peruntukannya masing-masing. Dalam perkembangannya, terutama sejak masa sahabat dan seterusnya, Bait al-Maal tidak hanya berkaitan dengan ghanimah, namun fungsinya sudah berkaitan dengan berbagai kewajiban sosial kaum Muslimin, khususnya zakat.

Berbagai harta yang diserahkan oleh kaum Muslimin dalam bentuk zakat, infak dan shadaqah (dan pada masa kekhalifahan juga ada jizyah dan yang sejenisnya) semuanya dikelola oleh Bait al-Maal. Sejak itulah, Bait al-Maal kemudian melekat sebagai “bendahara” negara. Berbagai pembiayaan negara dan juga pengembangan masyarakat dibiayai melalui Bait al-Maal. Ia juga menjadi “jaring pengaman sosial” sebagaimana nampak dalam contoh-contoh yang dilakukan oleh Khalifah Umar bin al-Khattab r.a. Dengan sumber dan pengelolaan dana tersebut maka, fungsi Bait al-Maal adalah ta’awun atau lembaga sosial. Dalam operasionalisasinya, Bait al-Maal tidak berorientasi pada profit. Fungsi sosial Bait al-Maal adalah memaksimalkan benefit (manfaat) atas dana zakat, infak, shadaqah maupun wakaf bagi pengembangan masyarakat yang berhak.

- b. Bait at-Tamwil Bait at-Tamwil juga berasal dari bahasa Arab yang berarti lembaga pengelolaan harta. At-Tamwil adalah bentuk aktif dari kata al-Maal. Sebagai bentuk aktif, maka Tamwil berhubungan dengan pengembangan harta melalui pengelolaan secara ekonomi. Oleh karena itulah, didalam Bait at-Tamwil, harta yang dikelola harus produktif. Harta yang dikumpulkan dikelola secara bisnis. Dengan kata lain, fungsi Bait at-Tamwil adalah fungsi ekonomi (at-tijary) yang merupakan sumber keuntungan.

Dengan fungsi tersebut, maka sumber harta yang masuk dalam Bait at-Tamwil berbeda dengan apa yang ada di Bait al-Maal. Seluruh harta yang masuk dalam

Bait at-Tamwil adalah dana-dana yang harus dikelola secara produktif sebagai modal kerja maupun investasi.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat dikemukakan beberapa hal tentang BMT, yaitu :

- 1) BMT adalah Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS).
- 2) BMT memiliki dua fungsi, yaitu sosial dan ekonomi.

Fungsi sosial melekat pada Bait al-Maal, dimana seluruh harta ataupun uang yang terkumpul di dalamnya dikelola, untuk memberi manfaat (benefit) sebesar-besarnya kepada para penerimanya (masyarakat); dan fungsi ekonomi melekat pada Bait at-Tamwil, dimana uang yang terkumpul di dalamnya dikelola, dengan menggunakan prinsip bisnis dan investasi syariah sehingga tujuannya adalah memperoleh keuntungan (profit). Dalam prakteknya di masyarakat, tidak jarang kedua lembaga tersebut berdiri secara terpisah. Misalnya ada lembaga yang semata-mata bertujuan untuk kegiatan sosial, dengan nama Bait al-Maal dimana harta yang dikelola lembaga tersebut berasal dari zakat, infak, dan shadaqah; para pengelolanya umumnya disebut sebagai amil. Sementara itu ada lembaga yang memang berorientasi bisnis, disebut dengan Bait at-Tamwil, yang berarti lembaga yang mengelola harta untuk dikembangkan dan untuk memperoleh keuntungan.<sup>15</sup>

## **B. Operasional BMT**

Secara umum, BMT melakukan kegiatan penghimpunan dana dari masyarakat (anggota) dan penyaluran dana kepada pelaku UMK. Sistem bagi hasil adalah pola kerjasama yang dijalankan oleh BMT. Pola ini merupakan pola utama, disamping pola-pola lain yang dilakukan, baik BMT dengan anggota penyimpan maupun dengan pengguna dana (pelaku UMK). Bagi hasil adalah suatu bentuk kesepakatan kerjasama yang membagi keuntungan maupun kerugian usaha yang diperoleh. Kerjasama antara BMT dengan penyimpan dana, dasar penghitungan bagi hasilnya adalah dari perolehan laba/rugi BMT setelah menyalurkan dananya kepada pelaku UMK sedangkan kerjasama antara BMT dengan pelaku UMK, dasar penghitungan bagi hasilnya adalah dari perolehan laba/rugi pelaku UMK setelah mendapatkan pembiayaan dari BMT.

---

<sup>15</sup> Amalia, M. Ag., Dr. Euis, *Keuangan Mikro Syariah*, Bekasi : Gramata Publishing, (2016), hlm. 20-24

- ✓ Pola Tabungan/Simpanan BMT : Tabungan atau simpanan dapat diartikan sebagai dana yang disimpan atau dititipkan oleh orang atau badan kepada BMT. Akad simpanan umumnya ada dua jenis, yaitu: akad mudharabah (bagi hasil) dan akad wadi'ah (titipan). Pada umumnya BMT menamakan tabungan ini sesuai dengan penggunaan atau fungsi (bagi si penabung). Beberapa nama tabungan/simpanan yang lazim pada BMT antara lain :
  - a) Tabungan persiapan qurban
  - b) Tabungan Pendidikan
  - c) Tabungan persiapan untuk nikah
  - d) Tabungan persiapan untuk melahirkan
  - e) Tabungan naik haji/umrah
  - f) Simpanan berjangka/deposito, untuk tabungan umumnya digunakan akad wadi'ah (titipan). Sedangkan untuk simpanan tabungan berjangka digunakan akad mudharabah
  - g) Simpanan khusus untuk kelahiran
  - h) Simpanan sukarela
  - i) Simpanan hari tua
  - j) Simpanan akikah, dan nama lainnya.
- ✓ Pola Pembiayaan, Piutang dan Penyediaan Jasa Sebagai LKMS, pada dasarnya BMT tidak dapat direduksi hanya sebagai lembaga simpan-pinjam. Hal ini karena secara syariah, setiap dana yang digunakan atau dikeluarkan oleh BMT harus dapat dipertanggungjawabkan status dananya. Oleh karena itu setiap transaksi atas dana yang dikeluarkan oleh BMT harus jelas akadnya antara BMT dengan penerima dana tersebut (mitra/ anggota). Sementara itu, jika dikaji secara seksama, akad-akad yang digunakan tidak sepenuhnya seperti model simpan pinjam yang selama ini dipraktekkan dalam lembaga simpan pinjam konvensional. Akad-akad yang diturunkan dari model syariah (fiqh muamalah) tersebut sebenarnya berbasis dan merujuk kepada penggunaan dana dan karakter penggunaan. Dengan kata lain, akad-akad dalam BMT sebenarnya berbasis kepada pengguna (pelaksana), model pengguna-an (pelaksanaan), tujuan penggunaan, dan obyek yang digunakan. Akad mudharabah misalnya, digunakan karena mempertimbangkan hubungan yang dibangun antara BMT dan mitra adalah kerjasama usaha; dana yang diberikan BMT digunakan untuk mengembangkan suatu usaha (produktif) yang sudah jelas sehingga sudah bisa

diketahui bahwa penggunaan itu dapat diperoleh hasilnya. Demikian pula akad murabahah, bahwa hubungan yang dibangun antara BMT dan nasabah berbasis jual-beli suatu barang dengan model pembayaran yang disepakati bersama dan tingkat margin (keuntungan) yang disepakati juga. Begitu pula akad-akad yang lain.

Atas dasar pola hubungan yang terbangun dan tujuan penggunaan dana tersebut maka, terdapat beberapa istilah terkait transaksi dana yang ada di BMT sebagai LKMS.

- ❖ Pembiayaan (financing) Adalah sejumlah dana yang diberikan BMT kepada nasabah yang membutuhkan, untuk membiayai suatu usaha berbasis bagi hasil. Dalam bahasan ini digunakan istilah “pembiayaan” (financing), bukan pinjaman (lending). Mengapa? Karena dana yang diberikan BMT kepada mitra bertujuan untuk membiayai usaha mitra sebagai pelaku usaha berdasarkan kerjasama usaha (syirkah) yang dilakukan antara BMT dengan mitra. Karena kerjasama maka, masing-masing memiliki hak dan kewajiban sesuai porsinya. Untuk itulah, keuntungan atau kerugian yang diperoleh dalam proses kerjasama tersebut dibagi bersama sesuai porsinya.

Beberapa model pembiayaan yang dapat diterapkan oleh BMT antara lain :

- a) Musyarakah, adalah suatu kerjasama usaha antara dua pihak atau lebih dalam suatu kegiatan usaha dimana masing-masing pihak berhak atas segala keuntungan dan bertanggung jawab atas segala kerugian yang terjadi sesuai dengan penyertaannya masing-masing.
- b) Mudharabah, adalah suatu kerjasama usaha antara dua pihak dimana pihak pertama (shahib al-maal) menyediakan dana dan pihak kedua (mudharib) bertanggung jawab atas pengelolaan usaha. Keuntungan atau kerugian masing-masing pihak dibagikan sesuai dengan rasio laba yang telah disepakati bersama sebelumnya. Manakala rugi, shahib al maal akan kehilangan sebagian imbalan dari kerja keras dan manajerial skill selama proyek berlangsung.

Dalam hal pembiayaan kepada petani atau penggarap lahan, akad transaksi yang digunakan adalah :

- a) Muzaraah, adalah dengan memberikan lahan kepada si penggarap untuk ditanami dan dipelihara dengan imbalan bagian tertentu (prosentase) dari hasil panen.

- b) Musaaqot, adalah bentuk yang lebih sederhana dari muzaraah dimana si penggarapnya bertanggung jawab atas penyiraman dan pemeliharaan. Sebagai imbalan si penggarap berhak atas rasio tertentu dari hasil panen.
- ❖ Piutang (Jual-beli) Adalah sejumlah dana talangan dari BMT untuk pembelian barang yang akan dijual kepada nasabah dengan harga yang telah disepakati antara BMT dengan nasabah. Dalam perspektif BMT, piutang adalah sejumlah dana talangan BMT yang harus dibayarkan oleh nasabah kepada BMT dengan tambahan margin (keuntungan BMT) dan cara (tempo) pembayaran yang telah disepakati bersama. Piutang atau pembiayaan yang berbasis jual-beli menurut cara pengembaliannya dalam BMT antara lain: jual-beli bayar cicilan (Bai' bi tsaman 'ajil atau Bai' muajjal) dan jual-beli bayar tangguh (Bai'al murabahah). Piutang juga dapat diterapkan atas transaksi jasa, seperti: ijarah. Pendeknya, piutang digunakan atas suatu transaksi yang sudah diketahui dengan jelas jumlah modal dan margin yang kemudian diakumulasi menjadi jumlah yang harus dibayarkan oleh nasabah kepada BMT. Jual-beli dengan margin/markup (keuntungan) merupakan tata cara jual beli yang dalam pelaksanaannya BMT dapat mengangkat nasabah sebagai agen (yang diberi kuasa) melakukan pembelian barang atas nama BMT, kemudian BMT bertindak sebagai penjual kepada nasabah dengan harga sejumlah harga beli ditambah keuntungan bagi BMT. Keuntungan yang diperoleh BMT ini nantinya akan dibagikan kepada penyedia dan penyimpan dana.

Jenis transaksi jual-beli di BMT antara lain :

- a) Murabahah, adalah proses jual-beli barang pada harga pokok ditambah keuntungan yang disepakati antara penjual dan pembeli.
- b) Bai' bitsaman 'ajil (BBA), adalah proses jual-beli barang pada harga pokok ditambah keuntungan yang disepakati antara penjual dan pembeli dimana pembayaran dilakukan secara diangsur sesuai dengan jangka waktu yang telah disepakati bersama.
- c) Bai' as Salam, proses jual-beli barang dimana pembayaran dilakukan terlebih dahulu dan penyerahan barang dilakukan kemudian.
- d) Bai' al Istishna, adalah kontrak order yang ditandatangani bersama antara pemesan dengan produsen untuk pembuatan jenis barang tertentu.
- e) Musyarakah Mutanaqisha, atau musyarakah menurun, adalah kombinasi antara musyarakah dengan ijarah (perkongsian dengan sewa) dimana

mitra yang berkongsi dalam suatu usaha menyertakan modalnya masing-masing. Dalam musyarakah menurun ini bagian modal salah satu mitra akan dialihkan secara bertahap kepada mitra lainnya sehingga pada akhir masa akad (kontrak) bagian modal salah satu mitra akan menurun dan sebaliknya mitra lainnya akan naik sampai akhirnya usaha tersebut menjadi penuh milik mitra tersebut.

❖ Jasa Disamping barang, pembiayaan yang dilakukan BMT juga berbasis pada jasa dan pendapatan yang diperoleh berasal dari fee pengguna jasa. Beberapa transaksi yang terkait dengan jasa ini antara lain :

- a) Ijarah atau Sewa, adalah kontrak sewa dengan memberi penyewa untuk mengambil manfaat dari sarana/barang sewaan untuk jangka waktu tertentu dengan imbalan yang besarnya telah disepakati bersama.
- b) Bai ut-Takjiri atau disebut juga ijarah muntahiya bi at-tamlik, adalah suatu kontrak sewa yang diakhiri dengan penjualan. Dalam kontrak ini pembayaran sewa telah diperhitungkan sedemikian rupa sehingga padanya merupakan pembelian terhadap barang secara berangsur.

❖ Pinjaman (al-Qordh) Selain ketiga jenis transaksi di atas, sumber “pendapatan” (atau lebih tepatnya manfaat/benefit) yang diperoleh BMT lainnya adalah pinjaman atau al-qardh. Dikatakan pinjaman karena dana yang diberikan kepada nasabah (pengguna) harus dikembalikan dengan jumlah yang sama dalam tempo waktu yang disepakati, tanpa bagi hasil atau margin yang dipersyaratkan. Oleh karena itulah, transaksi ini sering disebut juga al-qardhul hasan (pinjaman kebaikan).

Transaksi ini dilakukan oleh BMT tanpa ada orientasi profit atau margin. Pinjaman dilakukan kepada nasabah atau anggota masyarakat khusus, yaitu mereka yang memang berhak dibantu sehingga bisa menjalankan usahanya. Biasanya adalah mereka yang masuk dalam kategori miskin. Oleh karena itulah, sumber dana yang digunakan untuk memberikan pinjaman ini bukan dari dana komersil, namun dari dana sosial atau zakat, infak dan shadaqah (ZIS).

❖ Pelayanan Zakat dan Shadaqah

- a) Penggalangan dana zakat, infak dan shadaqah (ZIS).
  - ~ ZIS dari masyarakat
  - ~ ZIS melalui kerjasama antara BMT dengan Lembaga Badan Amil Zakat, Infak, dan Shadaqah (BAZIS).



- b) Penyaluran dana ZIS, untuk keperluan :
- ~ Pembiayaan yang sifatnya hanya membantu
  - ~ Pemberian beasiswa bagi peserta yang berprestasi atau kurang mampu dalam membayar SPP
  - ~ Penutupan terhadap pembiayaan yang macet karena faktor kesulitan pelunasan
  - ~ Bantuan pengobatan bagi masyarakat yang kurang mampu.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa BMT mempunyai dua kegiatan utama, yaitu :

- a) Bait at-tamwil (rumah pengembangan harta), yakni kegiatan pengembangan harta dengan membantu pengusaha mikro dan kecil dalam mengembangkan usaha ekonomi produktif mereka melalui kegiatan menabung dan kegiatan pembiayaan.
- b) Bait al-mal (rumah harta), yakni kegiatan penerimaan titipan dana zakat, infak dan shadaqah serta kegiatan pendistribusiannya secara optimal sesuai peraturan dan amanahnya. Dengan kesimpulan ini maka BMT disamping sebagai lembaga bisnis juga berperan sebagai lembaga sosial.<sup>16</sup>

### C. Pengertian Kinerja

Menurut William Bearden, kepuasan nasabah dapat diukur dengan menilai bagaimana cara teller dalam memberikan pelayanan nasabah terhadap produk yang digunakan. Kinerja diukur berdasarkan indikator kinerja *Tangible, Responsiveness, Assurance, Reliability, dan Emphaty*.<sup>17</sup> Dimana pengertian dari 5 indikator kinerja tersebut yaitu :

#### 1. *Tangible*/Bukti fisik

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan

---

<sup>16</sup> Amalia, M. Ag., Dr. Euis, *Keuangan Mikro Syariah*, Bekasi : Gramata Publishing, (2016), hlm. 24-30

<sup>17</sup> Menurut William Bearden (2006), tentang kepuasan nasabah

peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Pengertian bukti fisik dalam kualitas pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan.

Berarti dalam memberikan pelayanan, setiap orang yang menginginkan pelayanan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pengembang pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan. Bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, performance pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat.

## 2. *Responsiveness*/Ketanggapan

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Menurut Tjiptono berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera. Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya.

Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif. Suatu organisasi sangat menyadari pentingnya kualitas layanan daya tanggap atas pelayanan yang diberikan. Setiap orang yang mendapat pelayanan sangat membutuhkan penjelasan atas pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dan dimengerti. Untuk

mewujudkan dan merealisasikan hal tersebut, maka kualitas layanan daya tanggap mempunyai peranan penting atas pemenuhan berbagai penjelasan dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Apabila pelayanan daya tanggap diberikan dengan baik atas penjelasan yang bijaksana, penjelasan yang mendetail, penjelasan yang membina, penjelasan yang mengarahkan dan yang bersifat membujuk, apabila hal tersebut secara jelas dimengerti oleh individu yang mendapat pelayanan, maka secara langsung pelayanan daya tanggap dianggap berhasil, dan ini menjadi suatu bentuk keberhasilan prestasi kerja.

### 3. *Assurance*/Jaminan dan kepastian

Pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Menurut Tjiptono berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (trust) dan keyakinan pelanggan (confidence). Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan.

Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat ditentukan oleh performance atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa pegawai tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain dari performance tersebut, jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen organisasi yang kuat, yang menganjurkan agar setiap pegawai memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani. Bentuk jaminan yang lain yaitu jaminan terhadap pegawai yang memiliki perilaku kepribadian (personality behavior) yang baik dalam memberikan pelayanan, tentu akan berbeda pegawai yang memiliki watak atau karakter yang kurang baik dan yang kurang baik dalam memberikan pelayanan.

### 4. *Reliability*/Keandalan

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi. Kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali, contohnya sebuah perusahaan barangkali memilih konsultan semata-mata berdasarkan reputasi. Apabila konsultan tersebut mampu memberikan apa yang diinginkan klien, klien tersebut bakal puas dan membayar fee konsultasi. Namun, bila konsultan mewujudkan apa yang diharapkan klien, fee konsultasi tidak akan dibayar penuh.

Tuntutan kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orang yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja pegawai dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap pegawai dalam memberikan pelayanannya. Inti pelayanan kehandalan adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai seluk beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja dan mampu menunjukkan, mengarahkan dan memberikan arahan yang benar kepada setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh masyarakat, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu pegawai memahami, menguasai, handal, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya. Kaitan dimensi pelayanan reliability (kehandalan) merupakan suatu yang sangat penting dalam dinamika kerja suatu organisasi. Kehandalan merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi.

##### 5. *Emphaty*/Perhatian

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan. Menurut Tjiptono, perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Setiap kegiatan atau

aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati atau perhatian (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan.

Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Pihak yang dilayani seyogyanya memahami keterbatasan dan kemampuan orang yang melayani, sehingga keterpaduan antara pihak yang melayani dan mendapat pelayanan memiliki perasaan yang sama. Berarti empati dalam suatu organisasi kerja menjadi sangat penting dalam memberikan suatu kualitas pelayanan sesuai prestasi kerja yang ditunjukkan oleh seorang pegawai. Empati tersebut mempunyai inti yaitu mampu memahami orang yang dilayani dengan penuh perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan adanya keterlibatan dalam berbagai permasalahan yang dihadapi orang yang dilayani.<sup>18</sup>

Kinerja adalah seluruh hasil yang diproduksi pada fungsi pekerjaan atau aktivitas khusus selama periode khusus. Kinerja keseluruhan pada pekerjaan adalah sama dengan jumlah atau rata-rata kinerja pada fungsi pekerjaan yang penting. Fungsi yang berkaitan dengan pekerjaan tersebut akan dilakukan dan tidak dilakukan dengan karakteristik kinerja individu. Sementara itu kinerja menurut Islam merupakan bentuk atau cara individu dalam mengaktualisasikan diri. Kinerja merupakan bentuk nyata dari nilai, kepercayaan, dan pemahaman yang dianut serta dilandasi prinsip-prinsip moral yang kuat dan dapat menjadi motivasi untuk melahirkan karya bermutu.

Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an surat Al-Fath ayat 29 dan surat Al-jumu'ah ayat 10 yang berbunyi :

---

<sup>18</sup> Nur Dwi Jayanti, *Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta*, Tugas Akhir Skripsi (2016)

تَرَاهُمْ يَبِينُهُمْ رُحَمَاءُ الْكُفَّارِ عَلَى أَشِدَّاءُ مَعَهُ وَالَّذِينَ ۞ اللَّهُ رَسُولٌ مُّحَمَّدٌ  
 مِنْ وُجُوهِهِمْ فِي سَيِّمَاهُمْ ۞ وَرَضَوْنَا اللَّهُ مِنْ فَضْلًا يَبْتَغُونَ سُجْدًا رُكْعًا  
 أَخْرَجَ كَزْرَعِ الْإِنْجِيلِ فِي وَمَثَلُهُمْ ۞ التَّوْرَةِ فِي مَثَلُهُمْ ذَلِكَ ۞ السُّجُودِ أَثَرٌ  
 بِهِمْ لِيُغِيظَ الزُّرَّاعَ يُعْجِبُ سُوقِهِ عَلَى فَاسْتَوَى فَاسْتَغْلَظَ فَأَزَّرَهُ شَطَأُهُ  
 وَأَجْرًا مَغْفِرَةً مِنْهُمْ الصَّالِحَاتِ وَعَمِلُوا آمَنُوا الَّذِينَ اللَّهُ وَعَدَّ الْكُفَّارَ  
 عَظِيمًا

Artinya : Muhammad itu adalah utusan Allah dan orang-orang yang bersama dengan dia adalah keras terhadap orang-orang kafir, tetapi berkasih sayang sesama mereka. Kamu lihat mereka ruku' dan sujud mencari karunia Allah dan keridhaan-Nya, tanda-tanda mereka tampak pada muka mereka dari bekas sujud. Demikianlah sifat-sifat mereka dalam Taurat dan sifat-sifat mereka dalam Injil, yaitu seperti tanaman yang mengeluarkan tunasnya maka tunas itu menjadikan tanaman itu kuat lalu menjadi besarlah dia dan tegak lurus di atas pokoknya; tanaman itu menyenangkan hati penanam-penanamnya karena Allah hendak menjengkelkan hati orang-orang kafir (dengan kekuatan orang-orang mukmin). Allah menjanjikan kepada orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal yang saleh di antara mereka ampunan dan pahala yang besar.

وَاذْكُرُوا اللَّهَ فَضْلٍ مِنْ وَابْتَغُوا الْأَرْضَ فِي فَاذْتَشِرُوا الصَّلَاةَ قُضِيَتْ فَإِذَا  
 تُفْلِحُونَ لَعَلَّكُمْ كَثِيرًا اللَّهُ

Artinya : Apabila telah ditunaikan shalat, maka bertebaranlah kamu di muka bumi; dan carilah karunia Allah dan ingatlah Allah banyak-banyak supaya kamu beruntung.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut Prof. DR. Abdul Hamid Hasan al Ghazali (Directur Islamich Research and Training Institute) adalah sebagai berikut :

- a. Motivasi, Pimpinan organisasi perlu mengetahui motivasi kerja dari anggota organisasi (karyawan). Dengan mengetahui motivasi itu maka pimpinan dapat mendorong karyawan bekerja lebih baik.
- b. Pendidikan, Pada umumnya seseorang yang mempunyai pendidikan lebih tinggi akan mempunyai kinerja yang lebih baik. Hal demikian ternyata merupakan

syarat yang penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Tanpa bekal pendidikan, mustahil orang akan mudah mempelajari hal-hal yang bersifat baru didalam cara atau suatu sistem kerja.

- c. Disiplin kerja, Disiplin kerja adalah sikap kejiwaan seseorang atau kelompok yang senantiasa berkehendak untuk mengikuti atau mematuhi segala peraturan yang telah ditentukan. Disiplin kerja mempunyai hubungan yang sangat erat dengan motivasi, kedisiplinan dengan suatu latihan antara lain dengan bekerja menghargai waktu dan biaya akan memberikan pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan.
- d. Keterampilan, Keterampilan banyak pengaruhnya terhadap produktivitas kerja karyawan, keterampilan karyawan dalam perusahaan dapat ditingkatkan melalui training, kursus-kursus dan lain-lain
- e. Sikap Etika Kerja, Sikap seseorang atau kelompok orang dalam membina hubungan yang serasi, selaras, dan seimbang didalam kelompok itu sendiri maupun didalam kelompok lain. Etika dalam hubungan kerja sangat penting karena dengan tercapainya hubungan yang selaras dan serasi serta seimbang antara perilaku dalam proses produksi akan meningkatkan produktivitas kerja.
- f. Teknologi, Dengan adanya kemajuan teknologi yang meliputi peralatan yang semakin otomatis dan canggih, akan mendukung tingkat produksi dan mempermudah manusia dalam melaksanakan pekerjaan.
- g. Sarana produksi, Faktor-faktor produksi harus memadai dan saling mendukung dalam proses produksi.
- h. Jaminan Sosial, Perhatian dan pelayanan perusahaan kepada setiap karyawan, menunjang kesehatan dan keselamatan. Dengan harapan agar karyawan semakin bergairah dan mempunyai semangat untuk bekerja.
- i. Manajemen, Dengan adanya manajemen yang baik maka karyawan akan berorganisasi dengan baik, dengan demikian kinerja karyawan akan meningkat.

#### **D. Pengertian Teller**

Teller merupakan karyawan yang melakukan transaksi langsung dengan nasabah dalam bentuk penerimaan atau penarikan baik berupa transaksi tunai atau non tunai dan melakukan pembukuan kedalam sistem.<sup>19</sup> Teller disebut juga sebagai kuasa

---

<sup>19</sup> Zaini, Zulkifli, *Mengelola Kualitas Layanan*, PT. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta (2014). hal. 3

kas terbesar, karena dalam jumlah uang terbatas karyawan tersebut dapat bertindak secara langsung untuk melakukan transaksi. Sebelum melakukan tugas-tugasnya, seorang teller harus mengetahui benar tentang fungsi, tanggungjawab, dan tugas yang diberikan atau dipercayakan kepadanya.

Teller merupakan seorang karyawan yang bertanggung jawab terhadap lalu lintas uang tunai. Teller atau bisa juga disebut kasir, merupakan bagian yang berkaitan langsung dengan masalah keuangan. pada setiap hari, teller harus melakukan pembukaan dan penutupan kas. Serta bertugas membuat, merencanakan kebutuhan kas harian, mencatat semua transaksi kas dan juga merekapnya dalam catatan uang keluar dan masuk.<sup>20</sup>

Menurut ikatan bankir indonesia, bahwa seorang teller berfungsi memberikan jasa layanan kepada nasabah dalam melayani kegiatan penyetoran dan penarikan uang tunai, pemindah bukuan/ penyetoran non tunai (rupiah dan valuta asing). Syarat-syarat yang harus dimiliki oleh teller yaitu :

1. Pendidikan, Dalam hal pendidikan atau latar belakang pendidikan, menjadi Teller Bank tidak hanya bagi yang lulusan di jurusan keuangan (ekonomi/akuntansi) saja. Tetapi beberapa jurusan seperti matematika dan ilmu komunikasi bisa bekerja di posisi ini.
2. Hard skill, Hard skill merupakan keahlian yang terlihat. Untuk bekerja di posisi ini, kamu mesti punya beberapa keahlian seperti hitung cepat, serta kemampuan berbahasa asing (Inggris) baik verbal maupun non verbal yang baik.
3. Soft skill, Kemudian masalah soft skill yang perlu dimiliki oleh seorang pegawai Teller Bank adalah :
  - a. Ramah dan Sopan, Karena nanti akan berhadapan dengan nasabah setiap harinya, maka perlu punya sikap yang ramah dan sopan kepada orang lain karena ini juga berdampak pada citra Bank itu sendiri.
  - b. Komunikasi, Dalam hal komunikasi, Teller Bank harus punya kemampuan yang baik. Bisa berbicara dengan jelas dan tidak membuat nasabah menjadi bingung. Karena ketika nanti menjelaskan kepada nasabah, perlu komunikasi yang baik.

---

<sup>20</sup> Merina Wati, Elva Dona. *Penilaian Kinerja Teller Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Nasabah PT.BPR Ophirpasaman Barat.*



- c. Sabar dan ulet, Seorang Teller Bank harus sabar dan mempunyai keuletan atas ketelitian yang tinggi, karena nanti akan berhadapan dengan uang yang jumlah tidak sedikit sehingga perlu teliti. Dan jangan sampai mudah emosi, harus sabar.
4. Fisik, Dari segi fisik, biasanya pihak yang menjadi kandidat yang berpenampilan menarik (good looking) intinya enak di pandang mata, baik dari berpakaian, hingga kelakuannya yang sama baik. Good Looking ini bukan berarti harus cantik atau tampan. demikian pula ukuran badan misalnya tinggi harus ideal seorang wanita 160 cm dan laki-laki 165 cm, berat badan juga harus ideal dengan tinggi badan.

Menurut ikatan bankir indonesia, Dalam melayani nasabah, agar bersikap profesional dalam melayani nasabah Teller mempunyai panduan dalam bersikap, yaitu:

1. Sikap yang dilakukan Teller dalam mengawali layanan nasabah :
  - Berdiri
  - Tersenyum
  - Mengucapkan salam : Selamat Pagi/Siang/Sore
  - Menyapa nasabah dengan Bapak atau Ibu
2. Sikap selama berinteraksi dengan nasabah :
  - Mengkonfirmasi apakah nama yang tertera di formulir transaksi adalah nama nasabah yang datang bertransaksi
  - Setelah tau nama nasabah, gunakan nama nasabah selama melayani
  - Meminta ijin kepada nasabah apabila akan menghitung uang, Pak, saya hitung dulu ya uangnya
  - Setelah transaksi dilakukan, sikap yang dilakukan Teller pada saat mengakhiri yaitu senyum, menawarkan bantuan “Ada lagi yang bisa saya bantu”, ucapkan salam “Selamat Pagi/Siang/Sore”, ucapkan terima kasih dan sebut nama nasabah : “Terima kasih Pak/Bu (nama nasabah).

Secara garis umum, kegiatan profesi sebagai Teller memiliki standar operasional sebagai dasar dalam melakukan fungsinya dengan baik. Salah satu standar tersebut mengatur mengenai etika dalam kerja sebagai Teller. Menurut (Irmim Soejitno, dan Abdul Rocmi. Etika Perbankan.) Etika dasar melayani nasabah yaitu sebagai berikut:

- 1) Mengenal nasabah. Nasabah adalah bagian vital dunia perbankan karena itu wajib hukumnya bagi kita sebagai karyawan untuk memberikan yang terbaik

kepada mereka. Agar kita dapat memberikan pelayanan yang prima, kita harus mengenal karakteristik mereka dengan baik.

- 2) Mengetahui kemauan nasabah Sebagai karyawan bank Teller harus memahami sebenarnya apa saja kemauan nasabah. Teller harus berprinsip bahwa calon nasabah yang datang akan menjadi nasabah setia pada Bank. Tunjukkan kepadanya bahwa bank adalah bank yang dapat memenuhi keinginannya sehingga tidak mudah berpaling kepada bank lain.
- 3) Menginformasikan produk-produk bank Menjadi kewajiban karyawan bank untuk selalu memperkenalkan produk-produk miliknya kepada nasabahnya.
- 4) Tidak memaksakan kehendak Dalam melayani nasabah Teller harus menghindari kesan memaksakan kehendak.
- 5) Luwes dalam melayani Bersikap luwes merupakan salah satu etika pergaulan yang harus Teller pahami dengan betul. Sebagai karyawan Teller harus mampu bersikap luwes dalam melayani nasabah.
- 6) Menjamin rahasia nasabah Menjadi kewajiban pihak perbankan untuk menjaga kerahasiaan nasabahnya. Kerahasiaan ini akan menjamin rasa aman nasabah menyimpan uangnya dan menggunakannya tanpa merasa takut mendapat ancaman dari pihak lain.<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup> Uswatul Hasanah, *Peranan Teller Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah Pada Bank JATIM Kantor Cabang Sumenep*, Tugas Akhir

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM BMT AMANAH USAHA MULIA (AULIA)**

#### **MAGELANG**

##### **A. Sejarah Berdirinya BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang**

Begitu pesatnya pengembangan lembaga keuangan syariah sekarang. Dengan adanya *Syariah finance Cycle* yang dibentuk oleh instrumen lembaga keuangan syariah yang ada di Indonesia hari ini, yang mana dapat hadir Lembaga Keuangan Syariah mulai yang berada di bawah hingga pada reksadana syariah. Baitul Maal Wa at-Tamwil (BMT) adalah lembaga keuangan syariah yang berada di gardu terdepan dan paling kecil yang jumlahnya tidak sedikit dan tumbuh menjamur dan memiliki pola operasional yang berbeda.

Masyarakat Magelang banyak yang mengembangkan daerahnya yang mempunyai potensi tinggi dengan adanya tempat bersejarah dan berbagai macam wisata dan kebudayaan yang agamis dengan cara membuat suatu usaha kreatif dan tentunya bernominal tinggi. Maka dari itu berdirinya Lembaga keuangan Syariah dari swasta maupun pemerintah yang didasari keinginan agar bisa memajukan dan mengembangkan usaha mikro di Kabupaten Magelang. Banyaknya BMT yang berada di Kabupaten Magelang saat ini yang kurang lebih jumlahnya ada 30, baik yang dari BMT cabang Luar Kota maupun yang tergabung di dalam asosiasi yang memenuhi persaingan Lembaga Keuangan Syariah khususnya di daerah Magelang. Salah satu dari BMT tersebut adalah BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) yang juga turut serta memenuhioi persaingan Lembaga Keuangan Syariah.

Dari ide Bapak Fajar Eko Prabowo, SE, Rudi Rusmanto, SE, MM, Wiryaman Budiharjo Wibowo, S.Pt, dan H. Alim Abdullah, SE pada tahun 2008. Dari ide dan gagasan beliau-beliau tersebut yang memiliki latar belakang pengalaman yang tidak sedikit dan akademisi pada bidang keuangan mikro, apalagi Bapak Rudi Rusmanto yang memiliki latar belakang pengalaman serta wawasan dalam mengembangkan dan mendirikan BMT di daerah Jawa Tengah. Di saat tahun 1994 selama 3 tahun bapak Rudi Rusmanto dan kawan kawan pernah berjuan dalam pendirian BMT Kharisma, Bapak Rudi Rusmanto juga pernah berjuang mendirikan BMT Yaumi Fatimah di Kabupaten Pati Jawa Tengah dari 1998-2000, Beliau kembali ke Kabupaten Magelang pada tahun 2001 dan bekerja di BMT Bima dari 2001-2008 hingga beliau diangkat menjadi manager umum BMT Bima.

Dalam karirnya untuk mengembangkan Koperasi Jasa Keuangan Syariah beliau tidak pernah menyerah, pada tahun 2008 beliau melanjutkan karirnya di Lembaga perhimpunan BMT. Bapak Rudi Rusmanto terus diangkat menjadi manager umum di BMT yang dia rintis dan perjuangkan bersama rekan-rekan, sampai saat ini BMT-BMT yang pernah dia dirikan bersama rekan-rekan telah berkembang sangat pesat seiring dengan perkembangan zaman.

Pada tahun 2009 beliau mendirikan BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) dengan berbekal pengalaman dan usahanya yang tidak pernah lelah dalam menghadapi cobaan dan rintangan. Beliau mengoperasikan BMT di bantu oleh karyawan karyawan yang ia rekrut, yaitu : Lilik Budi M, Tri Wahyuni, dan Dian Anggreani, yang telah ikut Seminar Sukses Mulia pada 4 Desember 2008. Sehabis pada tahun 2008 mengikuti Seminar, karyawan yang ada ikut pelatihan kompetensi di tahun 2009.

Nomor Badan hukum BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) akhirnya bisa turun dan memulai operasionalnya yang pertama kali pada tanggal 30 mei 2009 dan sehabis semua karyawan mengikuti seminar dan pelatihan yang diikutinya. Seluruh karyawan BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang dilantik oleh Ir. Singgih Sunyoto yang pada saat itu menjabat sebagai bupati Magelang pada tanggal 25 Juni 2009 yang bertempat di Pendopo Rumah Dinas Bupati Jln. Raya Borobudur Sawitan, Magelang Yang menghadirkan tokoh masyarakat, pejabat muspida, kepala dinas, dan seluruh anggota BMT yang akan di lantik pada saat itu.

Para pendiri BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) mencari menghimpun investor senilai Rp 30.000.000,- untuk melengkapi perlengkapan infrastruktur kantor dan untuk menyewa bangunan selama 3 tahun. Lalu kantor BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang yang sebelumnya berada di di Jln. Raya Magelang – Jogja Blabak Mungkid pindah di Jln. Raya Pasar Blabak Km. 1 Ambartawang Mungkid, Magelang (Ruko Ambartawang) pada tahun 2016 dan masih tetap sampai saat ini.<sup>22</sup> BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) juga memiliki satu kantor cabang yang saat ini berada di daerah bakalan

---

<sup>22</sup> Profil Usaha BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang Tahun 2019

## **B. Visi dan Misi BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang**

### **1. Visi BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang**

Menjadi BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang yang bisa melayani anggota dengan prinsip prinsip syariah, professional, mandiri.

### **2. Misi BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang**

Memberikan pelayanan yang baik untuk anggota sesuai pada visi dari BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang.

- a. Menerapkan pinsip transparan, efektif, dan efisien dalam melakukan jasa keuangan syariah.
- b. Melakukan kerja sama dengan banyak pihak.

## **C. Identitas Lembaga**

Nama	: BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA)
No. Badan Hukum	: 391/BH/XIV/16/V/2009
Tanggal Badan Hukum	: 30 Mei 2009
Alamat Kantor	: Jl. Raya Pasar Blabak Km.1 Ambartawang Mungkid, Magelang (Ruko Ambartawang) dan
Telpon	: (0293) 3280449
Email	: ksppsaulia@yahoo.com

## **D. Tujuan Pendirian**

- a. Memajukan ekonomi terkhusus pada golongan mikro dengan menggunakan prinsip prinsip syariah.
- b. Mengembangkan pola hidup ekonomi islam pada usaha di kalangan ekonomi mikro.
- c. Meningkatkan loyalitas dan rasa kekeluargaan antara masyarakat dan anggota dalam kegiatan BMT.

## **E. Alasan Pemilihan Lokasi**

- a. Berada di area yang strategis berdekatan dengan pasar dan berada di tempat yang memiliki nilai ekonomi tinggi.
- b. Berada di daerah yang penduduknya padat dan masih banyak dan terus berkembangnya perumahan yang ada serta banyak pendatang ataupun tempat

strategis untuk mendirikan rumah di sekitar wilayah Mertoyudan dan Blabak yang komunitas muslim berkembang pesat disana.

- c. Banyak pembangunan ruko yang sangat pesat disekitarnya.

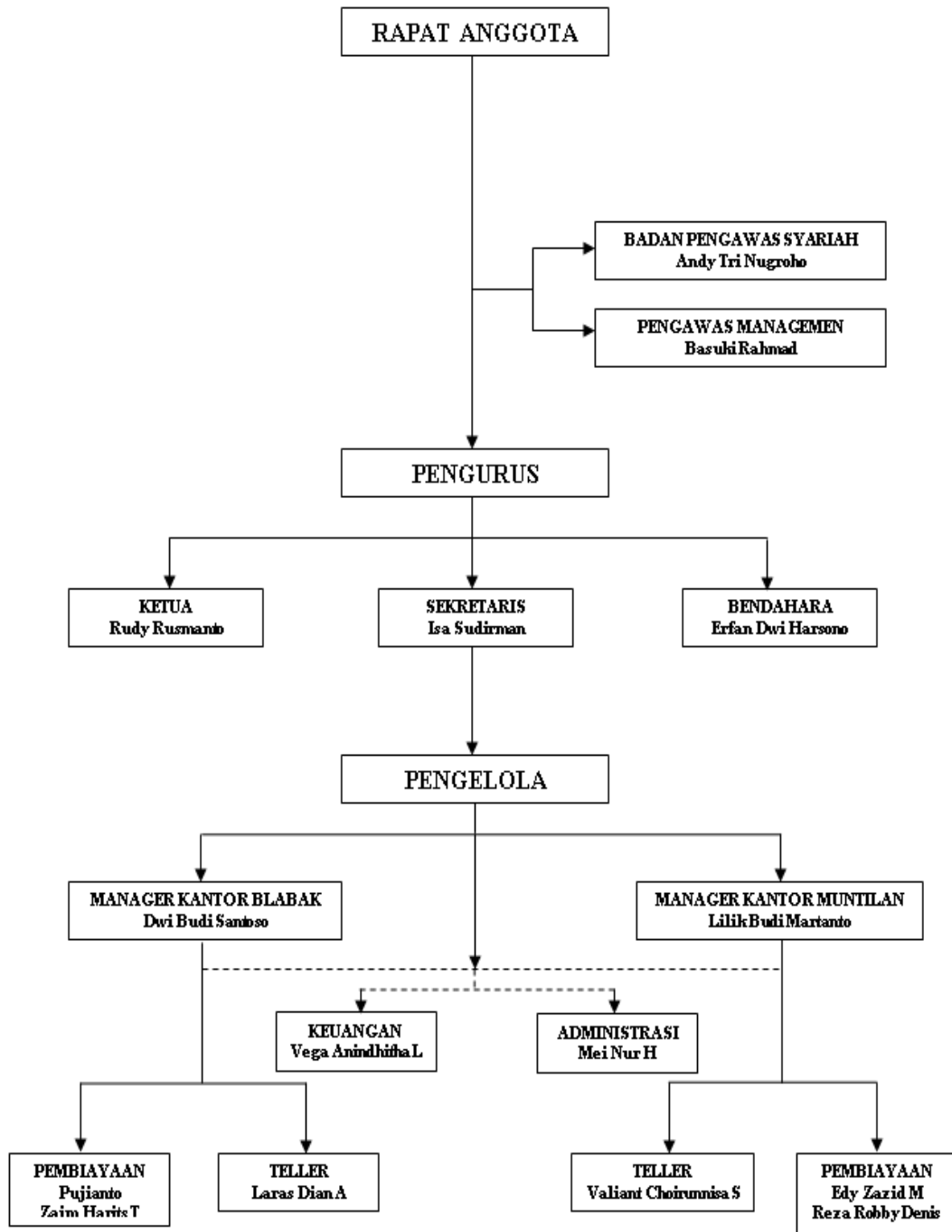
#### **F. Aspek Sumber Daya Manusia (SDM)**

- a. Manajer dari BMT AULIA mempunyai pengalaman dan kompetensi dalam pengelolaan BMT yang dibuktikan dengan sertifikat Uji Kompetensi Manajer BMT yang diadakan di Magelang tanggal 14-17 Juni 2009.
- b. Mengikuti sertakan pengelola BMT AULIA untuk ikut serta dalam kegiatan pelatihan yang memiliki kaitan dengan Lembaga Keuangan Syariah, seminar, workshop sebagai langkah dalam peningkatan kompetensi pengelola untuk mengelola BMT AULIA.

#### **G. Aspek Kelembagaan**

- a) Badan hukum Koperasi Jasa Keuangan Syariah dengan akta notaris Wing Mahareni Yudiati, SH, MKn no. 05 tertanggal 06 Februari 2009 dan SK. Menag Urusan Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah RI no. 391/BH/XIV/16/V/2009 tertanggal 30 Mei 2009.
- b) Dilantik dan di resmikan oleh Bupati Magelang pada 25 Juni 2009.
- c) Perubahan nama dan Akta pendirian dari BMT AMANAH MULIA menjadi BMT AMANAH USAHA MULIA.
- d) Bergabung dengan organisasi Perhimpunan BMT Magelang (FORSILA).
- e) Anggota Perhimpunan BMT Jawa Tengah.
- f) Anggota perhimpunan BMT Indonesia.
- g) Anggota BMT Center.

## H. Struktur Organisasi di BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang



## I. Uraian Tugas

### 1. Dewan Pengawas Syariah Tugas - tugasnya :

- a. Mengawasi jasa dan produk BMT sudah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang ada.
- b. Mengawasi pelayanan dan pengelolaan manajemen sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang ada.
- c. Terlaksanakannya pengawalan anggota yang bisa menyadarkan dan

membangun keinginan bersama agar anggota siap menjalankan sistem muamalah sesuai dengan prinsip islam melalui wadah BMT ini.

- d. Membantu terselenggaranya pendidikan anggota yang bisa menambah peningkatkan kualitas akhlaq, aqiqah, dan syariah anggota dari BMT.

## 2. Manajer

Tugas-tugasnya :

- a. Membuat rencana-rencana strategis yang meliputi: prediksi perkiraan persiapan dengan perusahaan lain, perkiraan kondisi lingkungan yang ada, visi dan misi dari perusahaan, rencana perusahaan, sasaran dan tujuan, strategi-strategi yang sesuai, laporan keuangan.
- b. Memberikan usul yang solutif ke pengurus agar disepakati di RAT ataupun diluar RAT.
- c. Mengusulkan program kerja dan belanja anggaran.
- d. Memimpin evaluasi bulanan yang diselenggarakan di awal bulan dan rapat koordinasi dengan pengurus.
- e. Mengajukan perubahan besaran gaji pokok, bonus dan insentif kepada pengurus minimal satu tahun sekali (bila ada perubahan dari peninjauan kembali).
- f. Menandatangani akad kerjasama BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) dengan pihak lain.
- g. Menjelaskan peraturan umum dari BMT AULIA yang dibuat oleh pengurus serta disetujui dan disahkan pada forum rapat anggota.
- h. Membuat dan mengeluarkan rencana belanja anggaran BMT AULIA berupa rencana jangka panjang, rencana jangka pendek, serta proyeksi (finansial maupun non finansial) pengurus yang akan dibacakan pada rapat anggota.
- i. Memberikan usul pengangkatan, penambahan, promosi, dan pemberhentian pegawai ke pengurus.
- j. Mengamankan harta kekayaan BMT (perusahaan) agar terhindar dari bahaya yang dapat menyebabkan kekayaan dari BMT mengalami kehilangan atau kerusakan.

## 3. Keuangan

Tugas-tugas :

- a. Membuat hasil laporan keuangan perbulan di pertemuan tingkat



manajer.

- b. Membuat analisis profitabilitas, rentabilitas, dan solvabilitas BMT AULIA yang akan dirapatkan di pertemuan setiap bulan dengan manajemen.
- c. Memberi saran dan masukan dengan hal yang memiliki kaitan dengan keuangan dan akuntansi.
- d. Mengatur pengelolaan arus kas dengan mengawasi keluar masuknya arus kas.
- e. Membuat laporan pajak atas hasil usaha.
- f. Memeriksa seluruh rencana anggaran yang diajukan oleh manager sebelum disetujui oleh manager umum.
- g. Melakukan evaluasi keuangan dalam rentan waktu yang telah ditentukan.

#### 4. Pembiayaan

Tugas-tugas :

- a. Meningkatkan pemberian pelayanan pembiayaan agar efektif dan efisien.
- b. Menganalisis pembiayaan ke proposal yang masuk.
- c. Melakukan survei di lapangan kepada calon anggota untuk menganalisa usaha calon anggota layak atau tidak.
- d. Melakukan penagihan yang masih lancar, kurang lancar, diragukan maupun macet dan memberikan pembinaan.
- e. Mengawasi dan memastikan proses pengajuan pembiayaan sudah sama alurnya dengan proses pengajuan yang ada.
- f. Menganalisa pengajuan pembiayaan yang telah dilaksanakan sudah sesuai atau belum dengan aturan yang ada dan mempresentasikan dalam rapat komite.
- g. Membantu menyelesaikan pembiayaan yang mengalami masalah.
- h. Melihat kemungkinan peluang dan potensi yang ada agar dapat mengembangkan pasar.
- i. Melakukan monitoring terhadap penyaluran angsuran pembiayaan mitra dan pengalokasian dana.

#### 5. Marketing

Tugas-tugasnya yaitu :

- a. Menyusun rencana yang meliputi: rencana dana untuk pemasaran produk, pendanaan dan pembiayaan. Rencana pemasaran produk, pembiayaan dan pendanaan, target landing dan pemberitahuan pengembangan wilayah-wilayah yang berpotensi, rencana pengembangan, promosi, distribusi, dan produk.
- b. Menyusun rencana tim marketing.
- c. Memberi usul rencana target operasional pembiayaan.
- d. Memimpin rapat koordinasi dengan divisinya masing-masing.
- e. Mengembangkan strategi pemasaran produk yang ada.
- f. Tercapainya target dalam pemasaran produk-produk funding landing dan financing.
- g. Terlaksanakannya rapat pada divisi pemasaran produk dan selesainya masalah yang ada pada tingkat pemasaran produk, rutin membuat jadwal rapat pemasaran produk dan agenda yang penting untuk di bahas, memimpin rapat marketing.

#### 6. Teller

Tugas-tugas :

- a. Membuatkan laporan penulisan posisi kas di saldo akhir pada BMT dan posisi kas saat di tangan.
- b. Mengeluarkan uang perusahaan yang disetujui oleh manajer akuntansi keuangan dan manajer umum.
- c. Melakukan pengelolaan kas kecil.
- d. Melakukan pelayanan anggota dalam hal transaksi uang tunai, dari penerimaan penyeteroran uang tabungan, pembiayaan angsuran, deposit, dan mengeluarkan uang untuk menarik tabungan, melakukan pencairan dan pengeluaran uang lain yang memiliki hubungan dengan perusahaan.
- e. Melakukan mutasi ke lembar buku mutasi teller untuk kas keluar untuk pembayaran sedangkan kas masuk untuk penerimaan. Segala mutasi disertakan menggunakan slip atau bukti yang ada.
- f. Memberikan tanda merah pada semua penarikan tabungan atau slip untuk setoran.
- g. Menerima merapikan dan menghitung lagi dengan tepat dan berhati hati setiap setoran tunai yang masuk dari anggota dan juga penarikan uang

- tunai untuk anggota.
- h. Menyortir segala uang yang keluar dan masuk.
  - i. Mengelola dan menyediakan uang tunai yang akan dikeluarkan untuk kegunaan *dropping* dana untuk pembiayaan dan sebagainya yang sudah disetujui oleh bagian yang bersangkutan atau manager.
  - j. Membuat lpj kas pada akhir jam kerja agar bisa dipertanggung jawabkan saat laporan bulanan.
  - k. Menyamakan fisik dan jumlah uang yang ada sama atau tidak dengan saldo akhir kas.
  - l. Memeriksa slip setoran ataupun pengeluaran apakah sama dengan total uang dan dengan buku mutasi teller.
  - m. Membuatkan jurnal di akhir kas.
  - n. Pada awal dan diakhir hari laporan pertanggung jawaban kas oleh teller harus minta tanda tangan manager agar tau keadaan dari kas tersebut.
  - o. Teller melakukan penyamaan tanda tangan di slip penarikan tabungan dan deposit dengan yang ada di kartu tanda tangan.
  - p. Pengambilan dana diatas jumlah itu harus sepengetahuan dan harus ada paraf pada bagian pendanaan dan ataupun manager, apabila manager tak ada ditempat bisa dikonfirmasi lewat telepon.

#### **J. Produk-Produk BMT Amanah Usaha Mulia Aulia (AULIA)**

BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) menjalankan aktivitas pengoperasional usaha dengan mengumpulkan dana yang dimiliki masyarakat lalu menyalurkan lagi ke masyarakat dengan pembiayaan yang profit. Ada beberapa produk yang disediakan oleh BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) terbagi menjadi 2, yaitu:

##### 1) Produk Layanan Pembiayaan

Bentuk umum pembiayaan yang ada dibagi menjadi dua, yaitu:

- a) Pembiayaan konsumtif berguna sebagai pemenuhan kebutuhan yang bersifat konsumtif, seperti rumah, kendaraan, barang elektronika dan lain lain.
- b) Pembiayaan produktif berguna untuk membantu anggota untuk mendapatkan modal untuk kerja atau barang untuk digunakan sebagai produksi.

Dalam menyalurkan dananya, BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) memiliki 4 produk, yaitu :

i. Al-Mudharabah

Pembiayaan *mudharabaah* adalah pembiayaan yang bisa digunakan untuk permodalan pekerjaan ataupun investasi, dan BMT berperan sebagai *shahiibul maal* atau yang memiliki modal dan anggota berperan menjadi *mudharib* si yang menjalankan usaha, dan untuk bagi hasil dari profitnya disepakati di awal akad. Pembiayaan *mudharabah* bisa dipergunakan anggota sebagai modal untuk usaha ataupun kerja yang berupa dagang ataupun penambahan produksi usaha.

ii. Al-Musyarakah

Pembiayaan *musyarakah* adalah pembiayaan yang bisa digunakan untuk permodalan pekerjaan ataupun investasi dengan kondisi modal dan pengelolaannya antara BMT dan anggota, dan untuk bagi hasil dari profitnya di sepakati di awal akad. Pembiayaan *musyarakah* bisa dipergunakan anggota sebagai modal untuk usaha ataupun pekerjaan yang berupa dagangan ataupun penambahan produksi untuk usaha.

iii. Al-Murabahah

Pembiayaan *Murabahah* adalah pembiayaan yang disediakan untuk membeli barang yang akan digunakan oleh anggota, dan anggota harus membayarnya secara tangguh dengan tenggang waktu yang disepakati sebesar harga barang ditambah dengan *mark up* yang diberikan oleh BMT. Pembiayaan *Murabahah* di BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) dapat dipergunakan untuk dibelikan barang seperti rumah ataupun kendaraan untuk anggota.

iv. Al-Ijarah

Pembiayaan *Ijarah* adalah pembiayaan yang dipergunakan sebagai pemenuhan kegiatan yang produktif ataupun konsumtif. Pembiayaan ini bisa dipergunakan anggota sebagai biaya pembelian sepeda motor, uang untuk membayar kuliah, dan uang untuk membayar sekolah.

## 2) Produk Layanan Simpanan

### I. Simpanan Suka Rela (SI RELA AULIA)

SI RELA AULIA ialah simpanan ataupun tabungan dengan akad *Mudharabah* dengan simpanan pihak ketiga yang disimpanan oleh BMT dengan akad *wadi'ah* (titipan) dan BMT wajib menjaga uang tersebut yang uangnya bisa diambil oleh pemiliknya ataupun pemiliknya ingin menambah simpanannya kapan saja (jam kerja).

Syarat:

- a. Mengisi form pendaftaran.
- b. Fotocopi KTP.
- c. Membuka rek minimal Rp 10.000,-
- d. Setoran selanjutnya minimal Rp 5.000,-
- e. Bagi hasil SI RELA AULIA sebesar 20% untuk anggota dan 80% untuk BMT.

## II. Simpanan Kurban (SIMKU AULIA)

SIMKU AULIA ialah simpanan cicilan kecil untuk membeli hewan kurban, agar anggota bisa berkorban dan terbantu dalam pembelian hewan kurban.

Syarat :

- a. Pembukaan rekening sebesar Rp 15.000,-
- b. Setoran selanjutnya minimal sebesar Rp 10.000,-
- c. Penyetoran bisa dilaksanakan kapanpun dan penarikannya hanya bisa diambil pada Idul Adha.
- d. Minimal saldo sebesar Rp 10.000,-
- e. Pembagian hasil dengan persenan 28% untuk anggota dan 72% untuk BMT.

## III. Simpanan Manasuka Berjangka (SI SUKA AULIA)

SI SUKA AULIA ialah simpanan investasi yang memiliki jangka yang panjang dalam bentuk deposito yang pengambilannya jika sudah jatuh tempo.

Ketentuan:

- a. SI SUKA minimum saldo Rp 1.000.000,-

- b. Bagi hasil langsung dikreditkan pada SI RELA di tiap tiap bulan akhir.
- c. Jangka waktu dan porsi nisbah:
  - Tiga (3) bulan dengan persentase bagi hasil sebesar 30% untuk anggota dan 70% untuk BMT.
  - Enam (6) bulan dengan persentase bagi hasil sebesar 35% untuk anggota dan 65% untuk BMT.
  - Dua belas (12) bulan dengan persentase bagi hasil sebesar 40% untuk anggota dan 60% untuk BMT.

Selain produk yang tersebut di atas, BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) juga mempunyai produk layanan seperti :

- a. Pembayaran rekening listrik.
- b. Pembayaran rekening telepon.
- c. Pembelian pulsa.

BMT Amanah Usaha Mulia juga mengelola dan menyalurkan dana untuk anggota dan masyarakat umum lewat :

i. Dana Ta'awun

Dana Ta'awun adalah dana yang pengelolaannya disalurkan kepada anggota sebagai BMT membayar asuransi apabila anggota meninggal, dan pembayaran anggota lancar. Dana ta'awun masuk ke rekening simpanan biasa dan pengambilan dana sebesar 0,15% dari plafon cairan. Dana ta'awun pengelolaannya bekerja sama PT. Permodalan BMT Ventura Jakarta.

ii. Baitul Maal (Dana ZIS)

Baitul Maal ialah penyaluran dana berupa Zakat, Infaq dan Sedekah yang digunakan sebagai kegiatan:

- a) *Al-Qardhul Hasan* (Pembiayaan Kebajikan)
- b) Santunan Dhuafa:

- Pemberian beasiswa

- Pemberian bahan sembako

- Aktivitas sosial lainnya

iii. Dana Sosial

Sebagai lembaga perekonomian mikro Sariah, BMT tidak mengarah Cuma untuk mengembangkan profitnya (*Baitul Tamwil*), tapi ikutserta uga dalam bidang sosial. BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) terus membantu korban dari bencana yang terjadi, yang bantuannya bersifat meterial ataupun moral. BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) membantu mereka dengan turun ke lapangan ikut dalam pembantuan tim SAR (*Search and Rescue*) yang terkumpul di SAR BMT Jawa Tengah.

iv. Teknologi Informasi

Dalam perkembangannya teknologi dan informasi bisa mendorong persaingan inovasi dalam bidang pelayanan kususnya dibidang layanan dan pembayaran jasa lewat lembaga keuangan atau bank selanjutnya kemajuan teknologi dan informasi mempengaruhi kebijakan dan strategi dari lembaga keuangan yang harus tetap eksis walau zaman semakin canggih. Ini memiliki dampak di bagian strategi keuangan yaitu yang dari yang menggunakan orang (tradisional) berubah menggunakan kecanggihan informasi yang sangat efektif dan efisien.

Komputer digunakan oleh Lembaga Keuangan seperti perusahaan jasa untuk transaksi atau menghitung bagi hasil secara otomatis. Prosesi akuntan, laba-rugi, analisa keuangan, neraca, dan lain lain juga menggunakan komputer agar lebih cepat dan efisien. Hingga ada software yang memang diperuntungkan untuk mengurus masalah akuntansi.

v. Sistem Aplikasi

BMT Amanah Usaha Mulia harusnya bisa melakukan pengelolaan sistem aplikasi yang digunakan untuk seluruh kebutuhan BMT AULIA Magelang yang sama dengan otorltas

moneter. *Software Microfin System* atau yang juga disebut Lembaga Keuangan Mikro yang mempergunakan sistem sariah pada aktivitas pengoprasiaannya juga telah digunakan oleh BMT Amanah Usaha Mulia.

BMT Amanah Usaha Mulia juga sudah mempersiapkan infrastruktur dan fasilitas sebagai penunjang kegunaan BMT dari BMT skala besar, menengah, ataupun skala kecil dan menggunakan acuan yang ada saat ini di Indonesia.

#### **K. Ruang Lingkup BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA)**

Dalam menjalankan operasionalnya BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang, berusaha memberikan pelayanan bagi para anggota dan calon anggota yang ada di wilayah Magelang dan sekitarnya. Sampai saat ini daerah operasional yang telah dilayani berada di dua tempat yaitu : kantor Blabak (pusat) dan kantor Muntilan (cabang). BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang menjalankan aktivitas pengoperasional usaha dengan mengumpulkan dana yang dimiliki masyarakat lalu menyalurkan lagi ke masyarakat dengan pembiayaan yang menghasilkan profit.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Analisis Kinerja Teller Di BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang

Berdasarkan hasil wawancara dari salah satu pegawai teller BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang, “Kinerja teller yang dilakukan setiap harinya oleh teller BMT AULIA adalah mengambil brankas uang yang ada di lemari ketika sudah berada di kantor. Teller akan memeriksa/mengecek uang yang ada di brankas itu apakah nominalnya sama dengan yang ada di sistem. Teller harus selalu teliti dalam menghitung uang dan dalam memeriksa uang, teller juga sebisa mungkin harus selalu memeriksa uang yang ada di brankas ataupun uang yang sudah diterima hari itu, apakah uang tersebut sama dengan yang ada di sistem atau tidak.

Teller BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) juga memiliki tugas untuk melayani nasabah. Seorang nasabah atau anggota akan datang ke kantor untuk melakukan transaksi yaitu menabung, membayar angsuran, dan mengambil tabungan. Tidak hanya itu, nasabah yang datang ke kantor juga bisa membayar listrik atau mendaftar menjadi anggota/melakukan pembiayaan (pinjaman) atau membuka buku tabungan. Pelayanan yang dilakukan oleh teller untuk setiap nasabah yang akan melakukan transaksi juga berbeda. Jika ada nasabah yang ingin menabung, maka teller akan menanyakan berapa nominal yang ingin nasabah tabung, setelah itu teller akan menerima uangnya dan dihitung kembali. Sesudah di hitung teller akan menulis slip tabungan yang berwarna biru dan meminta tanda tangan nasabah. Tidak hanya slip, teller juga menulis di buku tabungan nasabah, mulai dari tanggal, berapa nominal uang yang ditabung dan berapa jumlah saldo uang nasabah.

Begitu pula dengan nasabah yang ingin melakukan transaksi pengambilan tabungan, teller akan menanyakan kepada nasabah berapa uang yang akan diambil. Dan nasabah akan menyebutkan berapa nominal uangnya, setelah itu teller akan mengambil uang tersebut di laci yang sesuai dengan jumlah nominal yang disebutkan. Sesudah itu teller menulis slip berwarna merah dan meminta TTD nasabah. Dan juga teller menulis di buku tabungan nasabah, tanggal transaksi, nominal pengeluaran dan juga jumlah saldo saat itu. Untuk nasabah yang akan melakukan transaksi membayar angsuran, teller akan meminta uang nasabah dan meminta buku angsuran nasabah, setelah itu teller akan memeriksa terlebih dahulu data nasabah yang ada di sistem. Jika sudah clear maka teller bisa langsung menulis slip angsuran berwarna hijau, dan menulis buku

angsuran nasabah. Perbedaan dari transaksi pembayaran angsuran ini dengan transaksi lainnya yaitu ada pembagian margin atau bagi hasil. Dan setiap nasabah memiliki perbedaan margin. Teller harus selalu mengecek jika ada yang akan melakukan transaksi membayar angsuran di sistem karena terkadang apa yang sudah tertulis di buku angsuran dengan yang ada di sistem itu berbeda. Dan jika berbeda, teller harus konfirmasi dengan marketing yang memiliki nasabah tersebut.

Untuk nasabah yang datang dan ingin membayar listrik, teller akan menanyakan nama dari nasabah tersebut dan melihat berapa total nominal yang harus di bayar oleh nasabah. Setelah itu teller mencetak slip listrik dan memberikan slip tersebut kepada nasabah dengan menerima uang nasabah. Perlu digaris bawah uang listrik dan uang setoran dari hasil transaksi menabung, penarikan, dan pembayaran angsuran itu dipisah. Ketika ada nasabah yang datang dan ingin melakukan pinjaman atau membuka buku tabungan, maka teller akan memberitahukan persyaratan yang harus diberikan, persyaratan tersebut adalah membawa fotocopy KTP, KK, surat jaminan (seperti bpkb motor, dll) dan juga uang sejumlah Rp.10.000. Setelah itu teller akan meminta nasabah untuk mengisi formulir pembiayaan. Ketika sudah mengisi, nasabah bisa dipersilakan pulang, dan nanti teller akan memberitahukan kepada marketing untuk bisa survey ke rumah nasabah yang tadi sudah mendaftar.

Slip-slip yang sudah ditulis dan bertanda tangan nasabah akan diinput oleh teller di sistem, dimasukkan di KBT (Kas Box Teller). KBT pun ada dua macam jenisnya yaitu KBT Penerimaan, yang nantinya akan dirinci lagi menjadi KM (Kas Masuk), dan KBT Pengeluaran, dirinci lagi menjadi KK (Kas Keluar). KM dan KK dalam KBT merupakan sebuah simbol/kode untuk membedakan semua jenis transaksi. Yang merupakan KM adalah admin pembiayaan, pendapatan lain-lain, payung, dan penarikan saldo bank, yang termasuk KK adalah parkir dari marketing, transport, pengeluaran kantor, dan pembiayaan.

Contoh, ketika hari itu ada nasabah yang ingin mengambil tabungan tetapi uang hari itu belum ada, maka teller akan mengambil uang dari brankas dan ketika diinput harus menggunakan KBT pengeluaran agar tidak terjadi gesek. Uang setoran hari itu dan uang dari brankas di pisah terlebih dahulu, agar tidak gesek dan tidak bingung. Setelah sudah mendekati jam pulang, maka teller bisa menutup atau closing (menutup akhir hari) semua transaksi hari itu dan uang setoran / transaksi hari itu bisa digabung dengan uang yang ada di brankas. Tidak hanya di input di sistem, teller juga menulis

rincian uang pada di dua jurnal buku, untuk buku yang kecil ditulis rincian uang, KBT, dan sanga dari marketing. Untuk jurnal buku yang besar ditulis rincian uang dan KBT.

Teller juga memiliki tugas menghitung/memeriksa uang setoran dari marketing dan setelah itu bisa diinput di sistem apabila semua uang sudah benar dan sama. Di dalam teller BMT AULIA ini ada istilah overbook, overbook merupakan pemindahbukuan. Maksudnya adalah ketika teller atau marketing salah tulis atau salah input maka bisa dikoreksi di overbook. Dan juga ada istilah cash opname, cash opname merupakan posisi uang cash atau laporan uang cash rill dan cash yang ada di bank dan yang ada di kantor pusat dan cabang. Dalam kasus cash opname ini yang memegang adalah bagian keuangan.

➤ Kendala-kendala yang dialami oleh teller beserta solusinya

Dalam kinerja teller yang ada di BMT AULIA ini, tentu saja tidak selalu berjalan dengan lancar. Peneliti telah melihat jika ada suatu kendala yang sering terjadi. Kendala tersebut adalah adanya “Geseh”, geseh merupakan kondisi dimana uang yang ada saat itu tidak sama dengan apa yang tertulis di sistem ataupun laporan keuangan harian teller. Uang tersebut bisa saja kurang atau lebih. Solusi yang akan di gunakan oleh teller jika terjadi geseh yaitu, jika uangnya kelebihan maka teller harus mengecek dan meneliti kembali semua transaksi. Akan tetapi jika tidak menemukan salahnya dimana, maka teller akan memasukkan uang yang lebih tersebut ke dalam tabungan “BAROKAH AULIA” yang sudah ada di sistem. Barokah AULIA merupakan sebuah tabungan khusus yang gunanya adalah untuk menyimpan uang kelebihan dari hasil geseh tersebut. Uang yang sudah tersimpan semua di Barokah AULIA itu akan dibiarkan terus hingga menumpuk dan tidak boleh dikeluarkan. Biasanya, kendala geseh uang kelebihan itu lama kelamaan bisa ketemu salahnya dimana. Jika sudah ketemu maka teller akan melakukan koreksi (overbook) ulang jurnal di sistem dan menulis slip.

Ketika gesahnya itu uang kurang, maka teller juga akan meneliti dan mengecek kembali semua transaksi, apabila tidak menemukan kesalahannya dimana, maka teller bertanggung jawab penuh untuk mengganti uang tersebut. Jika uang transaksi itu kurang, teller tidak diperbolehkan untuk mengambil tabungan yang ada di Barokah AULIA. Kendala kedua yang dialami oleh teller yaitu ketika teller salah tulis di buku angsuran nasabah. Contoh ada nasabah yang bernama Pak Jamal, di disistem saldo akhir sisa angsuran pak Jamal adalah

Rp.1.300.000,- tetapi di buku angsurannya teller menuliskan nominal Rp.1.000.000,- . Maka teller harus konfirmasi dengan AO dari nasabah tersebut jika ada salah penulisan nominal di buku angsuran pak Jamal. Setelah itu AO akan memberitahukan pak Jamal dan nasabah akan datang ke kantor. Teller yang bertanggung jawab harus meminta maaf kepada nasabah, dan setelah itu buku angsurannya akan direvisi.”<sup>23</sup>

Kendala selanjutnya yang telah penulis temukan yaitu ketika kantor BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang mati listrik, maka pekerjaan teller dalam hal menginput semua transaksi keuangan di dalam sistem akan terhenti, karena komputer tidak menyala akibat mati listrik tersebut. Akibat tidak adanya genset/mesin pembangkit listrik di BMT AULIA Magelang, membuat teller kesulitan ketika mengalami mati listrik. Hal itu akan menjadi PR bagi teller untuk menginput semua transaksi keuangan, karena akan menumpuk jika nasabah yang datang pada saat itu ramai. Jika hingga waktu jam pulang pun listrik belum juga hidup, maka semua transaksi yang belum diinput akan diinput keesokan harinya.

Di sini peneliti telah mendapatkan data rincian job teller yang ada di BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang, job teller tersebut adalah :

❖ **Membuka Sistem**

Di awal hari, supaya transaksi dapat dilakukan sistem harus dibuka (cukup 1 kali di pagi hari hanya dg memasukkan ID).

❖ **Transaksi Penerimaan**

Terdapat banyak transaksi penerimaan dibagi menjadi kode KBT dan KM. Selanjutnya akan dijelaskan pada poin-poin berikut :

○ **KBT Penerimaan**

Transaksi KBT Penerimaan dapat dicontohkan sbb :

- **Penerimaan Uang dari Brankas Keuangan**
- **Pengembalian Sangu**

Sangu adalah uang yang dibawa oleh marketing dihari sebelum transaksi dilakukan. Misalkan saat ini tanggal 5 Januari, marketing A membawa bukti transaksi dari sangu yang

---

<sup>23</sup> Wawancara dengan Valiant Choirunnissa, teller BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang, pada tanggal 15 Maret 2022.

dibawakan tanggal 1 Januari sebesar Rp 2.000.000,00. Maka transaksi tersebut baru dapat ditransaksi setelah teller melakukan pengembalian sanga disistem. **Pengembalian sanga hanya berlaku jika sanga sudah dibawa dihari sebelum transaksi.** Selanjutnya bila marketing membawa uang pada **hari yang sama, tidak perlu dilakukan pengembalian sanga.**

- **Pengembalian BON**

Transaksi Bon muncul di beberapa case. Salah satunya saat anggota ingin menarik simpanannya tetapi saat check saldo terdapat perbedaan jumlah saldo simpanan di buku anggota dan saldo simpanan di sistem. Selain itu, kasbon juga muncul saat karyawan mengajukan bon dengan catatan sudah disetujui oleh ketua / manager Kapus-Kacab.

Perlu dicatat bahwa saat BON terjadi, **tidak perlu ditransaksi di sistem cukup ditulis pada lembar laporan harian teller saja.** Yang perlu ditransaksi disini adalah **Pengembalian BON** tersebut.

- **KM (Kas Masuk)**

Berikut contoh transaksi KM (Kas Masuk) yang sering muncul selanjutnya bila dalam prakteknya menemukan transaksi KM dapat ditransaksi dg menyesuaikan transaksi yg terjadi :

- **ADM Pembiayaan**

Adm pembiayaan adalah sejumlah uang yang diterima dari realisasi pembiayaan anggota. Nominal yang ditransaksi sebesar **ADM+Baitul Maal+materai (Jika Ada).**

- **Pengembalian Payung**

Pengembalian payung adalah transaksi yang terjadi ketika pelunasan pembiayaan oleh anggota. Pelunasan biasanya disertai dengan pemberian souvenir berupa payung, tas, dll.

- **Penarikan Saldo Bank**

Penarikan saldo Bank akan membuat saldo di sistem teller bertambah. Oleh karena, transaksi ini digolongkan sebagai transaksi Kas Masuk.

- **Pendapatan Lain-lain**

- **KK (Kas Keluar)**

Khusus transaksi Kas Keluar (KK) dapat dimasukkan ke dua pos yaitu **Khusus Transaksi Pembiayaan** masuk **1600102** (Rekening Antar Bagian Kas-Adm Pembiayaan) dan **Khusus Transaksi Umum** masuk **1600103** (Rekening Antar Bagian SDM & Umum) tergantung atas transaksi yang terjadi.

Berikut contoh transaksi KK (Kas Keluar) yang sering muncul selanjutnya bila dalam prakteknya menemukan transaksi KK dapat ditransaksi dg menyesuaikan transaksi yg terjadi :

- **Dropping Pembiayaan (Transaksi khusus yang selalu masuk Pos 1600102)**

- **Pengeluaran Umum**

Pengeluaran umum dapat berupa parkir, pengeluaran kantor ATK, Kep. Dapur, Pajak, Listrik, Internet, Telepon, PDAM, Transport dan Kuota marketing, Angsuran kepada bank lain dll.

- **Angsuran yang di Transferkan ke Bank Oleh Anggota**

Seringkali anggota membayar angsuran melalui Rekening Bank kantor. Oleh karena itu, Teller tetap harus transaksi angsuran. Namun, karena transaksi dilakukan melalui transfer, Angsuran tersebut sejatinya tidak berbentuk uang riil sehingga teller harus transaksi keterangan transfer ke Bank supaya nantinya dijurnal secara manual oleh Accounting.

- **KBT (PENGELUARAN)**

Diakhir hari, saldo uang yang sudah diinput dalam 1 hari transaksi harus ditransferkan atau di nol-kan. Supaya saldo pada hari berikutnya kembali nol.

- ❖ **Membuat No. Anggota / CIB / rekening baru**

- ❖ **Membuat No. Rekening 21/23/30/34**

- ❖ **Membuat Warkat Deposito (SISUKA)**

Warkat dibuat secara manual dengan format yang sudah disediakan dikomputer Admin. Data-data yang dicatat diawal (CIB, Nama, Alamat, No.Rek Sisuka,

No.Rek Sirela) akan dipergunakan untuk membuat lembar warkat. Ketentuan Basil dibuat secara manual sbb :

	BMT	Anggota
3 Bulan 90	70 %	30 %
6 Bulan 91	65 %	35 %
12 Bulan 92	60 %	40 %
24 Bulan 93	55 %	45 %

❖ **Menutup Sistem Diakhir Hari**

Setelah transaksi pada hari ini selesai, sistem harus ditutup dan dilakukan backup. Sebelum melakukan closing dan backup, pastikan 1002001 dan 1002012 sudah **NOL**. Bila 1002001 dan 1002012 sudah nol langkah closing.<sup>24</sup>

**B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Kinerja Teller Di BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang Dan Upaya Yang Akan BMT AULIA Berikan Dalam Meningkatkan Efektivitas Kinerja Teller**

Berdasarkan hasil dari wawancara dengan pak Rudy Rusmanto selaku ketua BMT AULIA Magelang, “Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kinerja teller yang ada pada BMT AULIA adalah daya tahan tubuh (*Endurance*). Karena pekerjaan teller setiap harinya itu duduk sambil menghadap/melihat computer. Kemudian faktor yang kedua yaitu skill/keterampilan, keterampilan seorang teller dalam mengoperasikan sistem dan keterampilan teller dalam memahami semua transaksi. Karena pekerjaan teller setiap harinya itu rutin, maka teller lama kelamaan akan terbiasa dengan pekerjaan tersebut, dan ketika ada masalah dengan pekerjaannya, teller bisa menyelesaikan permasalahan tersebut, dikarenakan sudah memahami semua terkait tugas-tugas yang sudah dijalani setiap harinya. Faktor yang ketiga yaitu peralatan (*tool*), peralatan termasuk *Hardware Software*, dan juga jaringan sistem. Jaringan itu sangat berpengaruh untuk efektivitas kinerja teller. Karena setiap akhir bulan, jaringan itu pasti akan prodit, karena mungkin banyak data yang masuk. Masing-masing bidang mempunyai databasenya sendiri-sendiri, teller mempunyai database sendiri begitupun keuangan juga memiliki databasenya sendiri. Teller tidak akan bisa masuk ke database keuangan karena memiliki password yang hanya diketahui oleh bagian keuangan. Akan

---

<sup>24</sup> Data jobdesk teller yang ada di BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang

tetapi keuangan bisa masuk ke semua bagian, karena keuangan memegang kas box. Tujuan bagian keuangan ketika masuk ke bagian lain pun hanya untuk mengecek/melihat.

Untuk upaya yang akan dilakukan oleh BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) dalam meningkatkan efektivitas kinerja teller adalah dengan menggunakan sistem. Karena sekarang teknologi sudah semakin canggih, maka bisa membuat semua pekerjaan lebih efektif/efisien. Tinggal dilihat saja apakah sistem tersebut sudah up to date atau sudah ketinggalan. BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) sendiri sampai saat ini sistemnya masih up to date, karena pekerjaan teller itu hanya input, output, dan cetak mencetak, selama ini belum ada kendala apapun di sistem. Untuk efektivitasnya tergantung kecepatan teller, dan tergantung sistemnya selama sistem tersebut tidak error maka pekerjaan akan lebih cepat, mudah, dan lancar. Tidak hanya itu teller juga harus memiliki target untuk menyelesaikan sebuah pekerjaan agar bisa selesai tepat waktu.”<sup>25</sup>

### **C. Analisis Sistem Evaluasi Kinerja Teller Pada BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pak Rudy Rusmanto selaku ketua BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang, “Dalam sebuah perusahaan terutama BMT, evaluasi kinerja karyawan sangat berperan penting agar karyawan bisa bekerja lebih baik lagi. Sistem evaluasi kinerja teller yang ada pada BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang yaitu berdasarkan faktor-faktor kerjanya. Jika dilihat dari kinerja tellernya maka evaluasi yang akan dinilai yaitu banyaknya kesalahan atau tidak, ketelitian, kejujuran. Untuk evaluasi kinerja dari pekerjaannya, yang akan menilai/mengevaluasi adalah bagian keuangan. Bagian keuangan akan melihat seperti apa dan bagaimana cara bekerja teller ketika sedang menginput transaksi setelah itu bagian keuangan akan menilai secara tidak langsung. Apabila pekerjaan teller sudah baik dan lancar maka bisa dikatakan sudah memenuhi standar ketelitian, kerapian, dan kejujuran.

Terkait dalam hal kerapian, untuk masa saat ini sudah tidak menggunakan tulisan manual jadi untuk tulisan yang ada di buku mungkin sudah tidak bisa dipakai.

---

<sup>25</sup> Wawancara dengan Pak Rudy Rusmanto, ketua BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang, pada tanggal 16 Maret 2022



Maka dari itu pihak BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang menggunakan sistem yang ada di computer dan juga memakai Microsoft Excell. Penggunaan sistem di computer juga bisa memudahkan pihak bank ketika akan melihat atau memeriksa semua transaksi yang ada di BMT AULIA tersebut.”<sup>26</sup>

---

<sup>26</sup> Wawancara dengan Pak Rudy Rusmanto, ketua BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang, pada tanggal 16 Maret 2022

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti di BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang yang membahas tentang kinerja teller, dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Kinerja teller yang ada pada BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang telah dilakukan dengan baik. Berdasarkan dari hasil pengamatan peneliti selama melakukan kegiatan PKL di BMT AULIA, teller sudah melakukan semua tugasnya dengan baik dan lancar. Walaupun terkadang ada kendala yang terjadi, teller bisa menyikapi hal tersebut dengan santai atau tidak panik. Teller BMT AULIA juga berusaha dalam menyelesaikan kendala tersebut supaya clear. Kendala yang sering terjadi selama satu minggu yaitu “Geseh”. Geseh adalah tidak sama, jadi jumlah uang pada hari itu dengan jumlah uang yang ada di sistem tidak sama, uang bisa saja kelebihan atau kekurangan. Solusi yang akan digunakan oleh teller yaitu : pertama teller akan mengecek terlebih dahulu slip slip dan mencocokkan dengan apa yang ada di sistem. Jika sudah menemukan penyebab dari terjadinya geseh tersebut, maka teller akan melakukan koreksi dan akan diinput ulang. Akan tetapi jika tidak menemukan sebab dari geseh tersebut, maka teller akan memasukkan uang yang lebih tersebut ke dalam rekening tabungan Barokah AULIA. Barokah AULIA merupakan sebuah tabungan khusus yang gunanya adalah untuk menyimpan uang kelebihan dari hasil geseh tersebut. Jika uangnya kurang, maka teller bisa mengganti uang tersebut agar bisa sama/*balance*.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kinerja teller yang ada pada BMT AULIA adalah daya tahan tubuh (*Endurance*). Karena pekerjaan teller setiap harinya itu duduk sambil menghadap/melihat computer. Kemudian faktor yang kedua yaitu skill/keterampilan, keterampilan seorang teller dalam mengoperasikan sistem dan keterampilan teller dalam memahami semua transaksi. Faktor yang ketiga yaitu peralatan (*tool*), peralatan termasuk *Hardware Software*, dan juga jaringan sistem. Jaringan itu sangat berpengaruh untuk efektivitas kinerja teller. Karena setiap akhir bulan, jaringan itu pasti akan prodiit, karena mungkin banyak data yang masuk. Upaya yang akan dilakukan

oleh BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) dalam meningkatkan efektivitas kinerja teller adalah dengan menggunakan sistem. Karena sekarang teknologi sudah semakin canggih, maka bisa membuat semua pekerjaan lebih efektif/efisien. Tinggal dilihat saja apakah sistem tersebut sudah up to date atau sudah ketinggalan. BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) sendiri sampai saat ini sistemnya masih up to date, karena pekerjaan teller itu hanya input, output, dan cetak mencetak, selama ini belum ada kendala apapun di sistem. Untuk efektivitasnya tergantung kecepatan teller, dan tergantung sistemnya selama sistem tersebut tidak error maka pekerjaan akan lebih cepat, mudah, dan lancar.

3. Sistem evaluasi yang dipakai oleh pihak BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang yaitu berdasarkan faktor-faktor kinerjanya. Jika dilihat dari kinerja tellernya maka evaluasi yang akan dinilai yaitu banyaknya kesalahan atau tidak, ketelitian, kejujuran. Untuk evaluasi kinerja dari pekerjaannya, yang akan menilai/mengevaluasi adalah bagian keuangan. Keuangan akan melihat seperti apa dan bagaimana cara bekerja teller ketika sedang menginput transaksi setelah itu keuangan akan menilai secara tidak langsung. Apabila pekerjaan teller sudah baik dan lancar maka bisa dikatakan sudah memenuhi standar ketelitian, kerapian, dan kejujuran.

## **B. Saran**

Setelah penelitian dan menganalisa serta menarik kesimpulan, maka peneliti memberikan sedikit saran terhadap BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang :

1. Bagi BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang pelayanan maksimum dan etika bisnis islam yang sudah diterapkan oleh karyawan BMT AULIA perlu untuk terus di pertahankan dan terus ditingkatkan agar nasabah yang sudah ada akan terus menjadi nasabah yang loyal terhadap BMT AULIA Magelang. Untuk kinerja teller semoga bisa dipertahankan karena sudah baik. Dan diharapkan agar tidak sering terjadi geseh. Mungkin bisa membeli genset/mesin pembangkit listrik agar ketika terjadi mati listrik, pekerjaan teller tidak akan terhenti.
2. Bagi pembaca dan penelitian selanjutnya diharapkan dapat memberikan penjelasan yang lebih baik dan lebih detail dibandingkan dengan penelitian ini sehingga hasil penelitian dapat bermanfaat untuk masyarakat luas, dan

masyarakat lebih mengetahui bagaimana kinerja teller yang ada di BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang.

### **C. Penutup**

Puji Syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayahnya serta inayah-nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penelitian dan penyusunan Tugas Akhir dengan lancar. Penulis menyadari, bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangannya. Serta keterbatasan kemampuan penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Maka dari itu, penulis berharap adanya kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan Tugas Akhir ini.

Penulis mengucapkan banyak terimakasih terhadap semua pihak yang telah membimbing, membantu dan memberikan semangat penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Semoga dengan Tugas Akhir ini dapat membantu dan memberikan manfaat bagi penulis dan bagi pembaca serta bagi penelitian yang akan datang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, M. Ag., Dr. Euis. *Keuangan Mikro Syariah*. Bekasi : Gramata Publishing. (2016)
- Arvolis, Wiwik. *Analisis Kinerja Sumber Daya Manusia Pada BMT Al-Azhar Kota Lubuk Linggau*. skripsi : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu (2017)
- Data jobdesk teller yang ada di BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang
- Dewi, Nourma (2017). *Regulasi Keberadaan Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Dalam Sistem Perekonomian Di Indonesia*. Jurnal Serambi Hukum. Vol. 11. No. 01
- Fitriyah, Fiki. *Analisis Efektivitas Kinerja Teller di KSPPS BMT NU Sejahtera KC Salatiga*. Tugas Akhir : Institut Agama Islam Negeri Salatiga (2018)
- Hasanah, Uswatul., *Peranan Teller Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah Pada Bank JATIM Kantor Cabang Sumenep.*, Tugas Akhir
- Indah Pratiwi, Nuning. (2017). *Penggunaan Media Video Call Dalam Teknologi Komunikasi*. Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial. Vol. 1 No. 2. Hal 212
- Jayanti, Nur Dwi., *Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsivennes, Assurance, Emphaty, Tangibles) Di Legend Premium Cofee Yogyakarta.*, Tugas Akhir Skripsi (2016)
- Kusdyah Rachmawati, Ike. dkk. *LKM Membentuk Lembaga Keuangan Mikro Yang Akomodatif*. Jawa Timur : Uwais Inspirasi Indonesia. (2019). hlm. 5
- Lestari, Nita. *Penilaian Kinerja Teller Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Hertasing Kota Makassar*. skripsi (2017)
- Marimin, Agus., Haris Romdhoni, Abdul., dan Nur Fitria, Tira., (2015). *Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia*. Jurnal Ilmiah Ekonomi. Vol. 01. No. 02
- Mashuri. *Peran Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Dalam Upaya Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat*
- Mayangsari, Yashinta., Hari Prastiwi, Estik., (2016). *Sistem Antrian Teller Bank Mandiri Sebagai Upaya Meningkatkan Efisiensi Kecepatan Transaksi*. Jurnal Ekonomi & Bisnis. Vol. 1. No. 1. hal. 50 & 54
- Moonti, M. Si., Dr. H. Usman. *Bahan Ajar Mata Kuliah Dasar-Dasar Koperasi*. Yogyakarta : Interpena (2016). hal. 11-20
- Muhammad. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada. 2008. h. 103
- Prastowo, Andi. *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Prespektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta : Ar-Ruzz Media. 2016 h.24

Profil Usaha BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang Tahun 2019

Purhantara, Wahyu. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta : Graha Ilmu. 2010. h.80

Ratih, Sella. *Pengaruh Pelayanan Teller Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Bukopin Cabang Medan*. skripsi (2017)

Rudianto, Totok., Mislinawati., Tri Audi, Glarian. (2020). *Pengaruh Pengalaman, Pengetahuan dan Keterampilan Auditor Terhadap Kualitas Audit*. Jurnal Penelitian Ekonomi Akuntansi (JENSI). Vol. 4 No. 2. Hal. 129

Rudianto, Totok., Mislinawati., Tri Audi, Glarian. *Pengaruh Pengalaman, Pengetahuan dan Keterampilan Auditor Terhadap Kualitas Audit*. Jurnal Penelitian Ekonomi Akuntansi (JENSI). Vol. 4 No. 2. Hal. 129

Sugiyono. *Statistika Untuk Penelitian*. (Bandung. Alfabeta. 2012) hal. 64

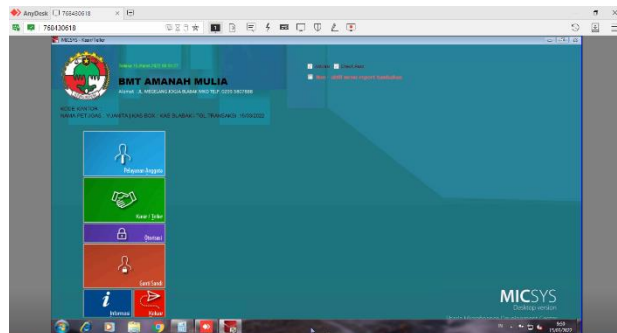
Wati, Merina., Dona, Elva. *Penilaian Kinerja Teller Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Nasabah PT.BPR Ophirpasaman Barat*.

Wawancara dengan Pak Rudy Rusmanto, ketua BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang, pada tanggal 16 Maret 2022

Wawancara dengan Valiant Choirunnissa, teller BMT Amanah Usaha Mulia (AULIA) Magelang, pada tanggal 15 Maret 2022.

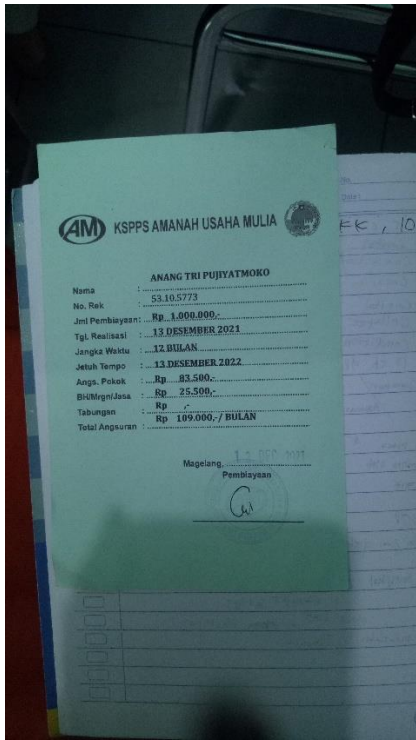
Zaini, Zulkifli. *Mengelola Kualitas Layanan*. PT. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta (2014). hal. 3

## LAMPIRAN









No	Tanggal	Angsuran Pokok	Basil / MU	Saldo	Paraf
1	04/01/22	84.500	25.500	315.500	✓
2	03/02/22	84.500	25.500	311.000	✓
3	01/03/22	84.500	25.500	306.500	✓
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. IDENTITAS DIRI

1. Nama : Salsabila Yuniar Safitri
2. NIM : 1905015035
3. Tempat dan Tanggal Lahir : Kendal, 15 Januari 2001
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Status : Belum Kawin
6. Agama : Islam
7. Alamat : Dsn. Truko RT 002/RW 008, Kec.  
Singorojo, Kab. Kendal
8. Email : [cachaa2001@gmail.com](mailto:cachaa2001@gmail.com)

### B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SDN 02 Sanggau Kalbar : 2007 - 2013
2. SMP Nurul Islami Mijen Semarang : 2013 - 2016
3. SMAN 3 Sanggau Kalbar : 2016 - 2019
4. UIN Walisongo Semarang : 2019 – Sekarang

### C. PENGALAMAN MAGANG

1. BMT Amanah Usaha Mulia Magelang : 2022

Demikian riwayat hidup ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Kendal, 27 Mei 2022

Penulis



Salsabila Yuniar Safitri