

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KEPADA ANGGOTA
PADA KSPPS BMT AL – HIKMAH UNGARAN CABANG BAWEN**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat Guna
Memperoleh Gelar Ahli Madya dalam Ilmu Perbankan Syari'ah



Oleh:

Tutie Alawiyah

1605015090

**JURUSAN D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGRI WALISONGO SEMARANG
2019**

Drs. Zaenuri,MH

Desa Sumberjosari Rt. 01 Rw. 02

Kec. Karangrayung Kab. Grobogan

Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 Eksemplar

Hal : Naskah Tugas Akhir

An. Sdri. Tutie Alawiyah

Assalamualaikum Wr. Wb.

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

Nama : Tutie Alawiyah

Nim : 1605015090

Judul : Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan kepada Anggota pada KSPPS BMT Al – Hikmah Ungaran Cabang Bawen

Dengan ini saya mohon kiranya Tugas Akhir Saudari tersebut dapat segera diujikan. Atas perhatiannya saya ucapakan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Semarang, 04 Juli 2019

Pembimbing



Drs. Zaenuri, MH

NIP.196103151997031001



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Prof. Dr. Hamka Kampus III Ngaliyan Telp/Fax. (024) 7601291 Semarang 50185

PENGESAHAN

Naskah tugas akhir berikut ini:

Judul : Strategi Peningkatan kualitas Pelayanan kepada Anggota pada KSPPS BMT
Al – Hikmah Ungaran Cabang Bawen

Nama : Tutie Alawiyah

NIM : 1605015090

Jurusan : D3 Perbankan Syariah

Telah diujikan dalam sidang *munaqosah* oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar diploma dalam D3 Perbankan Syariah.

Semarang, 26 Juli 2019

Penguji I,

Ida Nur Laili, M.Ag.
NIP. 197811132009012004

Penguji II,

Prof. Dr. Hj Siti Mujibatun, M.Ag.
NIP. 195904131987032001

Penguji III,

Dr. H. Musahadi, M.Ag.
NIP. 196907091994031003

Penguji IV,

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



Pembimbing

Drs. Zaenuri, M.H.
NIP. 196103151997031001

MOTTO

خير الناس أنفعهم للناس

Khoirunnas anfa'uhum linnas.

“Sebaik-baiknya manusia adalah yang bermanfaat bagi orang lain.” (HR. Ahmad, Thabrani, Daruqutni. Disahihkan Al Albani dalam As-Silsilah As-Shahihah)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbil'alamin Segala puja bagi Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat dan berkah-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Agung Muhammad SAW yang kita harapkan syafa'atnya di *yaumul qiyamah* kelak. *Aamiin aamiin Yaa Rabbal'alamin*.

Tak lupa juga Penulis mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang membantu dan mendukung penulis dalam pengerjaan Tugas Akhir ini. Maka sebagai ucapan terimakasih, penulis mempersembahkan Tugas Akhir ini kepada:

- Kedua orang tua tercinta, yang telah berkorbansegalanya dan berdoa tanpa henti demi masa depan penulis. Tak kenal lelah dan derita, mereka selalu memberikan penuh kasih sayang. Ungkapan yang tidak dapat terungkapdengan kata-kata, hanya doa yang bisa penulis panjatkan untuk kebahagiaan tanpa akhir bagi keduanya di dunia dan akhirat.
- Adik – adikku dan keluarga semuanya yang senantiasa mendukung dan memberi semangat penuh selama masa perkuliahan hingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini tepat pada waktunya.
- Kepada sahabat-sahabat tersayang khususnya (Salwa, Tari, Tia, Matus, Wina, wulan) yang menemaniku dari pertama masuk kuliah hingga kini masih setia memberikan dukungan dan semangat yang tulus
- Kepada Teman-teman D3 Perbankan Syariah angkatan 2016 khususnya kelas PBSC yang selalu bekerja sama,saling memberi semangat dan saling berbagi ilmu selama masa perkuliahan.
- Kepada partner kos ku mba atun, mba nina, mba ayu, dan mba weny yang menemaniku, mengingatkanku, saling membantu dan saling memberi semangat selama aku kuliah di UIN Walisongo Semarang ini.

DEKLARASI

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

Semarang, 04 Juli 2019

Deklarator



Tutie Alawiyah

ABSTRAK

KSPPS BMT Al – Hikmah Ungaran merupakan sebuah lembaga keuangan yang mana sistem operasionalnya berdasarkan prinsip syariah Islam. KSPPS ini lahir sebagai salah satu solusi alternatif di kalangan masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya, dengan prinsip memberikan kemudahan dalam bertransaksi sesuai syariah. Perkembangan zaman yang semakin maju dari waktu ke waktu, teknologi yang semakin canggih dan menyebar luas dari perkotaan sampai ke perdesaan. Berkembanglah Koperasi BMT Al – Hikmah Ungaran dan terbentuknya Kantor – kantor cabang yaitu di Gunung Pati, Babadan, Bandungan, Karang Jati dan Bawen. BMT Al – Hikmah ini dalam transaksinya sudah berbasis *online* dengan tujuan memudahkan pengelola dan anggota dalam bertransaksi serta agar kegiatan transaksi yang dilakukan menjadi efektif dan efisien.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : (1) Bagaimana strategi peningkatan kualitas pelayanan kepada anggota pada KSPPS BMT Al – Hikmah Ungaran Cabang Bawen (2) Apa hambatan – hambatan strategi peningkatan kualitas pelayanan kepada anggota pada KSPPS BMT Al – Hikmah Ungaran Cabang Bawen.

Jenis penelitian yang dilakukan oleh penulis dalam Tugas Akhir adalah penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang secara langsung dapat diperoleh data – data dari lapangan. Dengan tempat penelitian di BMT Al – Hikmah Ungaran Cabang Bawen. Sedangkan metode yang penulis gunakan untuk mengumpulkan data adalah dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Strategi peningkatan kualitas pelayanan sangat diperlukan. Pelayanan yang baik akan menumbuhkan instansi yang semakin maju. Namun ada hambatan yang terjadi pada BMT Al – hikmah yaitu permasalahan tertundanya transaksi online yg menyebabkan tidak dapat menginput data anggota yang ingin menabung dan pembiayaan.

Kata kunci : Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan, BMT Al – Hikmah Ungaran

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr wb

Puji syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan sebaik mungkin. Penulis telah berupaya semaksimal mungkin untuk membuat Tugas Akhir yang berjudul “Strategi peningkatan kualitas pelayanan kepada anggota pada KSPPS BMT Al – Hikmah Ungaran Cabang Bawen”. Yang disusun untuk memenuhi tugas dan sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar ahli madya (Amd) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN WALISONGO Semarang. Namun, karena masih adanya keterbatasan pada penulis, apabila ada kesalahan baik dalam penulisan maupun ulasanya saya selaku penulis mohon maaf.

Dalam Penyusunan laporan ini tentu saja tidak terlepas dari adanya bimbingan, doa, dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ucapkan syukur dan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Imam Yahya ,M. Ag, selaku Dekan fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
2. Bapak H. Johan Arifin, S. Ag., MM. selaku Ketua Program Studi D3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang yang telah memberikan pengaruh positif terhadap perkembangan program study dan mahasiswa khususnya.
3. Bapak Mohammad Nadzir, SHL., MSI. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dari semester 1 sampai semester akhir.
4. Bapak Drs. Zaenuri, MH , selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
5. Seluruh Dosen pengajar Program D III Perbankan Syariah UIN Walisongo Semarang.
6. Segenap Pengelola KSPPS BMT Al – Hikmah Ungaran Cabang Bawen yang telah bersedia memberikan informasi sesuai kebutuhan penulis sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik oleh penulis.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyusun Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, namun penulis telah berusaha dengan segenap pikiran dan kemampuan agar dapat menyusun dan menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun guna sempurnanya Tugas Akhir ini. Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi kita semua. Amin.
Wassalamu'alaikum wr.wb

Semarang, 04 Juli 2019

Penulis,

Tutie Alawiyah

Nim. 1605015090

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	I
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	II
HALAMAN PENGESAHAN	III
MOTTO	IV
HALAMAN PERSEMBAHAN	V
HALAMAN DEKLARASI	VI
HALAMAN ABSTRAK	VII
KATA PENGANTAR	VIII
DAFTAR ISI	X
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat	6
D. Tinjauan Pustaka	7
E. Metodologi Penelitian	10
F. Sistematika Penulisan	12
BAB II LANDASAN TEORI	14
A. Strategi	14
B. <i>Baitul Maal Wa Tamwil</i> (BMT)	16
C. Peningkatan Kualitas Pelayanan	19
D. Tujuan Peningkatan Kualitas Pelayanan	23
BAB III GAMBARAN UMUM BMT AL – HIKMAH UNGARAN	24
A. Sejarah Berdirinya dan Profil KSPPS BMT Al – Hikmah Ungaran	24

B. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	27
C. Ruang Lingkup Usaha	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
A. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan kepada Anggota pada KSPPS BMT Al – Hikmah Ungaran Cabang Bawen	40
B. Hambatan – hambatan dalam Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan kepada Anggota pada KSPPS BMT Al – Hikmah Ungaran Cabang Bawen	50
BAB V PENUTUP	52
A. Kesimpulan	52
B. Saran	52
C. Penutup	53
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga Keuangan Syari'ah adalah badan usaha yang kekayaan utamanya berbentuk aset keuangan , memberikan pembiayaan/jasa , dan menanamkan dananya dalam surat berharga. Berdasarkan prinsip syariah dan tidak menyalahi Dewan Syari'ah Nasional. Perkembangan bisnis perbankan di Indonesia saat ini mulai diinisiasi oleh sistem keuangan syari'ah. Adanya tuntutan masyarakat terhadap jasa keuangan yang bebas dari riba menjadikan pertumbuhan perbankan syari'ah semakin meningkat. Hal ini diperkuat dengan keberadaan Indonesia sebagai negara dengan jumlah penduduk muslim terbesar di dunia. Salah satu lembaga keuangan syari'ah yang dikembangkan untuk mengentaskan kemiskinan pedesaan adalah KJKS BMT (Koperasi Jasa Keuangan Syari'ah *Baitul Maal Wat Tamwil*) ataupun KSPPS (Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syari'ah).

Perkembangan BMT di Jawa Tengah sungguh sangat signifikan. Menurut PINBUK Jawa Tengah jumlah BMT tahun 2003 adalah 262 unit dan data tahun 2011 sebanyak 513 unit atau mengalami kenaikan sebesar 95,8 %. Kenaikan jumlah BMT tersebut ternyata tidak diimbangi dengan eksistensi operasional BMT. Menurut penelitian dari Kholim bahwa ketidak eksistensi BMT dapat dilihat dari beberapa aspek yaitu :

1. Prinsip – prinsip syariah belum sepenuhnya dipahami sumber daya manusianya dalam hal ini adalah personalia / pegawai dalam BMT.
2. Sampai sekarang masih kesulitan mencari figur yang tepat untuk menduduki Dewan Pengawas Syariah.
3. Sistem Perbankan syariah dan proses pengelolaan yang dianut BMT belum banyak dipelajari oleh masyarakat.
4. BMT dan lembaga keuangan syariah belum banyak dikenal masyarakat Islam sendiri.

5. Dibutuhkan proses panjang mengenalkan kepada masyarakat mengenai system bagihasil.
6. Implementasi prinsip-prinsip syariah dalam operasional BMT hingga sekarang masihdihadapkan pada kendala teknis seperti konsep pengerahan, dan penyaluran dana yangperlu disempurnakan.
7. Masih banyak pengelola BMT yang berorientasi pada *profit oriented*.
8. Kedudukan BMT di mata tata hukum perbankan masih sangat lemah.

Ketidak eksistensian tersebut sangatlah perlu dikaji apakah memang kinerjaBMT yang terjadi sudah maksimal atau belum untuk mengurangi beberapa kelemahanyang dimiliki BMT itu sendiri.¹

BMT sendiri adalah singkatan dari *baitul maal wat tamwil* atau balai usahaterpadu. BMT merupakan sebuah Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS)yang memadukan kegiatan ekonomi dan sosial masyarakat setempat. KegiatanBMT adalah melakukan kegiatan pengembangan usaha-usaha produktif daninvestasi dalam meningkatkan kualitas ekonomi pengusaha mikro dan kecilterutama dengan mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaankegiatan ekonomi anggota serta masyarakat di lingkungannya. LKMS BMTjuga dapat berfungsi sosial untuk kepentingan masyarakat, seperti dana zakat,infaq dan shadaqah lalu kemudian mendistribusikan dengan prinsippemberdayaan masyarakat sesuai peraturan dan amanahnya.²

KSPPS (Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syari'ah) BMT Al-Hikmah adalah sebuah lembaga ekonomi swadaya masyarakat yang tumbuh dan berkembang di wilayah kecamatan Ungaran. Lahirnya BMT ini diawali dengan adanya pertemuan tokoh-tokoh masyarakat Babadan dan sekitarnya pada tanggal 24 September 1998 di masjid Wahyu Langensari melalui rapat yang dihadiri 30 orang yang siap menjadi anggota\pendiri. Tujuan KSPPS /BMT ini untuk menciptakan sebuah lembaga perekonomian masyarakat sebagai sarana untuk

¹ Heny Yuningrum, *Mengukur Kinerja Operasional BMT pada Tahun 2010 Ditinjau dari Segi Efisiensi*, Semarang:IAIN Press, 2012, h. 2-3

²Dadan Muttaqien, *Aspek Legal Lembaga Keuangan Syari'ah*, Yogyakarta : SafiriaInsania Press, h. 317

meningkatkan kualitas kehidupan sosial ekonomi umat Islam, dengan sasaran utama para pedagang dan pengusaha kecil serta masyarakat umum lapis bawah di kecamatan Ungaran.³

Pada era globalisasi ini persaingan dunia lembaga keuangan mikro syariah khususnya persaingan dalam pemberian fasilitas pelayanan jasa semakin ketat, dibuktikan dengan beberapa BMT mengeluarkan inovasi layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat seperti antar jemput karyawan kepada anggota yang menabung, mengambil, dan pembayaran angsuran. Adapula BMT yang sudah mengeluarkan inovasi terbaru yaitu transaksi *online*. Hal ini membuat setiap BMT atau lembaga keuangan mikro syariah lainnya berlomba – lomba untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan agar terpenuhinya keinginan dan kepuasan anggota serta calon anggota (nasabah) dengan tujuan untuk menjaga kepercayaan para anggota kepada BMT sehingga anggota akan loyal terhadap BMT.

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa lembaga keuangan mikro syariah atau BMT, memuaskan anggotanya adalah sebuah hal pokok yang tidak boleh diabaikan, dimana kepuasan anggota merupakan aspek strategis dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas, sehingga pelayanan yang bermutu bagi anggota merupakan hal yang sangat penting. Dengan adanya lembaga keuangan mikro syariah yang telah berkembang pesat pada era globalisasi ini, merupakan suatu tantangan yang harus dihadapi dan ditangani oleh lembaga keuangan mikro syariah untuk dapat memberikan kontribusi dalam pembangunan bangsa melalui pemberdayaan ekonomi Islam. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Dengan meningkatkan kualitas layanan oleh suatu perusahaan lembaga keuangan mikro syariah suatu cara yang riil dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan anggota (nasabah). Sehingga kepuasan anggota dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuhkembangkan perusahaan agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan.

³ File BMT Al Hikmah Ungaran Cabang Bawen

Pada masa sekarang, yang diharapkan adanya kepercayaan dari masyarakat terhadap layanan yang di berikan oleh perusahaan adalah bagaimana kualitas atau kemampuan terampil sumber daya manusia dalam melayani anggota dan calon anggota. Jika Sumber daya manusia nya saja tidak menguasai bagaimana anggota ataupun calon anggota akan tertarik. Karena dalam usaha pencapaian tujuannya, suatu perusahaan akan mengendalikan sumber daya manusia yang tidak lain yaitu sebagai karyawan untuk dapat melaksanakan kegiatan operasi dengan baik. Tuntutan kualitas kinerja pelayanan yang *excellent* dan profesional dalam melayani anggota menjadi tolak ukur penilaian anggota dalam memutuskan menempatkan dana dan kebutuhan nya di lembaga keuangan syari'ah. Kualitas kinerja pelayanan bagi anggota menggambarkan keadaan kinerja lembaga keuangan syari'ah dan keseriusannya dalam memberikan pelayanan kepada anggota. Maka dari itu, tuntutan – tuntutan kualitas kinerja pelayanan, tentunya anggota mempunyai ekspektasi atau harapan yang tinggi terhadap kinerja kualitas pelayanan jasa.

Dalam hal ini, untuk menghadapi permasalahan yang mungkin akan terjadi maka BMT dituntut untuk memenuhi kualitas pelayanan yang akan ditawarkan kepada anggota. Kualitas pelayanan dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai keunggulan suatu pelayanan dan memberikan kepercayaan yang penuh serta menarik anggota baru dan mempertahankan anggota lama untuk tetap menggunakan produk dan BMT jasa tersebut.

Maka dari itu untuk menunjang keberhasilan suatu BMT , harus adanya peran yang dapat meningkatkan suatu produk atau jasa yang mempengaruhi agar BMT tetap terus mempertahankan eksistensinya kepada semua anggota yaitu dengan cara memperhatikan kualitas pelayanannya. Adapun salah satu BMT yang sudah berkembang yang kualitas pelayanannya sudah bagus dan berkualitas dalam melayani para calon anggota nya yakni BMT Al – Hikmah Ungaran, karena dalam pelayanannya sudah termasuk dalam kategori kualitas pelayanan yang bagus dan dapat memenuhi standar pelayanan yang sesuai di BMT. Berangkat dari semangat bahwa KSPPS BMT Al-Hikmah adalah milik masyarakat,

bukan milik perorangan, golongan, dan kelompok tertentu. KSPPS BMT Al-Hikmah memiliki badan hukum koperasi. KSPPS BMT Al-Hikmah mendapatkan akte pendirian No : 047/BH/KDK.II.I/1999 tanggal 02 Maret 1999 dan telah mengalami perubahan Anggaran Dasar menjadi Tingkat Jawa Tengah. Di buktikan dengan adanya landasan hukum KSPPS adalah Undang – Undang Perkoperasian yaitu UU No 25 Tahun 1992 dan Peraturan Menteri No. 14 & No. 16 Tahun 2015 yang terkait langsung mengatur tentang KSPPS yang juga merupakan perubahan Koperasi Jasa Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) menjadi Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS). Bahwa di dalamnya terdapat beberapa kegiatan usaha simpan pinjam dan pembiayaan syariah yaitu menghimpun simpanan dari anggota, menyalurkan pinjaman dan pembiayaan syariah kepada anggota, calon anggota dan koperasi lain dan atau anggotanya yang sesuai dengan prinsip syariah, termasuk mengelola zakat, infaq/sedekah, dan wakaf.

Dalam hal pelayanan transaksi di KSPPS BMT Al – Hikmah sudah menggunakan transaksi berbasis *online* antar cabang maupun pusat. Sehingga mempermudah anggota untuk transaksi simpanan, transaksi penarikan simpanan, pembayaran angsuran maupun transaksi lain di kantor cabang manapun. Namun terdapat suatu permasalahan ketika jaringan *operasioanl server* di pusat mengalami gangguan yang mengakibatkan tertundanya transaksi di kantor - kantor cabang KSPPS BMT Al – Hikmah. Dan permasalahan ini sering terjadi di esok hari maupun siang hari ketika jam pelayanan operasional ini sedang padat transaksi maupun banyak anggota yang datang di kantor KSPPS BMT Al – Hikmah.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis berusaha mengkaji dengan menganalisis masalah tersebut dalam bentuk Tugas Akhir yang berjudul: **“STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KEPADA ANGGOTA PADA KSPPS BMT AL – HIKMAH UNGARAN CABANG BAWEN”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka pokok permasalahan yang akan dibahas penulis berkaitan dengan judul di atas adalah :

1. Bagaimana strategi peningkatan kualitas pelayanan kepada anggota pada KSPPS BMT Al Hikmah Ungaran Cabang Bawen ?
2. Apa saja hambatan dalam strategi peningkatan kualitas pelayanan kepada anggota pada KSPPS BMT Al Hikmah Ungaran Cabang Bawen ?

C. Tujuan dan Manfaat Hasil Penelitian

1. Tujuan

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui strategi peningkatan kualitas pelayanan kepada anggota pada KSPPS BMT Al Hikmah Ungaran Cabang Bawen.
- b. Untuk mengetahui hambatan dalam strategi peningkatan kualitas pelayanan kepada anggota pada KSPPS BMT Al Hikmah Ungaran Cabang Bawen.

2. Manfaat penelitian

Adapun manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

- a. Manfaat Bagi Penulis
 - 1) Menambah wawasan dan pengetahuan yang luas tentang bagaimana strategi peningkatan kualitas pelayanan kepada anggota BMT , apa saja strategi yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia, serta apa saja hambatan yang terdapat dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia di BMT Al Hikmah Ungaran Cabang Bawen.
 - 2) Dapat memberikan kesempatan untuk lebih mengetahui tentang dunia perbankan atau lembaga keuangan syariah.
 - 3) Untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan D3 perbankan syariah.

b. Manfaat bagi BMT AL-HIKMAH Ungaran Cabang Bawen

Dapat menjadi bahan referensi di BMT AL-HIKMAH Ungaran Cabang Bawen dalam melaksanakan peningkatan kualitas pelayanan sehingga dapat tercapainya tujuan secara menyeluruh dan optimal bagi perusahaan.

c. Manfaat Bagi Masyarakat

Sebagai bahan referensi perpustakaan yang dapat digunakan masyarakat dalam menyusun laporan tugas akhir.

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu perbankan maupun manajemen tentang peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam melayani anggota pada BMT ALHIKMAH Ungaran Cabang Bawen.

D. Tinjauan Pustaka

Sejauh ini ada beberapa penelitian yang telah dilakukan terkait dengan tema penelitian ini, di antaranya yaitu :

1. Penelitian dilakukan oleh , Putri, Rima Ariyanti Eka (2017) *Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Anggota BMT Anda Kantor Cabang Ampel*. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kualitas pelayanan di BMT ANDA sudah cukup bagus dengan dibuktikannya kualitas pelayanan di BMT ANDA Kantor Cabang Ampel dengan adanya kenaikan modal sebesar 26,16% dikarenakan adanya anggota nasabah baru dan pelunasan simpanan pokok dari anggota nasabah serta kenaikan jumlah simpanan pokok khusus. Adapun penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya apa saja yang dilakukan dalam peningkatan kualitas pelayanan di BMT ANDA Kantor Cabang Ampel. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif Hasil dari penelitian di BMT ANDA Kantor Cabang Ampel bahwa Pelayanan yang

diberikan dari BMT ANDA Kantor Cabang Ampel sudah memenuhi konsep dimensi

Pelayanan yang bagus dan sudah baik sesuai standar pelayanan. Menawarkan produk simpanan dan pembiayaan sesuai dengan kebutuhan nasabah, dari fasilitas yang menunjang nasabah merasa nyaman dapat dirasakan melalui tempat parkir yang memadai, dekat dengan jalan raya, masjid, pasar, ketersediaan air minum gratis untuk nasabah. Persepsi kepuasan nasabah meliputi berbagai macam dimensi, diantaranya yaitu: dimensi reliability(keandalan), responsif, kompetensi, akses, kesopanan, komunikasi, kemampuan dipercaya, keamanan, memahami nasabah, tangibles(bukti fisik).⁴

2. Penelitian dilakukan oleh, *Sugiana , Wari (2018) Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan Di Bank BNI Syariah KCP Bulak Sumur YOGYAKARTA* . Kemajuan teknologi mengakibatkan bergesernya frekuensi masyarakat dalam mengakses layanan keuangan. Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, memberikan kepuasan nasabah adalah sebuah hal pokok yang tidak boleh diabaikan. Peningkatan kualitas pelayanan harus dilakukan oleh bank syariah, sehingga nasabah akan mendapatkan kepuasan (*Customer Satisfaction*). Oleh karena itu, bank syariah harus memiliki strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi meningkatkan kualitas pelayanan melalui inovasi digitalisasi perbankan di Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*). Dalam pengumpulan data, penyusun menggunakan metode observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi. Teknik yang digunakan untuk menganalisis data adalah analisis deskriptif, teknik ini digunakan penulis untuk mendeskripsikan data-data yang telah diperoleh tentang strategi meningkatkan kualitas pelayanan melalui

⁴Rima A (2017) *Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Anggota BMT Anda Kantor Cabang Ampel*. Diploma Thesis. IAIN Salatiga. <http://e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id/2498/1/TA%20RIMA.pdf>.

digitalisasi produk perbankan di Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi yang dilakukan Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui inovasi layanan berbasis digital, yaitu Aplikasi Marketing Kit, APRO (Aplikasi Pembukaan Rekening Online), Aplikasi Wakaf Hasanah, Aplikasi Hasanah Personal, Aplikasi YAP! (*Your All Payment*), E-Banking (*Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking, Automatic Teller Machine, TapCash iBHasanah*). Lima dimensi layanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangibles*). Dari kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut, produk layanan berbasis digital Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta termasuk ke dalam dimensi bukti fisik (*tangibles*).⁵

3. Penelitian dilakukan oleh, *Sakdiyah, Umi Fadhilatus (2017) Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Customer Service dan Teller BMT Taruna Sejahtera Kantor Cabang Tuntang*. Kualitas pelayanan merupakan senjata ampuh dalam keunggulan perusahaan terutama pada bidang jasa perbankan. Dalam kualitas pelayanan jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan customer service dan teller yang baik dan untuk mengetahui kriteria kualitas pelayanan yang baik pada bagian *customer service* dan *teller*. Metode penelitian yang digunakan menggunakan data kualitatif yaitu berupa bentuk analisis yang berdasarkan dari data yang dinyatakan dalam bentuk uraian. Data yang digunakan adalah data primer dan

⁵ Wari (2018) *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan Di Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur YOGYAKARTA*, Technical Report, IAIN Purwokerto. <http://repository.iainpurwokerto.ac.id/3894/>. Diakses pada tanggal 23 juli 2018

sekunder. Data primer adalah dari wawancara sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari buku maupun sumber lain. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *customer service* dan *teller* BMT Taruna Sejahtera KC Tuntang dilihat menggunakan lima faktor yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* sudah baik. Tinggal bagaimana pihak BMT mau memperbaiki kekurangan – kekurangannya dan mempertahankan kelebihan – kelebihannya.⁶

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan penulis lakukan yaitu, jika di dalam penelitian terdahulu seperti di atas mereka meneliti bagaimana strategi peningkatan kualitas pelayanan melalui digitalisasi, *Customer Service dan Teller* serta pada anggota, bagaimana strategi peningkatan pelayanan dan memanfaatkan teknologi yang kini sedang berkembang pesat dalam mempengaruhi pelayanan kepada anggota. Sedangkan penulis meneliti bagaimana strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan kepada anggota serta hambatan – hambatan nya.

E. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah jenis penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang secara langsung dapat diperoleh data-data dari lapangan dengan tempat penelitian di BMT ALHIKMAH UNGARAN CABANG BAWEN.

⁶Sakdiyah, Umi Fadhilatus (2017) *Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Customer Service dan Teller BMT Taruna Sejahtera Kantor Cabang Tuntang*. Other Thesis. IAIN Salatiga. <http://e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id/2805/>. Di akses pada tanggal 13 maret 2018

2. Sumber Data

a. Data Primer

Data yang diperoleh dari sumber pertama yaitu individu atau perseorangan, seperti hasil wawancara.⁷ Dalam hal ini penulis memperoleh data langsung dari Bmt Al-Hikmah Ungaran Cabang Bawen.

b. Data Sekunder

Sumber data primer yang diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pengumpul data primer atau oleh pihak lain, misalnya dalam bentuk data-data table atau diagram. Data sekunder dalam penelitian ini adalah brosur dan sertifikat pelatihan.

3. Pengumpulan Data

a. Observasi

Meliputi kegiatan pemuat perhatian terhadap suatu obyek dengan menggunakan seluruh alat indera.⁸ Observasi yang dilakukan penulis adalah dengan cara melihat beberapa strategi peningkatan yang dilakukan oleh BMT Al - Hikmah Ungaran Cabang Bawen.

b. Wawancara

Metode pengumpulan data dengan dialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh sebuah informasi dari terwawancara.⁹ Wawancara dilakukan dengan staff maupun kepala cabang BMT Al-Hikmah Ungaran Cabang Bawen.

c. Dokumentasi

Mencari data yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, agenda dan sebagainya. Penulis menggunakan metode ini karena lebih mudah, dalam arti apabila sumber datanya ada yang keliru, bukan kesalahan dari penulis.

⁷Husain, *Research Methods in Finance and Banking*, Jakarta:PT Gramedia Pustaka Utama, 2000, h.82

⁸Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta:PT Rineka Cipta, 2006, h.229

⁹*Ibid.*, h. 227

4. Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode analisis deskriptif. Analisis deskriptif bertujuan untuk memberikan deskripsi atau gambaran mengenai subyek yang diteliti data – data yang diperoleh oleh penulis yaitu dari data wawancara, observasi dan dokumentasi di BMT AL-HIKMAH Ungaran Cabang Bawen dengan teori dan konsep yang ada.

F. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan kemudahan dalam memahami tugas akhir, maka penulis uraikan susunan penulisan secara sistematis sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan Berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori Pada bab ini berisi tentang pembahasan umum topik permasalahan yang meliputi pengertian dan strategi peningkatan kualitas pelayanan , konsep kualitas pelayanan dan tujuan diselenggarakannya strategi peningkatan kualitas pelayanan.

BAB III Gambaran Umum Bmt Al-Hikmah Ungaran Pada bab ini akan membahas tentang gambaran umum di BMT Al - Hikmah Ungaran yang terjadi meliputi pengertian sejarah berdirinya, visi dan misi, struktur organisasi, produk yang ditawarkan.

BAB IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan Bab ini adalah hasil penelitian nyata untuk menjawab permasalahan yang terjadi. Oleh karena itu, yang akan dibahas pada bab ini meliputi berbagai macam strategi peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Bmt Al - Hikmah Ungaran Cabang Bawen dan apa saja Hambatan – hambatan yang ada didalamnya.

BAB V Penutup Berisi tentang kesimpulan, saran/rekomendasi, penutup yang didapatkan dari penelitian tersebut.

Daftar Pustaka

Lampiran

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Strategi

1. Pengertian Strategi

Menurut Stephani K. Marrus, seperti yang dikutip Sukristono (1995), strategi didefinisikan sebagai suatu proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai. Selain definisi – definisi strategi yang sifatnya umum, ada juga yang lebih khusus, misalnya dua orang pakar strategi, Hamel dan Prahalad (1995), yang emngangkat kompetensi inti sebagai hal yang penting. Mereka berdua mendefinisikan strategi yang terjemahannya seperti berikut ini :

“Strategi merupakan tindakan yang bersifat *incremental* (senantiasa meningkat) dan terus – menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang tentang apa yang diharapkan oleh para pelanggan di masa depan. Dengan demikian, strategi hampir selalu dimulai dari apa yang dapat terjadi dan bukan dimulai dari apa yang terjadi. Terjadinya kecepatan inovasi pasasr yang baru dan perubahan pola konsumen memerlukan kompetensi inti (*core competencies*). Perusahaan perlu mencari kompetensi inti di dalam bisnis yang dilakukan.”¹⁰

Menurut Anthony, Parrewe dan Kacmar Strategi dapat diartikan sebagai formulasi misi dan tujuan organisasi, termasuk didalamnya adalah rencana aksi (*action plans*) untuk mencapai tujuan tersebut dengan secara eksplisit mempertimbangkan kondisi persaingan dan pengaruh-pengaruh kekuatan diluar organisasi yang secara langsung atau tidak berpengaruh terhadap kelangsungan organisasi (Nainggolan, 2008).

Menurut Tjiptono Strategi berasal dari bahasa Yunani yaitu Strategi yang artinya seni atau ilmu untuk menjadi seorang jendral. Strategi juga bisa diartikan

¹⁰Umar husein, *Strategic Management in Action*, Jakarta: PT, Gramedia Pustaka Utama, 2001

suatu rencana untuk pembagian dan penggunaan kekuatan militer pada daerah-daerah tertentu untuk mencapai tujuan tertentu.

Strategi di bagi menjadi dua komponen pokok yaitu :

a. Strategi Korporat

Adalah strategi yang berorientasi pada pengembangan secara makro. Strategi korporat memiliki tujuan dapat berkontribusi bagi para *stakeholde*. Sumber keunggulan kompetitif strategi korporat berasal dari sumber manusia atau finansial yang superior, agar proses atau sinergi organisasional lebih baik dibandingkan pesaing dalam semua industri yang digeluti. Sedangkan sumber sinergi dari strategi korporat adalah sumber daya, teknologi atau kompetensi fungsional yang dibagi antar bisnis dalam perusahaan.

b. Strategi Bisnis

Adalah kebijakan dan pedoman yang menetapkan bagaimana sebuah industri dan khususnya basis yang menjadi landasan untuk membangun satu keuntungan bersaing. Tujuannya yaitu penggabungan dari semua *product market entry* dalam unit bisnis, meningkatkan produk atau pasar baru dan memperkuat basis keunggulan kompetitif. Sumber sinergi dari strategi bisnis yaitu kompetensi fungsional antar pasar produk dalam sebuah industri.¹¹

2. Konsep Strategi

Strategi merangkum semua kegiatan krisis organisasidan memfasilitasi berbagai perubahan yang diperlukan sebagai adaptasi terhadap perkembangan lingkungan. Strategi bisnis menjelaskan bagaimana bisnis atau usaha harus bersaing. Perubahan lingkungan yang terjadi setiap waktu, menuntut perusahaan untuk selalu melakukan penyesuaian – penyesuaian strategi.

Dalam membuat strategi harus meninjau berbagai hal sebagai berikut :

- a. Perubshsn kondisi eksternal dan internal, terutama berkenaan dengan perubahan ekonomi,sikap masyarakat serta ketersediaan sumber daya

¹¹ Fandy tjipto, strategi pemasaran, Yogyakarta : Andi 2015, Hal.19

- b. Persaingan dan keuntungan kompetitif, yang tentunya akan memendekkan daur hidup produk.¹²

B. *Baitul Maal wa Tamwil* (BMT)

Secara *harfiah/lughowi baitul maal* berarti rumah dana dan *baitul tamwil* berarti rumah usaha. *Baitul maal* dikembangkan berdasarkan sejarah perkembangannya, yakni dari masa nabi sampai abad pertengahan perkembangan islam. Dimana *baitul maal* berfungsi untuk mengumpulkan sekaligus *mentasyarufkan* dana sosial. Sedangkan *baitul tamwil* merupakan lembaga bisnis yang bermotif laba.

Dari pengertian tersebut dapatlah ditarik suatu pengertian yang menyeluruh bahwa BMT merupakan organisasi bisnis yang juga berperan sosial. Peran sosial BMT terlihat dari definisi *baitul maal*, sedangkan peran bisnis BMT terlihat dari definisi *baitul tamwil*. Sebagai lembaga sosial, *baitul maal* memiliki kesamaan fungsi dan peran dengan Lembaga Amil Zakat (LAZ), oleh karenanya, *baitul maal* ini harus didorong agar mampu berperan secara profesional menjadi LAZ yang mapan. Fungsi tersebut paling tidak meliputi upaya pengumpulan zakat, infaq, sedekah, wakaf dan sumber dana – dana sosial yang lai, dan upaya pensyarufan zakat kepada golongan yang paling berhak sesuai dengan ketentuan asnabiah (UU Nomor 38 tahun 1999).

Sebagai lembaga bisnis, BMT lebih mengembangkan usahanya pada sektor keuangan, yakni simpan – pinjam. Usaha ini seperti usaha perbankan yakni menghimpun dana anggota dan calon anggota (nasabah) serta menyalurkan kepada sektor ekonomi yang halal dan menguntungkan. Namun demikian, terbuka luas bagi BMT untuk mengembangkan lahan bisnisnya pada sektor riil maupn

¹²Lila Bismala, dkk. *Strategi Peningkatan Daya Saing Usaha Kecil Menengah*. Medan : Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah Aqli, 2018, h. 15

sektor keuangan lain yang dilarang dilakukan oleh lembaga keuangan bank. Karena BMT bukan bank, maka ia tidak tunduk pada aturan perbankan.¹³

Peran BMT dalam menumbuhkembangkan usaha mikro dan kecil dilingkungannya merupakan sumbangan yang sangat berarti bagi pembanguna nasional. Bank yang diharaplan mampu menjadi perantara keuangan ternyata hanya mampu bermain pada level menengah ke atas. Sedangkan lembaga keuangan non formal yang notebene mampu menjnagkau pengusaha mikro, tidak mampu meningkatkan kapitalisasi usaha kecil. Maka BMT diharapkan tidak terjebak pada dua kutup sistem ekonomi yang berlawanan tersebut.

BMT tidak digerakkan dengan motif laba semata, tetapi juga motif sosial. Karena beroperasi dengan pola syariah, sudah barang tentu mekanisme kontrolnya tidak saja dari aspek ekonomi saja atau kontrol dari luar tetapi agama atau akidah menjadi faktor pengontrol dari dalam yang lebih dominan.¹⁴

1. Prinsip *Ta'awun* (tolong – menolong)

Yaitu prinsip saling membantu sesama dalam meningkatkan taraf hidup melalui mekanisme kerja sama ekonomi dan bsinis. Hal ini sesuai dengan anjuran Al – Qur'an surat Al – Maidah ayat 2

.....وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ

Artinya : “...dan tolong – menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong – menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan..” (Q.S Al – Maidah : 2)¹⁵

¹³Muhammad Ridwan. *Baitul Maal wa Tamwil*. Yogyakarta : UII Perss Yogyakarta, 2004, h. 126 - 127

¹⁴*Ibid.*, h. 73

¹⁵Departemen Agama RI. *Mushaf Al – Qur'an Terjemah*. Jakarta: Al Huda, 2002

2. Prinsip *Tijaroh* (Bisnis)

Yaitu prinsip mencari laba dengan cara yang dibenarkan oleh syariah. Lembaga Ekonomi Syari'ah harus dikelola secara profesional, sehingga dapat mencapai prinsip efektif dan efisien. Lembaga ini harus tumbuh dan berkembang.

3. Prinsip Menghindari *Iktinaz* (penimbunan uang)

Yaitu menahan uang supaya tidak berputar, sehingga tidak memberikan manfaat kepada masyarakat umum. Hal ini jelas terlarang, karena dapat menimbulkan berhentinya perekonomian.

4. Prinsip Pelarangan *Riba*

Yakni menghindarkan setiap transaksi ekonomi dan bisnisnya dari unsur ribawi dengan menggantikannya melalui mekanisme kerja sama (*mudharabah*) dan jual beli (*al Buyu'*) hal ini ditegaskan oleh Allah dalam Al – Qur'an

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ۚ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا
 إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا ۗ وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا ۚ فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَىٰ فَلَهُ مَا
 سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ ۗ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ ۗ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Artinya : “*Sesungguhnya orang – orang yang yang memakan riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang terkena/kemasukan syetan. Yang demikian itu disebabkan mereka mengatakan bahwa jual beli itu sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang – orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan) dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali mengambil riba , maka orang itu adalah penghuni – penghuni neraka mereka kekal di dalamnya.*” (Q.S Al – Baqarah : 275)¹⁶

¹⁶*Ibid.*,

5. Prinsip Pembayaran Zakat

Disamping lembaga bisnis, lembaga keuangan syariah juga menjalankan fungsinya sebagai amil yang mengelola zakat, baik yang bersumber dari dalam maupun dari luar.

Pada dasarnya, Islam memandang uang bukan sebagai barang komoditas, tetapi sebatas pada alat penukaran. Oleh karenanya motif permintaan akan uang bukan untuk spekulasi melainkan hanya untuk memenuhi kebutuhan transaksi (*money demand for transaction*). Sistem penukaran dengan uang ini sangat dianjurkan oleh Islam, mengingat sistem penukaran langsung sangat potensial menimbulkan *riba*.

Motif spekulasi dalam permintaan uang dilarang, karena dapat menjerumuskan. Spekulasi dapat menimbulkan ketidakpastian yang berlebihan sehingga adad pihak – pihak yang dirugikan. Oleh karenanya untuk mereka yang memiliki kelebihan uang dianjurkan agar berinvestasi melalui sistem *mudharabah* atau *musyarakah*. Jika keberataan dengan sistem resiko yang melekat pada kedua produk tersebut, mereka dapat memilih jalan pinjaman sosial (*al qordh*).

Islam juga tidak mengenal adanya nilai waktu uang (*time value of money*). Akan tetapi Islam mengenal adanya *economic value of time*. Nilai waktu uang dilarang karena dapat menimbulkan *riba*, terutama dalam transaksi pinjaman. Dalam sistem ini, bunga modal akan terus bertambah seiring dengan penambahan waktu mengendapnya. Sedangkan nilai ekonomi karena waktu terjadi terutama pada produk jual beli. Yakni perbedaan harga jual tunai dengan kredit dapat berbeda (*bai' muajjal / deffered sale*). Kenaikan harga ini lebih disebabkan karena tertahannya hak si penjual.¹⁷

C. Peningkatan Kualitas Pelayanan

Di kutip dalam buku Arista, 2004 . Pelayanan publik yang dimaksud dalam keputusan Menpan Nomor 6 tahun 2003 (Menpan, 200:2) adalah “segala

¹⁷*Ibid.*, h. 115-117

kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Sejalan dengan Rancangan Undang – Undang Pelayanan Publik (Republik Indonesia, 2007:2) memaknai bahwa “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.¹⁸

Di kutip dalam buku Arista , 2004. Pelayanan Prima merupakan terjemahan dalam istilah “*service excellent*” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masarakat. Agenda perilaku pelayanan sektor (SESPANAS LAN dalam Nurhasyim, 2004:16) menyatakan bahwa pelayanan prima adalah :

1. Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan atau pengguna jasa.
2. Pelayanan prima ada bila ada standar pelayanan.
3. Pelayanan prima bila melebihi standar atau sama dengan standar. Sedangkan yang belum ada standar pelayanan yang terbaik dapat diberikan pelayanan yang mendekati apa yang dianggap pelayanan standar dan pelayanan yang dilakukan secara maksimal.
4. Pelanggan adalah masyarakat yang dalam arti luas; masyarakat eksternal dan internal.¹⁹

Pelayanan merupakan suatu proses. Proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan kemudian diberikan kepada pelanggan. Pelayanan

¹⁸ Arista , *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini: Sistematis, Aplikatif, disertai dengan contoh kasus dan hasil kajian pengalaman di lapangan*, Yogyakarta: Deepublish, 2018, h. 1-14

¹⁹ *Ibid.*, h. 14-15

dapat dibedakan menjadi tiga kelompok (Gonroos dalam Sutopo dan Suryanto, 200:13):

1. *Core Service*

Core Service adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sebagai produk utamanya.

2. *Facilitating service*

Facilitating service adalah fasilitas pelayanan tambahan kepada pelanggan.

3. *Supporting service*

Supporting service adalah pelayanan tambahan untuk meningkatkan nilai pelayanan atau membedakan dengan pelayanan pesaing.

Banyak pelaku bisnis instruktur sumber daya manusia yang menengahkan kreativitasnya dalam mengolah kata “*service*” menjadi kata atau kalimat yang diperkirakan akan lebih bermakna dengan cara menguraikan tiap hurufnya.

Satu – satunya jalan untuk mempertahankan agar organisasi/perusahaan selalu didekati dan diingat pelanggan adalah dengan cara mengembangkan pola layanan terbaik, antara lain dengan cara seperti berikut :

1. Memperhatikan perkembangan kebutuhan dan keinginan para pelanggan dari waktu ke waktu, untuk kemudahan mengantisipasinya;
2. Berusaha menyediakan kebutuhan pelanggan sesuai dengan keinginan atau lebih dari yang diharapkannya; dan
3. Memperlakukan pelanggan dengan pola layanan terbaik.

Layanan yang baik merupakan daya tarik yang besar bagi para pelanggan, sehingga korporat bisnis seringkali menggunakannya sebagai alat promosi untuk menarik minat pelanggan.

Kualitas pelayanan berpusat pada suatu kenyataan yang ditentukan oleh pelanggan. Interaksi strategi pelayanan, sistem pelayanandansumber daya manusia serta pelanggan akan sangatmenentukankeberhasilan dari manajemen

perusahaan. Oleh karena itu perlu menerapkan strategi untuk membentuk kualitas pelayanan yang terbaik, maka Tjiptono (2002) menerangkan strategi kualitas pelayanan sebagai berikut :

- Atribut layanan pelanggan, yaitu bahwa penyampaian jasa harus tepat waktu, akurat dengan perhatian dan keramahan
- Pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa merupakan aspek penting dalam mewujudkan kepuasan pelanggan. Ini disebabkan oleh faktor biaya, waktu penerapan program dan pengaruh layanan pelanggan. Ketiga faktor ini merupakan pemahaman dan penerapan suatu sistem yang responsif terhadap pelanggan dan organisasi guna mencapai kepuasan yang optimum
- Sistem umpan balik dan kualitas layanan pelanggan, yaitu dengan memahami persepsi pelanggan terhadap perusahaan dan pesaing. Mengukur dan memperbaiki kinerja perusahaan, mengubah bidang-bidang terkuat perusahaan menjadi faktor pembeda pasar, menunjukkan komitmen perusahaan pada kualitas dan pelanggan.
- Implementasi, adalah strategi yang paling penting sebagai bagian dari proses implementasi, pihak manajemen perusahaan harus menentukan cakupan-cakupan jasa dan level pelayanan.

Dengan demikian agar dapat memenuhi kebutuhan, maka lembaga atau perusahaan memberikan pelayanan produk dan jasa yang berkualitas. Kualitas pelayanan sangat berpengaruh langsung terhadap pelanggan atau anggota nasabah, yang pada dasarnya memberikan apa yang menjadi harapan anggota nasabah. Harapan pelanggan adalah perkiraan atau keyakinan pelanggan mengenai apa yang akan diterimanya (Zeithmal, 1993).²⁰

²⁰ Rima A (2017) *Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Anggota BMT Anda Kantor Cabang Ampel*. Diploma Thesis. IAIN Salatiga.

D. Tujuan Peningkatan Kualitas Pelayanan

Menurut Schnaars (1991), pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*Word-of-mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan (Tjiptono, 1994). Ada beberapa pakar yang memberikan definisi mengenai kepuasan/ketidakpuasan pelanggan. Day (dalam Tse dan Wilton, 1988) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Wilkie (1990) mendefinisikannya sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.²¹

Kualitas pelayanan yang diberikan harus dapat memenuhi sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Suatu perusahaan atau lembaga berusaha memberikan pelayanan secara adil dan tidak memihak kepada pelanggan tertentu. Oleh karena itu dalam memberikan pelayanan haruslah dilakukan sesuai dengan fungsi pelayanan. Kualitas pelayanan yang diberikan setiap perusahaan atau lembaga tentu saja mempunyai suatu tujuan. Tujuan yang diciptakan dengan adanya kualitas pelayanan tersebut maka memberikan sebuah pelayanan yang bagus agar pelanggan merasakan adanya kepuasan dan dampaknya bagi perusahaan akan memperoleh laba maksimum.²²

²¹Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran Edisi III*. Yogyakarta : CV. Andi Offset, 2008. h.

24

²²Rima. *Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Anggota BMT Anda Kantor Cabang Ampel*. Diploma Thesis. IAIN Salatiga, 2017

BAB III

GAMBARAN UMUM BMT AL – HIKMAH UNGARAN



BMT AL – HIKMAH UNGARAN

A. Sejarah Perusahaan

KJKS (Koperasi Jasa Keuangan Syariah) BMT Al-Hikmah adalah sebuah lembaga ekonomi swadaya masyarakat yang tumbuh dan berkembang di wilayah kecamatan Ungaran. Lahirnya BMT ini diawali dengan adanya pertemuan tokoh-tokoh masyarakat Babadan dan sekitarnya pada tanggal 24 September 1998 di masjid Wahyu Langensari melalui rapat yang dihadiri 30 orang yang siap menjadi anggota\pendiri⁹. Tujuan KJKS /BMT ini untuk menciptakan sebuah lembaga perekonomian masyarakat sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas kehidupan sosial ekonomi umat Islam, dengan sasaran utama para pedagang dan pengusaha kecil serta masyarakat umum lapis bawah di kecamatan Ungaran. Salah satu unit usahanya ialah unit simpan pinjam dengan menggunakan sistem bagi hasil. Adapun target yang hendak dicapai adalah terbentuknya pusat perekonomian umat melalui kegiatan usaha mencapai kesejahteraan hidup umat.

Meniti keberangkatannya, koperasi BMT Al-Hikmah mulai beroperasi di komplek Pasar Babadan Blok B – 26, pada tanggal 15 Oktober 1998 dengan modal awal sebesar Rp 15.000.000,00 (Lima Belas Juta Rupiah). Modal awal tersebut berasal dari simpanan yang disetorkan para anggota berupa simpanan

pokok, simpanan pokok khusus, dan simpanan wajib. Pengelolaan KJKS BMT Al-Hikmah dipercayakan kepada 4 (empat) orang pengelola yang telah mendapatkan pelatihan melalui Proyek Penangguhan Pekerja Trampil (P3T) di asrama haji Donohudan, Solo.

Sampai saat ini tercatat 18 orang yang mengelola BMT Al-Hikmah. Dalam perkembangannya, KJKS/ BMT Al-Hikmah mengalami perkembangan yang cukup pesat. Selama sepuluh tahun berdiri, jumlah anggota yang menanamkan modal pun meningkat dengan meningkatnya jumlah nominal simpanan yang harus disetorkan. Sampai bulan Februari 2013 tercatat hampir 5.000 anggota aktif dengan nominal simpanan lebih dari 6 milyar. Untuk kredit yang disalurkan juga mengalami peningkatan, seiring dengan peningkatan aset dan tentunya meningkat pula rugi laba setiap bulannya 10. Kemajuan dan perkembangan BMT Al-Hikmah yang berdiri dengan latar belakang jenis usaha, asal daerah yang berbeda, pendidikan dan status sosial yang berbeda menunjukkan kepercayaan masyarakat yang cukup besar terhadap keberadaan BMT Al-Hikmah Babadan.

Saat ini BMT Al-Hikmah menempati kantor di Jl. Jend. Sudirman No. 12 Mijen Gedanganak Ungaran Timur Kabupaten Semarang, dengan kantor cabang di komplek Pasar Babadan Blok E 23- 25, di Komplek Terminal Pasar Karangjati No. 11 Kecamatan Bergas, di Jl. Telomoyo No.07 Bandungan dan baru membuka cabang lagi di Jl. Tegalpanas-Jimbaran Dusun Secang 01/01, Samban Bawen.²³

1. **Visi Dan Misi Industri / Instansi**

Komitmen bersama antara Komisaris , Direktur , Manajer Utama , Kepala atau Wakil Cabang Utama pada tanggal 12-15 April 2004 di Jakarta .

a. **Visi :**

“Menuju Lembaga Keuangan Syariah yang Sehat, Profesional dan Terpercaya di Jawa Tengah”.

²³File BMT AL – HIKMAH UNGARAN Cabang Bawen

b. **Misi :**

- Mewujudkan Lembaga Keuangan Syariah yang sehat.
- Membangun kualitas Sumber Daya Manusia yang tangguh, profesional dan berdaya saing tinggi.
- Meningkatkan kepercayaan anggota dan masyarakat terhadap lembaga baik dari segi operasional maupun finansial.

c. **Tujuan :**

- 1) Menyelamatkan kelompok-kelompok usaha lapisan masyarakat menengah kebawah dari situasi krisis ekonomi
- 2) Menambah modal kerja bagi masyarakat lapisan paling bawah dan kecil
- 3) Mengembangkan kelompok usaha masyarakat agar lebih produktif

d. **Sasaran :**

- 1) Tersedianya dana permodalan untuk anggota
- 2) Menghimpun dan menyalurkan kepada anggotanya yang melaksanakan aktifitas usaha yang produktif dan prospektif kepada para anggota
- 3) Memberikan pelayanan pinjaman kepada anggotanya yang melaksanakan usaha untuk modal kerja dengan prosedur yang mudah dan murah.

e. **Profil Kspps Bmt Al - Hikmah**

Nama Koperasi : Kspps Bmt Al – Hikmah

Nama Manager : Muhari S.Ag., MM

Alamat : Jl. Jend. Sudirman No. 12 Mijen Gedanganak

Kecamatan : Ungaran

Kabupaten : Semarang

Provinsi : Jawa Tengah

Telp/Fax : 024-6924415

2. Badan Hukum Lembaga KSPPS BMT Al-Hikmah

Berangkat dari semangat bahwa KSPPS BMT Al-Hikmah adalah milik masyarakat, bukan milik perorangan, golongan, dan kelompok tertentu. KSPPS BMT Al-Hikmah memiliki badan hukum koperasi. KSPPS BMT Al-Hikmah mendapatkan akte pendirian No : 047/BH/KDK.II.I/III/1999 tanggal 02 Maret 1999 dan telah mengalami perubahan Anggaran Dasar menjadi Tingkat Jawa Tengah.

3. Sistem Pembahasan

Pinbuk (Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil) adalah lembaga yang ikut membidangi kelahiran BMT diseluruh Indonesia dan berperan sebagai pembinanya sehingga berkewajiban mengupayakan koperasi BMT beroperasi secara profesional berproduktifitas tinggi, berkelanjutan dan sehat. BMT Al – Hikmah yang berkekuatan hukum koperasi maka pembinaan Koperasi BMT merupakan wewenang dan tanggung jawab pemerintah dalam hal ini Dinas Koperasi dan UKM dimana pemerintah menciptakan dan mengembangkan iklim dan kondisi yang mendorong pertumbuhan dan pemasyarakatan Koperasi, oleh karena itu pemerintah memberikan bimbingan, kemudahan dan perlindungan kepada koperasi.²⁴

B. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas

1. Struktur Organisasi KSPPS BMT Al – Hikmah Ungaran

a. Pengawas

Ketua : Gatot Indratmoko, SE

Anggota 1 : Drs. H. Abu Hanafi

Anggota 2 : Drs. Toni Irianto

²⁴ File BMT AL – HIKMAH UNGARAN Cabang Bawen

b. Pengurus

Ketua : Muhari S, Ag

Sekretaris : Ichsan Ma'arif, ST

Bendahara : Asroti S.Pd

c. Pengelola

Kantor Pusat dan Cabang Mijen Gedanganak

1) Kepala Operasional : MD Burhanudin M, S.Pd

2) Pengelola : Mudhofar

Heni Fajar Rukiyanti, S.Pd

Sayfur Rohman

Dani Mahardika Safik

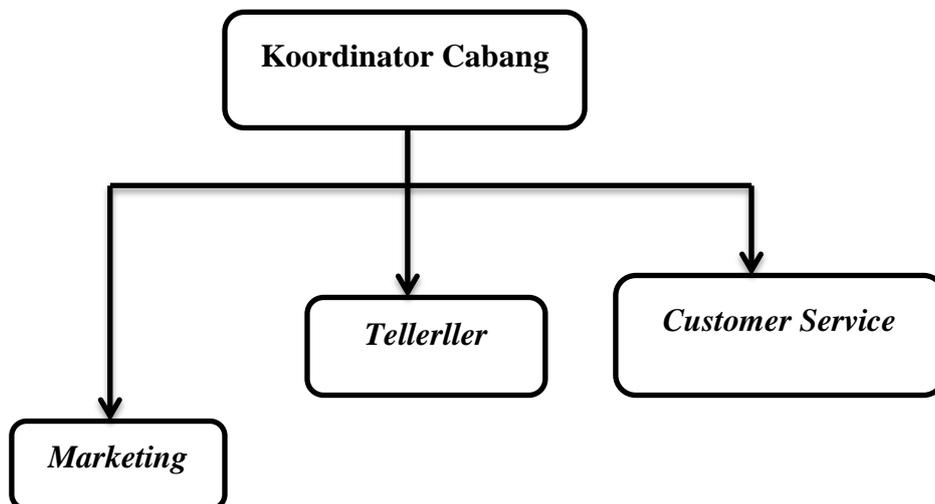
Badi Aliana

Saefudin

3) Staff Pusat : Isna Ira Setyawati, SE

4) Umum : Nur Khasan

2. Struktur Organisasi Cabang Bawen



Keterangan :

1. Koordinator cabang : Supandriyo

2. *Teller* : Sefi Aprilia

- 3. *Customer service* : Sefi Aprilia
- 4. *Marketing* : Supandriyo
Aditiya

Tugas dan Wewenang :

- 1. Koordinator Cabang
 - a. Memastikan angsuran yang harus dijemput telah ditagih sesuai dengan waktunya
 - b. Memastikan tidak ada selisih antara dana yang dijemput dengan dana yang disetorkan ke BMT Al – Hikmah
 - c. Memastikan bahwa setiap bulan mencapai target
- 2. *Teller*
 - a. Tersesainya laporan kas harian
 - b. Terjaganya keamanan kas
 - c. Tersedianya laporan cashflow pada akhir bulan untuk keperluan evaluasi
- 3. *Customer Service*
 - a. Memberikan informasi / menjelaskan produk / jasa
 - b. Melakukan proses pembukuan rekening
 - c. Handling complain
 - d. Cross selling
 - e. Melaksanakan standar pelayanan
 - f. Melaksanakan semua aktivitas berdasarkan ketentuan / peraturan yang berlaku
 - g. Membuat laporan rutin maupun tidak rutin
- 4. *Marketing*
 - a. Memastikan angsuran yang harus dijemput telah ditagih sesuai dengan waktunya
 - b. Memastikan tidak ada selisih antara dana yang dijemput dengan dana yang disetorkan ke BMT Al – Hikmah

C. Ruang Lingkup Usaha

Sistem yang digunakan oleh KSPPS BMT Al - Hikmah baik dalam produk simpanan atau pembiayaan adalah dengan sistem syariah (bagi hasil). Produk-produk KSPPS BMT Al-Hikmah terbagi atas produk penghimpunan dana dan produk penyaluran dana dan produk penyaluran dana kepada para anggota.

1. Produk Penghimpunan Dana (Simpanan)

Produk penghimpunan dana yang dirancang khusus atas dasar syariah (dengan sistem bagi hasil), terdiri dari beberapa jenis simpanan, antara lain:

a. Simpanan Sukarela Lancar (SIRELA)

Simpanan Sukarela Lancar merupakan simpanan anggota masyarakat yang didasarkan akad wadi'ah yad dhamanah. Atas se izin penitip dana yang disimpan pada rekening SIRELA dapat dimanfaatkan oleh KJKS BMT Al-Hikmah. Penarikan maupun penyetoran dari produk ini dapat dilakukan oleh pemegang rekening setiap saat.

1) Fitur :

- a) Diperuntukkan bagi anggota perorangan
- b) Syarat pembukaan simpanan yang sangat ringan
- c) Bebas biaya administrasi bulanan
- d) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad wadiah (titipan)
- e) Memperoleh bagi hasil simpanan yang akan ditambah bahkan secara otomatis setiap bulan. Pembukaan rekening minimum Rp. 10.000
- f) Setoran selanjutnya minimum Rp. 10.000
- g) Saldo minimum yang harus dipelihara Rp. 10.000
- h) Penyetoran dan penarikan simpanan dapat dilaksanakan sewaktu – waktu pada jam kerja

2) Syarat :

- a) Mengisi aplikasi pendaftaran anggota BMT.
- b) Mengisi aplikasi pembukaan rekening SIRELA.
- c) Menyerahkan fotocopy KTP / SIM yang masih berlaku.
- d) Bagi anggota baru wajib membayar simpanan pokok sebesar Rp. 25.000,- dengan simpanan wajib sebesar Rp. 10.000,-

b. Simpanan Pelajar (SIMPEL)

Simpanan Pelajar merupakan simpanan yang ditujukan kepada para pelajar dan mahasiswa yang menginginkan memiliki rekening simpanan yang akan terus bertumbuh dan berkesempatan untuk mengajukan beasiswa bagi pelajar yang berprestasi.

1) Fitur :

- a) Diperuntukkan bagi pelajar / mahasiswa
- b) Syarat pembukaan simpanan yang sangat ringan
- c) Bebas biaya administrasi bulanan
- d) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad wadiah yadlomanah
- e) Memperoleh Bagi Hasil Simpanan yang akan di tambahkan secara otomatis setiap bulan
- f) Pembukaan rekening minimum Rp. 10.000,-
- g) Setoran selanjutnya minimum Rp. 10.000,-
- h) Saldo minimum yang harus dipelihara Rp. 10.000,-
- i) Penyetoran dan penarikan simpanan dapat dilaksanakan sewaktu – waktu pada jam kerja.

2) Syarat :

- a) Mengisi aplikasi pendaftaran anggota BMT.
- b) Mengisi aplikasi pembukaan rekening SIMPEL.
- c) Menyerahkan fotocopy KTP / SIM yang masih berlaku.
- d) Mahasiswa

- e) Bagi anggota baru wajib membayar simpanan pokok sebesar Rp. 25.000,- dengan simpanan wajib sebesar Rp. 10.000,-
- c. Simpanan Sukarela Qurban (SISUQUR)
- Simpanan Sukarela Qurban adalah simpanan anggota yang dirancang khusus sebagai sarana mempersiapkan dana untuk melaksanakan ibadah penyembelihan hewan qurban. Penyetoran dapat dilakukan sewaktu – waktu sedangkan penarikan atau pencairannya hanya dapat dilakukan pada bulan Dzulhijah saat pelaksanaan penyembelihan hewan qurban.
- 1) Fitur :
- a) Diperuntukkan bagi anggota perorangan.
 - b) Syarat pembukaan simpanan yang sangat ringan.
 - c) Bebas biaya administrasi bulanan berdasarkan prinsip syariah dengan akad mudharabah.
 - d) Memperoleh bagi hasil simpanan yang akan ditambahkan secara otomatis setiap bulan.
 - e) Pembukaan rekening minimum Rp. 25.000,-
 - f) Setoran selanjutnya minimal Rp. 10.000
 - g) Saldo minimum yang harus dipelihara Rp. 10.000
 - h) Hanya dapat diambil pada saat akan melaksanakan ibadah Qurban/Aqiqah.
- 2) Syarat :
- a) Mengisi aplikasi pendaftaran anggota BMT.
 - b) Mengisi aplikasi pembukaan rekening SISUQUR.
 - c) Menyerahkan fotokopi KTP atau SIM yang masih berlaku.
 - d) Bagi anggota baru wajib membayar simpanan pokok sebesar Rp. 25.000,-

d. Simpanan Ibadah Haji (SIHAJI)

Simpanan ibadah haji merupakan inovasi baru dari BMT Al – Hikmah yang dikhususkan bagi anda masyarakat muslim yang berencana menunaikan Ibadah haji.

1) Fitur :

- a) Diperuntukkan bagi anggota perorangan usia 18 tahun keatas.
- b) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad wadiah.
- c) Tersedia fasilitas Dana Talangan Haji hingga senilai Rp. 22.500.000,-
- d) Bebas biaya administrasi bulanan.
- e) Pembukaan rekening awal Rp. 50.000,-
- f) Setoran berikutnya minimal Rp. 50.000,-
- g) Biaya penutupan sebelum penyetoran porsi Haji Rp. 10.000,-
- h) Gratis biaya penutupan rekening (jika setelah penyetoran porsi Haji).
- i) Memperoleh Bagi Hasil Simpanan yang akan diakumulasikan sebagai tambahan pembiayaan biaya Ibadah Haji.
- j) Penarikan simpanan dapat dilakukan setelah jangka waktu yang telah disepakati atau anggota sudah siap untuk melaksanakan Ibadah Haji.

2) Syarat :

- a) Mengisi aplikasi pendaftaran anggota BMT.
- b) Mengisi aplikasi pembukaan rekening SIHAJI.
- c) Menyerahkan fotocopy KTP atau SIM serta KK yang masih berlaku.
- d) Bagi anggota baru wajib membayar simpanan pokok sebesar Rp. 50.000

e. Simpanan Sukarela Berjangka (SISUKA)

Merupakan simpanan berjangka dengan prinsip syariah yang memberikan hasil investasi yang optimal bagi anggota BMT Al-Hikmah.

1) Fitur:

- a) Diperuntukkan bagi anggota perorangan atau lembaga.
- b) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad mudharabah muthlaqah (bagi hasil)
- c) Pilihan jangka waktu fleksibel 6, 12, dan 24 bulan.
- d) Tidak dikenakan biaya administrasi.
- e) Bagi hasil yang optimal dengan nisbah yang kompetitif.
- f) Bagi hasil langsung menambah saldo simpanan harian.
- g) Jangka waktu dapat diperpanjang otomatis (*automatic roll over*).
- h) Setoran minimal Rp 500.000.
- i) Dapat souvenir menarik untuk simpanan dengan jangka waktu 12 dan 24 bulan.
- j) Dapat dijadikan pembiayaan di BMT Al-Hikmah.

JANGKA WAKTU	NISBAH BMT	NISBAH ANGGOTA
3 bulan	65 %	35 %
6 bulan	60 %	40 %
12 bulan	50 %	50 %
24 bulan	40 %	55 %

f. Simpanan Wajib Berhadiah (SI WADIAH)

Si Wadiah merupakan simpanan wajib dengan fitur hadiah yang diperuntukkan bagi anggota, simpanan

dengan jangka waktu tertentu tidak dapat ditarik sebelum jatuh tempo.

1) Syarat:

- a) Menyetor simpanan *si wadiah* sebesar Rp 200.000/bulan.
- b) Setiap anggota diperbolehkan untuk mendaftar lebih dari satu kesempatan.
- c) Jangka waktu penyetoran simpanan selama 24 bulan.
- d) Pengundian hadiah dilaksanakan dalam 3 tahap pada periode 08, 16, dan 24.
- e) Setiap anggota dipastikan mendapat hadiah sesuai dengan undian.
- f) Setiap anggota berhak mendapatkan fee/ujrah/bonus pada akhir periode simpanan.

Perkembangan Simpanan

Jenis Simpanan	Des 2017	Des 2018	Kenaikan 2017 ke 2018	
			Jumlah	%
SI SUKA	12,793,559,714.23	13,728,096,687.13	924,536,972.90	7.23
SI SUKA	1,484,400,000.00	1,491,075,000.00	6,675,000.00	0.45
SI SUQUR	75,462,761.18	79,748,871.89	4,286,110.71	5.68
SARAS	130,345,884.68	117,905,797.14	(12,440,087.54)	-9.54
SIMPEL	145,417,830.02	178,721,238.45	33,303,408.43	22.90
SI HAJI	132,245,831.79	184,323,440.40	47,077,608.61	34.30
SI WADIAH	1,525,400,000.00	1,202,330,000.00	(323,070,000.00)	-21.18
Simpanan		447,808,050.00	447,808,050.00	100.00

Amanah	-			
TOTAL	16,291,832,021.90	17,420,009,085.01	1.128,177,063.11	6.92

Secara keseluruhan perkembangan simpanan mengalami kenaikan sebesar Rp 1.128.177.063,11 atau 6,92 % dari tahun 2017.

2. Produk Pembiayaan

Sedangkan produk penyaluran dana berupa jenis pembiayaan berupa modal usaha dan sewa barang atau jasa. Beberapa jenis pembiayaan yang disediakan sebagai berikut :

- a. Prinsip Jual Beli *Murabahah*
- b. Prinsip Jual *Ijarah*
- c. Prinsip *Mudharabah / Musyarakah*

Dana simpanan dari masyarakat yang ada di KSPPS BMT Al-Hikmah dikelola secara produktif dan professional dalam bentuk pembiayaan untuk pengembangan ekonomi umat. Berbagai produk pembiayaan diperuntukkan bagi mitra yang membutuhkan modal kerja usaha pengadaan barang dan sewa barang atau jasa.

Jenis-jenis akad pembiayaan :

a. **Pembiayaan Multi Barang dengan Prinsip Jual Beli Murabahah**

Fasilitas pembiayaan diperuntukkan bagi anggota yang menginginkan memiliki barang / peralatan usaha guna mendukung kegiatan usaha anggota.

BMT AL-HIKMAH siap membantu mewujudkan keinginan anda untuk memiliki barang impian tersebut dengan proses mudah, cepat dan harga terjangkau.

Keunggulan Pembiayaan Pemilikan Sepeda Motor di Al – Hikmah

- Melayani semua jenis sepeda motor pabrikan jepang (HONDA, YAMAHA, SUZUKI, KAWASAKI).
- Persaratan mudah dengan proses cepat
- Uang muka minimal 30% dari harga kendaraan yang di inginkan
- Bagi hasil diperhitungkan dari harga pokok
- Dikurangi dengan uang muka yang disetorkan .
- Total angsuran lebih ringan dibandingkan dengan dealer/leasing.
- Hangka waktu maksimal sampai dengan 3 tahun
- Apabila menyelesaikan pembiayaan sebelum jangka waktu akan memperoleh potongan dan tidak kena penalty.
- Fasilitas asuransi TLO (Optional)

b. Pembiayaan Multi Barang dengan Prinsip Jasa *Ijarah*

Fasilitas pembiaaan diperuntukan bagi anggota yang terkendala dalam membayar Biaya Pendidikan, Biaya Sewa Rumah, Biaya Sewa Tempat Usaha, Biaya Perawatan Rumah Sakit, Biaya Perjalanan dan Biaya lain yang diperlukan.

BMT Al-Hikmah siap membantu membayarkan kebutuhan biaya tersebut dan anggota mengembalikan pembiayaan dan jasanya secara angsuran atau tempo sesuai dengan kesepakatan.

Syarat :

- Bersedia menjadi anggota BMT Al - Hikmah
- Memiliki usaha dan atau penghasilan tetap.

- Mengisi aplikasi pengajuan pembiayaan yang telah disediakan.
- Bersedia di survey apabila pihak KJKS BMT memerlukan.
- Melengkapi persyaratan administratif.
 - Fotocopy KTP Suami Istri
 - Fotocopy Kartu Keluarga (KK)
 - Fotocopy Surat Nikah
 - Melampirkan fotocopy BPKB Kendaraan, Sertifikat Tanah/ Surat Kios/ Los Pasar.
 - Untuk jaminan BPKB Kendaraan dilengkapi dengan fotocopy STNK, sedangkan untuk jaminan sertifikat dilengkapi dengan SPPT terbaru dan Surat Keterangan dari Kelurahan.

c. Pembiayaan Mitra Usaha Kerjasama *Mudhorabah / Musyarakah*

Fasilitas pembiayaan diperuntukan bagi anggota yang menginginkan permodalan dalam pengembangan usaha yang digelutinya, agar usahanya tersebut menjadi lebih besar dan menguntungkan.

BMT Al-Hikmah siap menjadi mitra sebagai pemodal ataupun bermitra sebagai partner dalam mengembangkan usaha anggota tersebut.

Syarat :

- Bersedia menjadi anggota BMT Al – Hikmah.
- Memiliki usaha produktif dan prospektif.
- Bersedia disurvey lokasi usaha yang diajukan.
- Mengisi aplikasi mengajukan pembiayaan yang telah disediakan.

- Mengelngkapi persyaratan administratif.
 - Fotocopy KTP Suami Istri
 - Fotocopy Kartu Keluarga (KK)
 - Fotocopy Surat Nikah
 - Melampirkan fotocopy BPKB Kendaraan, Sertifikat Tanah/ Surat Kios/ Los Pasar.

Contoh usaha : Multi Jasa, Pertanian, perikanan, Perdagangan, Industri Rumah Tangga, Peternakan.

3. Produk Jasa

a. SI GADAI “Cara berkah mengatasi masalah”

Layanan jasa yang diperuntukkan bagi anggota yang menginginkan bantuan jasa dari pihak BMT dalam memenuhi kebutuhan anggota. Layanan gadai barang seperti perhiasan, handphone, elektronik, kendaraan bermotor, laptop, alat-alat rumah tangga.

Keunggulan:

- **Mudah** Cukup membawa barang yang akan digadaidengan bukti kepemilikan dan identitas diri
- **Cepat** Uang cair kurang dari 30 menit
- **Aman** Memberikan jaminan keamanan terhadapbarang yang dititipkan
- **Berkah** Dikelola dengan system syariah yangberlandaskan atas dasar prinsip tolong menolong.²⁵

²⁵ Brosur BMT AL – HIKMAH UNGARAN

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan kepada Anggota pada KSPPS BMT Al – Hikmah Ungaran Cabang Bawen

Pelayanan transaksi di KPPS BMT Al –Hikmah sudah menggunakan transaksi berbasis online. Transaksi berbasis online tersebut digunakan dengan tujuan untuk mempermudah pengelola internal yang melakukan input data dalam melayani anggota yang melakukan kegiatan menabung dan pembiayaan lainnya. Transaksi berbasis online ini, juga membuat seluruh kegiatan yang dilakukan anggota menjadi efektif dan efisien. Namun, tidak dapat dipungkiri bahwa penggunaan transaksi berbasis online tersebut menimbulkan permasalahan yang salah satunya adalah sering terjadi *server error* dari pusat yang mempengaruhi pelayanan di kantor – kantor cabang menjadi terhambat.

Terhambatnya pelayanan di kantor – kantor cabang yang disebabkan oleh server eror dari kantor pusat diketahui dari keterangan yang diberikan oleh narasumber penelitian yaitu Bapak Suhandri Amd. Kepala cabang BMT Al – Hikmah Bawen. Dari keterangan beliau, hambatan tersebut berupa tertundanya transaksi menabung dan pembiayaan lain karena verifikasi data secara online tidak dapat dilakukan, meskipun input data secara manual tetap dapat dilakukan.

Dari hal tersebut di atas maka permasalahan verifikasi data secara online menyebabkan seluruh kegiatan yang dilakukan anggota menjadi tidak efektif dan efisien seperti tujuan penggunaan transaksi online sebenarnya.

Dari wawancara yang telah dilakukan pada hari kamis tanggal 02 mei 2019, diketahui bahwa tertundanya transaksi ini bisa disebabkan karena 2 hal yaitu karena jaringan yang terputus atau seperti halnya terdapat gangguan jaringan internet di kantor – kantor cabang dan bisa juga karena masalah IT di pusat yang bermasalah (*server error*). Adapun upaya yang sudah dilakukan oleh BMT Al – Hikmah Ungaran pusat maupun cabang berdasarkan keterangan dari narasumber

adalah dilakukan tahapan pertama dengan cara *bootulang/restart server/speedy* maupun PC. Apabila masih tidak bisa tahapan berikutnya yaitu telpon jaringan telkom. Dan jika jaringan telkom tidak ada problem baru tindakan oleh IT programmer.

Namun, tindakan ini belum sepenuhnya efektif dalam membenahi masalah tersebut. Jika masalah hanya restart saja bisa cepat terselesaikan dan langsung bisa melakukan transaksi seperti biasanya. Apabila masalah sampai di jaringan internet yang off/gangguan harus menunggu perbaikan dari telkom. Untuk perbaikan masih harus menunggu informasi lebih lanjut sehingga waktu yang diperlukan lumayan lama. Walaupun usaha – usaha tersebut telah dilakukan namun permasalahan mengenai errornya jaringan masih sering terjadi hingga sekarang. Dari hal tersebut diketahui bahwa BMT Al – Hikmah masih terdapat masalah dalam hal pelayanan.²⁶

Dalam hal ini terdapat strategi yang perlu diterapkan untuk membentuk peningkatan kualitas pelayanan yang terbaik, maka Tjiptono (2002) menerangkan strategi kualitas pelayanan sebagai berikut :²⁷

- *Atribut Layanan Anggota* , yaitu bahwa penyampaian jasa harus tepat waktu , akurat dengan perhatian dan keramahan. BMT Al – Hikmah Ungaran cabang Bawen sudah menerapkan bahwa dalam melayani anggota dengan keramahan. Dalam penyampaian produk yang akan ditawarkan pun dengan tepat dan jelas tidak bertele – tele dan juga menggunakan bahasa yang sesuai dengan para anggota. Karena BMT Al – hikmah ini terletak di lingkungan masyarakat dan perindustrian, dan bahasa yang digunakan dalam melayani anggota pun tidak selalu menggunakan bahasa indonesia, namun terlihat pula menggunakan bahasa daerah. Tujuannya agar pengelola dapat dengan cepat bersosialisai dengan anggota dan anggota pun dapat dengan cepat memahami.

²⁶Wawancara Kepala BMT Al – Hikmah Cabang Bawen Bapak Suhandri. Kamis, 02 mei 2019

²⁷Rima A (2017) *Analisis.....*Diploma Thesis. IAIN Salatiga.

- *Pendekatan* untuk penyempurnaan kualitas jasa merupakan aspek penting dalam mewujudkan kepuasan pelanggan. Ini disebabkan oleh faktor biaya, waktu pnerapan program, dan pengaruh layanan pelanggan. Ketiga faktor ini merupakan pemahaman dan penerapan suatu sistem yang responsif terhadap pelanggan dan organisasi guna mencapai kepuasan yang optimum. BMT Al – Hikmah memiliki program antar jemput seperti setoran tabungan, penarikan tabungan, penarikan angsuran yang bertujuan agar memudahkan anggota yang memang memiliki kesibukan dikesehariannya. Namun dalam hal ini, BMT Al – Hikmah Ungaran cabang Bawen masih belum optimal dalam urusan faktor biaya dan sistem responsif terhadap anggota seperti halnya transaksi online yang sering bermasalah sehingga menyebabkan tertundanya transaksi karena tidak bisa menginput data online. Seperti yang pernah dikatakan Kepala cabang bawen terdapat 2 hal yaitu : jaringan bermasalah (karena *budget* ekonomis) dan *server error* di cabang. Dan masalah ini belum bisa terselesaikan walaupun sudah ada upaya untuk membenahi permasalahan ini.
- *Sistem Umpan Balik dan Kualitas Layanan Pelanggan* , yaitu dengan memahami persepsi pelanggan terhadap perusahaan dan para pesaing. Mengukur dan memperbaiki kinerja perusahaan, mengubah bidang – bidang terkuat perusahaan menjadi faktor pembeda pasar, menunjukkan komitmen perusahaan pada kualitas dan pelanggan. Dalam BMT Al – Hikmah ini selalu mengadakan acara khusus untuk anggota yang memiliki tabungan Si Wadi'ah, bahwa setiap anggota yang memiliki tabungan Si Wadi'ah mendapat kesempatan untuk memenangkan undian di setiap jatuh tempo batas tabungan Si Wadi'ah. Hal ini lah yang menjadikan daya tarik tersendiri dalam menarik perhatian para anggota serta calon anggota. Ada pula dalam kegiatan di BMT Al – Hikmah terdapat upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari sisi pengelola yaitu : *pertama*, adanya pelatihan. *Kedua*, setiap hari sabtu di adakannya kegitan senam bersama dan kegiatan utamanya yaitu kajian. Dalam kegiatan kajian ini

terdapat metode presentasi membahas produk – produk lembaga keuangan syariah. *Ketiga*, karena BMT ini koperasi yang mengandung nilai – nilai syariah pada setiap 2 minggu sekali para pengelola harus sudah membaca Al – Qur’an 1 juz/pengelola. Jadi, sebelum produk/jasa berkualitas, alangkah baiknya pengelola pun harus dibimbing agar berkualitas pula. Dan Pelayanan pun akan menjadi lebih baik.

- *Implementasi*, adalah strategi yang paling penting sebagai bagian dari proses implementasi, pihak manajemen perusahaan harus menentukan cakupan – cakupan jasa dan level pelayanan. Di BMT Al – Hikmah terdapat SOP Organisasi (Standar Operasional Pelayanan) yaitu sebagai berikut :

1. Kepala Bagian Operasional

- a. Identitas Jabatan

Unit kerja : Bagian Operasional

Posisi dalam Organisasi : Dibawah Pimpinan Cabang Syariah dan sejajar dengan Kabag. Marketing

- b. Fungsi Utama Jabatan

Merencanakan, mengarahkan, mengontrol serta mengevaluasi seluruh aktivitas dibidang operasional baik yang berhubungan dengan pihak internal maupun eksternal yang dapat meningkatkan profesionalisme Koperasi Jasa Syariah khususnya dalam pelayanan terhadap mitra maupun anggota Koperasi Jasa Syariah.

- c. Tanggung Jawab

- 1) Terselenggaranya pelayanan yang memuaskan (*Service Excellent*) kepada mitra/anggota Koperasi Jasa Syariah.

- 2) Terevaluasi dan terselesaikannya seluruh permasalahan yang ada dalam operasional Koperasi Jasa Syariah.

- 3) Terbitnya laporan keuangan, laporan perkembangan pembiayaan dan laporan mengenai penghimpunan dana

masyarakat secara lengkap, akurat, dan sah baik harian, bulanan maupun sesuai dengan periode yang dibutuhkan.

- 4) Tersampainya surat masuk dan keluar serta notulansi rapat manajemen dan rapat operasional.
- 5) Terselenggaranya seluruh aktifitas rumah tangga Koperasi Jasa Syariah yang mendukung aktivitas Koperasi Jasa Syariah.
- 6) Terselenggaranya absensi kehadiran karyawan dan dokumentasi hasil penilaian seluruh karyawan.

d. Wewenang

- 1) Mengeluarkan biaya operasional rutin dalam batas wewenang.
- 2) Mengajukan biaya operasional dan kebutuhan – kebutuhan lain yang dibutuhkan untuk mendukung pekerja dibidang operasional kepada pimpinan cabang syariah untuk dipertimbangkan.
- 3) Menyetujui pengeluaran kas untuk penarikan tabungan dalam batas wewenang.
- 4) Melakukan kontrol terhadap kehadiran karyawan.
- 5) Memeriksa seluruh laporan dalam bidang operasional.
- 6) Menegur karyawan bidang operasional apabila bekerja tidak sesuai dengan prosedur yang berlaku.
- 7) Menyetujui pemotongan biaya administrasi tabungan untuk tabungan yang tidak memutasi selama 6 bulan atau sesuai dengan kebijakan Koperasi Jasa Syariah.
- 8) Meminta pihak – pihak tertentu yang memegang tanggung jawab dana Koperasi Jasa Syariah (uang muka biaya, TL pembiayaan lainnya) untuk cepat menyelesaikannya, apabila waktu yang disepakati sudah tiba.

- 9) Memberikan masukan dan membantu bagian operasional lainnya yang memerlukan bantuan, dalam kapasitasnya sebagai kabag operasional.

e. Hubungan Kerja

Pihak	Pihak/Jabatan yang dihubungi	Tujuan
A. Internal	1. Pemimpin cabang syariah	a. pengajuan pengeluaran biaya, b. menyetujui laporan, pengajuan gaji dll c. Laporan keuangan, perkembangan mitra dan masyarakat, permasalahan operasional dll
	2. Seluruh Bidang Operasional	a. Pemeriksaan pekerjaan b. Pemeriksaan laporan c. mengawasi dan memberikan masukan untuk peningkatan kuliah kerja operasional
B. Eksternal	1. Mitra Penabung dan Pembiayaan	Penjelasan atas Produk Koperasi Syariah apabila dibutuhkan
	2. Lembaga sejenis/Lembaga lainnya	Koordinasi mengenai simpanan lembaga masing – masing atau kerjasama pembiayaan (khusus yang berkenaan dengan administrasi

2. *Teller*

a. Identitas Jabatan

Unit kerja : Bagian Operasional

Posisi dalam Organisasi : Dibawah Kabag. Operasi

- b. Fungsi utama Jabatan
Merencanakan dan melaksanakan segala sesuatu transaksi yang sifatnya tunai
- c. Tanggung Jawab
- 1) Terelesaikannya laporan kas harian
 - 2) Terjaganya keamanan kas
 - 3) Tersedianya *cashflow* pada akhir bulan untuk keperluan evaluasi
 - 4) Menerima setoran dan penarikan tabungan
- d. Wewenang
- 1) Menerima transaksi tunai dari transaksi – transaksi yang terjadi di Koperasi Jasa Syariah
 - 2) Memegang kas tunai sesuai dengan kebijakan yang ada
 - 3) Mengeluarkan transaksi tunai pada batas nominal yang diberikan atau atas persetujuan yang berwenang
 - 4) Menolak pengeluaran kas apabila tidak ada bukti – bukti pendukung yang kuat
 - 5) Mengetahui kode brankas tetapi tidak memegang kuncinya atau sebaliknya
 - 6) Memnta pertanggungjawaban keuangan kas kecil jika batas waktu pertanggungjawaban telah tiba
- e. Hubungan Kerja

Pihak	Pihak/Jabatan yang dihubungi	Tujuan
A. Internal	!. Kabag Operasional	a. Saksi pada perhitungan <i>vault</i> b. Pemeriksaan laporan c. Menyetujui laporan rekapitulas kas

	2. Pimpinan Cabang Syariah	a. Pengesahan laporan <i>vault</i> c. Pengesahan pada laporan <i>cash flow</i>
	3. <i>Account Officer</i>	a. Menerima setoran tunai remedial b. Koordinasi <i>dropping</i>
B. Eksternal	1. Mitra Penabung	Pelayanan penyetoran dan penarikan tabungan
	2. Mitra Pembiayaan	a. Pelayanan <i>dropping</i> pembiayaan b. Penerimaan angsuran tunai

3. *Customer Service*

a. Identitas Jabatan

Unit kerja : Bagian Operasiola

Posisi dalam Organisasi : Dibawah Kabag Operasional

b. Fungsi utama Jabatan

- 1) Memberikan pelayanan prima kepada mitra sehubungan dengan produk *funding* (penghimpunan dana) yang dimiliki oleh Koperasi Jasa Syariah, dalam hal ini tabungan (simpanan lancar) dan simpanan berjangka.
- 2) Memberikan informasi hak dan kewajiban anggota secukupnya dan informasi lain yang diperlukan dan mengarahkan anggota/calon anggota pada pilihan produk yang sesuai dengan kebutuhannya

c. Tanggung Jawab

- 1) Pelayanan terhadap pembukaan dan penutupan rekening tabungan dan Simpanan Berjangka
- 2) Pengarsipan tabungan dan Simpanan Berjangka

- 3) Perhitungan bagi hasil dan pembukuannya
- 4) Pelaporan tentang perkembangan dana masyarakat
- 5) Refister awal pengajuan pembiayaan / ilustrasi / wawancara
- 6) Pengarsipan nota debit
- 7) Kontrol manual tentang data – data anggota/non anggota

d. Wewenang

- 1) Memotong biaya administrasi bagi tabungan yang tidak bermutasi 6 bulan (atau sesuai dengan kebijakan)
- 2) Menutup rekening secara otomatis untuk rekening rekening yang saldo minimalnya dibawa salso minmum
- 3) Melakukan pemindah bukuan untuk kasus – kasus tertentu yang telah ada kebijakannya

e. Hubungan Kerja

Pihak	Pihak/Jabatan yang dihubungi	Tujuan
A. Internal	1. Kabag Operasional	<p>a. Menerbitkan laporan dep. Yang akan jatuh tempo</p> <p>b. Menerbitkan lap. Perkembangan Penabung dan deposan serta dana yang dihimpun</p> <p>c. Otorisasi Pembukuan Tabungan dan Simpanan Berjangka</p> <p>d. Otorisasi limit pencairan</p>

		Simpanan Berjangka
	2. Teller	<p>a. Memberikan contoh <i>specimen</i></p> <p>b. Membuatkan slip setoran pada pembukuan Tab.</p> <p>c. Membuat ND/NK dalam hal pendistribusian bagi hasil untuk ditransfer ke Bank lain</p> <p>d. Pencairan Simpanan Berjangka yang tidak masuk rekening Tabungan</p>
	3. Pembukuan	<p>a. Menerahkan berkas persyaratan pembukaan Tabungan</p> <p>b. Menyerahkan bukti slip rekap transaksi tabungan</p>
B. Eksternal	1. Mitra Penabung	<p>a. Melayani pembukuan Tabungan/Simpanan Berjangka (Meminta FC KTP dll untuk persyaratan)</p> <p>b. Memberikan informasi tentang produk simpanan dan pembiayaan secara garis besar</p> <p>c. <i>Over booking</i> dep.cair ke Tab. Mitra</p> <p>d. Distribusi bebas Simpanan Berjangka dan bonus tab.</p>

	2. Mitra Pembiayaan	Membuat registrasi pengajuan pembiayaan atas dasar wawancara singkat selanjutnya diteruskan ke kabag operasional/AO/Direksi untuk mendapatkan keputusan bahwa pengajuan akan diproses atau tidak.
--	---------------------	---

Dalam setiap perusahaan pasti memiliki SOP (Standar Operasional Pelayanan) masing – masing. Penjelasan diatas yaitu salah satu SOP Organisasi BMT Al – Hikmah .²⁸ berdasarkan SOP tersebut BMT Al – Hikmah memiliki kendala dalam peningkatan kualitas pelayanan yaitu kurangnya SDM sehingga di BMT AL – Hikmah Cabang Bawen ini bertukar tugas/Double tugas. Karena di BMT Al – Hikmah Cabang Bawen hanya terdapat 3 orang pengelola saja. Namun sampai sekarang ini, BMT Al – Hikmah cabang bawen bisa *menhandle* semua pelayanan yang ada walaupun terkadang terdapat masalah/tertundanya transaksi yang terjadi di BMT Al – Hikmah.

B. Hambatan – Hambatan dalam Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan kepada Anggota pada KSPPS BMT Al – Hikmah Ungaran Cabang Bawen

Dari hasil pembahasan rumusan masalah pertama dapat disimpulkan ada beberapa hambatan dalam srategi peningkatan kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut :

1. BMT Al – Hikmah cabang Bawen sudah menggunakan transaksi berbasis *online*, tujuannya agar memudahkan pengelola serta anggota dalam bertransaksi, namun terdapat hambatan yang menyebabkan transaksi tertunda yaitu jaringan bermasalah karena

²⁸File BMT Al – Hikmah Ungaran

di Cabang Bawen menggunakan jaringan wifi yang ekonomis, dan juga *server error* di kantor pusat karena pengelola sistem yang kurang berkualitas/ahli di bidangnya.

2. Fasilitas di Kantor – kantor cabang yang kurang memadai.
3. Kurangnya Sumber Daya Manusia yang sesuai di bidangnya.
4. Pelatihan Sumber Daya Manusia yang ikutserta hanya pilihan. Pelatihan pula dilakukan tidak di Instansi sendiri namun ikutserta dengan Instansi lain.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Strategi peningkatan kualitas pelayanan di BMT Al – Hikmah Ungaran Cabang Bawen sudah hampir memenuhi standar pelayanan yaitu dengan mengajarkan pengetahuan serta keahlian dalam kegiatan yang dilakukan setiap hari sabtu. Pada BMT Al – Hikmah pula terdapat pelatihan pengelola dengan tujuan agar kualitas pelayanan di BMT Al – Hikmah semakin meningkat. Selain mengadakan pelatihan terpenuhi kualitas pelayanan yang bagus seperti berpakaian yang rapi dan kompak, berkomunikasi yang baik dan juga menyesuaikan bahasa bicara para anggota. BMT Al – Hikmah juga sudah mengikuti perkembangan teknologi dengan adanya transaksi berbasis *online*, sehingga memudahkan pengelola serta anggota dalam bertransaksi agar kegiatan transaksi pun menjadi efektif dan efisien.
2. Dalam strategi peningkatan kualitas pelayanan ini terdapat hambatan yaitu sering terjadi tertundanya transaksi yang disebabkan oleh 2 faktor yaitu : jaringan bermasalah (*Budget* ekonomis) dikantor cabang dan *server error* karena terjadinya jaringan bermasalah pula (*Budget* ekonomis) di kantor pusat.

B. Saran

1. Untuk menghindari tertundanya transaksi sebaiknya BMT Al – Hikmah mengganti jaringan internet dari ekonomis ke yang lebih memadai, dan merekrut pengelola IT yang ahli dalam bidangnya.
2. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang profesional sebaiknya BMT Al – Hikmah menambah/merekrut pengelola yang sesuai bidangnya. Agar di kantor – kantor cabang pengelola dapat mengerjakan tugasnya masing – masing dengan baik dan tidak adanya *double job*.

3. Untuk pengelola yang ikut serta dalam kegiatan pelatihan sebaiknya di jadwal agar semua pengelola bisa ikut serta dalam kegiatan tersebut, tidak hanya pengelola yang terpilih saja.
4. Dalam menumbuhkan pelayanan yang bagus sebaiknya BMT Al – Hikmah lebih memperhatikan lagi fasilitas apa saja yang dibutuhkan di kantor – kantor cabang.

C. Penutup

Alhamdulillah segala puji penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat, rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Meskipun dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis sudah berusaha semaksimal mungkin, tetapi penulis menyadari bahwa masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak untuk penyempurnaan Tugas Akhir ini. Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat menjadi suatu wacana yang bermanfaat baik bagi penulis maupun bagi semua pihak yang membacanya. *Aamiin Yaa Rabbal'alamiin.*

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006

Atmadjati, Arista. *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini : Sistematis, Aplikatif, disertai dengan contoh kasus dan hasil kajian pengalaman di lapangan*, Yogyakarta: Deepublish, 2018

Departemen Agama RI. *Mushaf Al – Qur'an Terjemah*. Jakarta: Al Huda, 2002

File BMT Al – Hikmah Ungaran

Husein, Umar. *Strategic Management in Action*, Jakarta: PT, Gramedia Pustaka Utama, 2001

Muttaqien, Dadan. *Aspek Legal Lembaga Keuangan Syari'ah*, Yogyakarta: Safiria Insania Press

Putri, Rima Ariyanti Eka. *Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Anggota BMT Anda kantor Cabang Ampel*. Diploma Thesis. IAIN Salatiga, 2017

Ridwan, Muhammad. *Manajemen Baitul Maal wa Tamwil*. Yogyakarta: UII Press yogyakarta, 2004

Sakdiyah, Umi Fadhilatus . *Analisis peningkatan Kualitas Pelayanan Curtomer Service dan Teller BMT Taruna Sejahtera Kantor Cabang Tuntang*. Other Thesis. IAIN Salatiga, 2017

Sugiana, Wari. *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan di Bank BNI Syariah KCP BulakSumur Yogyakarta*, Technical Report, IAIN Purwokerto, 2018

Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran Edisi III*. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008

Umar, Husain. *Research Methods in Finance and Banking*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2000

Wawancara Kepala Cabang BMT Al – Hikmah Ungaran Cabang Bawen, Bapak Suhandri, Kamis 02 Mei 2019

Yuningrum, Heny. *Mengukur Kinerja Operasional BMT pada tahun 2010 ditinjau dari Segi Efisien*, Semarang: IAIN Press

LAMPIRAN

PEMBIAYAAN MITRA USAHA

Kejasama Mudharabah / Musyarakah

Fasilitas Pembiayaan diperuntukkan bagi Anggota yang menginginkan permodalan dalam pengembangan usaha yang digelutinya, agar usahanya tersebut menjadi lebih besar dan menguntungkan. BMT AL HIKMAH siap menjadi mitra sebagai pemodal ataupun bermitra sebagai partner dalam mengembangkan usaha anggota tersebut

SYARAT :

- Bersedia menjadi anggota BMT AL HIKMAH.
- Memiliki usaha produktif dan prospektif.
- Bersedia di survey dilokasi usaha yang diajukan.
- Mengisi aplikasi pengajuan pembiayaan yang telah disediakan.
- Melengkapi persyaratan administratif.
 - Foto copy KTP Suami Istri.
 - Foto copy Kartu Keluarga (KK)
 - Foto copy data pendukung usaha.
 - Melampirkan foto copy BPKB Kendaraan, Sertifikat Tanah / Surat Kios / Los Pasar

KOPERASI BMT AL HIKMAH

UNGERAN KAB. SEMARANG

BH NO. 047/BHKDKK 11.110/99 TGL. 2 MARET 1999

Layanan Pembiayaan

Kantor Pusat :
Jl. Jenderal Sudirman No.12 Lt.2,
Mijen Gedanganak Ungaran Timur 50519
Telp/Fax 024-6924415 E-mail : bmtalikhmah@gmail.com

Hubungi :

PEMBIAYAAN MULTI BARANG

Dengan Prinsip Jual Beli Murobahah

Fasilitas Pembiayaan diperuntukkan bagi Anggota yang menginginkan memiliki barang atau peralatan usaha guna mendukung kegiatan usaha anggota.

BMT AL HIKMAH siap membantu mewujudkan keinginan anda untuk memiliki barang impian tersebut dengan proses mudah, cepat dan harga terjangkau.

KEUNGGULAN PEMBIAYAAN

PEMILIKAN SEPEDA MOTOR DI BMT AL HIKMAH

- Melayani Semua Jenis Sepeda Motor Pabrik Jepang (HONDA, YAMAHA, SUZUKI, KAWASAKI).
- Persyaratan Mudah dengan proses cepat.
- Uang muka minimal 30% dari harga kendaraan yang diinginkan.
- Bagi hasil diperhitungkan dari harga pokok dikurangi dengan uang muka yang disetorkan.
- Total angsuran lebih ringan dibandingkan dengan Dealer / Leasing.
- Jangka Waktu Maksimal sampai dengan 3 tahun.
- Apabila menyelesaikan pembiayaan sebelum jangka waktu akan memperoleh potongan dan tidak kena penalty.
- Fasilitas Asuransi TLO (optional).

PEMBIAYAAN MULTI JASA

Dengan Prinsip Jasa Jarah

Fasilitas Pembiayaan diperuntukkan bagi Anggota yang terkendala dalam membayar Biaya Pendidikan, Biaya Sewa Rumah, Biaya Sewa Tempat Usaha, Biaya Perawatan Rumah Sakit, Biaya Perjalanan dan Biaya lain yang diperlukan. BMT AL HIKMAH siap membantu membayarkan kebutuhan Biaya tersebut dan anggota mengembalikan pembiayaan dan jasanya secara angsuran atau tempo sesuai dengan kesepakatan.

SYARAT :

- Bersedia menjadi anggota BMT AL HIKMAH.
- Memiliki usaha dan atau penghasilan tetap.
- Mengisi aplikasi pengajuan pembiayaan yang telah disediakan.
- Bersedia di survey apabila pihak KJKS BMT memerlukan.
- Melengkapi persyaratan administratif.
 - Foto copy KTP Suami Istri
 - Foto copy Kartu Keluarga (KK)
 - Foto copy Surat Nikah
 - Melampirkan foto copy BPKB Kendaraan, Sertifikat Tanah / Surat Kios / Los Pasar.
 - Untuk Jaminan BPKB Kendaraan dilengkapi dengan foto STNK, sedangkan untuk jaminan sertifikat dilengkapi dengan SPPT terbaru dan Surat Keterangan dari Kelurahan.

1.

Gadai Syariah si GADIS

Cara Berkah Mengatasi Masalah

Mudah Cukup membawa barang yang akan digadai dengan bukti kepemilikan dan identitas diri

Cepat Uang cair kurang dari 30 menit

Aman Memberikan jaminan keamanan terhadap barang yang dititipkan

Berkah Dikelola dengan sistem Syariah yang berlandaskan atas dasar prinsip tolong menolong

Kantor Pusat :
Jl. Jenderal Sudirman No.12 Mijen Gedanganak Ungaran Timur Telp. 024 6924415
bmtalikhmah@gmail.com

Barang yang bisa digadai

- Perhiasan emas
- Hand Phone
- Elektronik
- Kendaraan Bermotor
- Laptop
- Alat-alat Rumah Tangga

si GADIS

Merupakan produk unggulan UPTAS BMT AL HIKMAH yang membantu memberikan solusi segala permasalahan keuangan anda dengan **MUDAH, CEPAT, AMAN dan BERKAH**

2.

SIRELA

Simpanan Sukarela Lancar

Simpanan Syariah yang sangat terjangkau bagi Anda dan semua kalangan masyarakat serta bebas biaya administrasi

FITUR :

- Diperuntukkan bagi anggota perorangan / lembaga.
- Syarat pembukaan simpanan yang sangat ringan.
- Bebas biaya administrasi bulanan.
- Berdasarkan prinsip syariah dengan akad wadiah yadliamanah.
- Memperoleh Bagi Hasil Simpanan yang akan ditambahkan secara otomatis setiap bulan.
- Pembukaan rekening minimum Rp. 10.000,-
- Setoran selanjutnya minimum Rp. 10.000,-
- Saldo minimum yang harus dipelihara Rp. 10.000,-
- Penyetoran dan Penarikan Simpanan dapat dilaksanakan sewaktu-waktu pada jam kerja

SYARAT :

- Mengisi aplikasi pendaftaran anggota BMT.
- Mengisi aplikasi pembukaan rekening SIRELA
- Menyerahkan Foto copy KTP/SIM yang masih berlaku.
- Bagi Anggota Baru wajib membayar Simpanan Pokok sebesar Rp. 25.000,- dengan simpanan wajib sebesar Rp. 10.000,-

SIMPEL

Simpanan Pelajar

Simpanan Pelajar merupakan simpanan yang ditujukan kepada para pelajar dan mahasiswa yang menginginkan memiliki rekening simpanan yang akan terus bertambah dan berkesempatan untuk mengajukan beasiswa bagi pelajar yang berprestasi.

FITUR :

- Diperuntukkan bagi pelajar / mahasiswa.
- Syarat pembukaan simpanan yang sangat ringan.
- Bebas biaya administrasi bulanan.
- Berdasarkan prinsip syariah dengan akad wadiah yadliamanah.
- Memperoleh Bagi Hasil Simpanan yang akan ditambahkan secara otomatis setiap bulan.
- Pembukaan rekening minimum Rp. 10.000,-
- Setoran selanjutnya minimum Rp. 10.000,-
- Saldo minimum yang harus dipelihara Rp. 10.000,-
- Penyetoran dan Penarikan Simpanan dapat dilaksanakan sewaktu-waktu pada jam kerja

SYARAT :

- Mengisi aplikasi pendaftaran anggota BMT.
- Mengisi aplikasi pembukaan rekening SIMPEL
- Menyerahkan Foto copy Kartu Pelajar / Kartu Mahasiswa.
- Bagi Anggota Baru wajib membayar Simpanan Pokok sebesar Rp. 25.000,- dengan simpanan wajib sebesar Rp. 10.000,-

SISUQR

Simpanan Sukarela Qurban

Simpanan Syariah yang dirancang khusus bagi anda sebagai sarana mempersiapkan dana untuk melaksanakan Ibadah Qurban atau Aqiqah.

FITUR :

- Diperuntukkan bagi pelajar / mahasiswa.
- Syarat pembukaan simpanan yang sangat ringan.
- Bebas biaya administrasi bulanan.
- Berdasarkan prinsip syariah dengan akad wadiah mudharabah.
- Memperoleh Bagi Hasil Simpanan yang akan ditambahkan secara otomatis setiap bulan.
- Pembukaan rekening minimum Rp. 10.000,-
- Setoran selanjutnya minimum Rp. 10.000,-
- Saldo minimum yang harus dipelihara Rp. 10.000,-
- Hanya dapat diambil pada saat akan melaksanakan Ibadah Qurban atau Aqiqah.

SYARAT :

- Mengisi aplikasi pendaftaran anggota BMT.
- Mengisi aplikasi pembukaan rekening SIMPEL
- Menyerahkan Foto copy KTP/SIM yang masih berlaku.
- Bagi Anggota Baru wajib membayar Simpanan Pokok sebesar Rp. 25.000,- dengan simpanan wajib sebesar Rp. 10.000,-

3.

SIHAJI

Simpanan Ibadah Haji

Simpanan Ibadah Haji merupakan inovasi baru BMT AL HIKMAH yang dikhususkan bagi Anda Masyarakat Muslim yang berencana menunaikan Ibadah Haji.

FITUR :

- Diperuntukkan bagi anggota perorangan usia 18 tahun keatas.
- Berdasarkan prinsip syariah dengan akad wadiah (titipan)
- Bekerjasama dengan Bank Syariah Mandiri dalam Online dengan SIKOHAT Kementerian Agama.
- Tersedia fasilitas Dana Talangan Haji hingga senilai Rp. 22,5 juta melalui Bank Syariah Mandiri.
- Bebas biaya administrasi bulanan.
- Pembukaan rekening awal minimum Rp. 500.000,-
- Setoran berikutnya minimum Rp. 50.000,-
- Memperoleh Bagi Hasil Simpanan yang akan diakumulasikan sebagai tambahan dalam pembayaran biaya Ibadah Haji.
- Penarikan simpanan dapat dilakukan setelah jangka waktu yang telah disepakati atau anggota sudah siap untuk melaksanakan Ibadah Haji.

HASIL KERJASAMA ANTARA :



SISUKA

Simpanan Suka Rela Berjangka

Sisuka merupakan Simpanan Berjangka dengan prinsip syariah yang memberikan hasil investasi yang optimal bagi anggota BMT AL HIKMAH.

FITUR :

- Diperuntukkan bagi anggota perorangan/lembaga.
- Berdasarkan prinsip syariah dengan akad mudharabah muthlaqah (bagi hasil)
- Pilihan jangka waktu fleksibel 3,6,12 dan 24 bulan.
- Tidak dikenakan biaya administrasi.
- Bagi hasil yang optimal dengan nisbah yang kompetitif.
- Bagi hasil langsung menambah saldo Simpanan Harian.
- Jangka waktu dapat diperpanjang otomatis (automatic roll over).
- Setoran Minimal Rp. 500.000,-
- Dapat dijadikan jaminan pembiayaan di BMT AL HIKMAH.

JANGKA WAKTU	NISBAH BMT	NISBAH ANGGOTA
3 Bulan	65 %	35 %
6 Bulan	60 %	40 %
12 Bulan	50 %	50 %
24 Bulan	45 %	55 %

Kantor Cabang :

Mijen : Jl. Jenderal Sudirman No.12 Lt.1
Mijen, Gedanganak Ungaran Timur 50519
Telp/Fax 024-6924415

Babadan : Komplek Ps. Babadan Blok E 23-25
Ungaran Barat 50518 Telp. 024 - 6922743

Karangati : Komplek Terminal Ps. Karangati No. 11
Kec. Bergas 50552 Telp. 0298 - 525657

Bawen : Jl. Samban - Jimbaran RT 01/01
Ds. Samban Bawen Telp. 0298 - 521414

Bandungan : Jl. Tirtomoyo No.07 Bandungan
Telp. 0298 - 711151

Gunungpati I : Jl. Taman Siswa No.13 Sekaran
Gunungpati - Semarang Telp. 024-86458188

Gunungpati II : Jl. Raya Gunungpati - Boja Ds. Ngabean No.05
Gunungpati Kota Semarang Telp. 024-6932092



BR NO. 047/BIHKDK.11.1111/99 TGL. 2 MARET 1999

Layanan Simpanan



Kantor Pusat :
Jl. Jenderal Sudirman No.12 Lt.2,
Mijen Gedanganak Ungaran Timur 50519
Telp/Fax 024-6924415 E-mail : bmtalikhmahsmg@yahoo.co.id

Hubungi :

4.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

1. Nama : Tutie Alawiyah
2. NIM : 1605015090
3. Tempat, tanggal lahir : Cirebon, 05 Februari 1998
4. Kewarganegaraan : Indonesia
5. Status : Belum Menikah
6. Agama : Islam
7. Alamat asal : Dusun 1 seda Banjar Wangunan Gg. Masjid Al – Amin No. 40 Rt. 03 Rw. 02 Kec. Mundu Kab. Cirebon
8. No. Hp : 081220472315

Riwayat Pendidikan

1. SD : SDN 2 Banjar Wangunan
2. SMP : MTs NU Putri 3 Buntet Pesantren Cirebon
3. SMA : MAN Buntet Pesantren Cirebon

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenar – benarnya.

Semarang, 04 Juli 2019

Penulis,

Tutie Alawiyah

