

**TUGAS AKHIR**  
**PELAYANAN TELLER BMT MENTARI**  
**KOTA GAJAH**  
**DI LIHAT DARI ETIKA BISNIS ISLAM**

**Oleh:**  
**ANGGA YULIANTARA 13109028**



**Program Diploma III (Tiga) Perbankan**

**Syariah**

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)**  
**METRO LAMPUNG**  
**1438 H/2017 M**

**PELAYANAN TELLER BMT MENTARI  
KOTA GAJAH  
DI LIHAT DARI ETIKA BISNIS ISLAM**

Diajukan untuk memenuhi tugas dan memenuhi sebagai syarat memperoleh Gelar  
Ahli Madya Ekonomi Syari'ah (Amd.Esy)

Oleh :  
ANGGA YULIANTARA  
NPM. 13109028

Pembimbing I : H. Nawa Angkasa, SH, MA.  
Pembimbing II : Imam Mustofa, M.SI.

Program: Diploma III Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
METRO LAMPUNG  
1438 H / 2017 M**

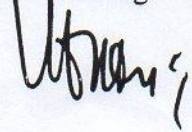
## PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : PELAYANAN BMT MENTARI KOTA GAJAH DI LIHAT  
DARI ETIKA BISNIS ISLAM  
Nama : ANGGA YULINTARA  
NPM : 13109028  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Diploma III Perbankan Syariah

## MENYETUJUI

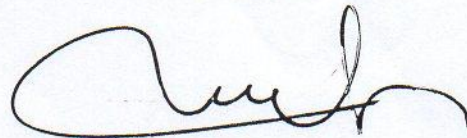
Untuk dimunaqosyahkan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro.

Pembimbing I



H. Nawa Angkasa, SH, MA  
NIP: 19671025 200003 1 003

Pembimbing II



Imam Mustofa, MSI.  
NIP: 19820412 200901 1 016





**KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296, website: www.metroiv.ac.id, email: iainmetro@metroiv.lac.id website

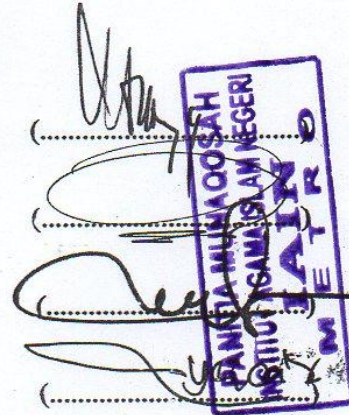
**PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

Nomor: B-~~57~~In.28/FEBI/PP.00.9/07/2017

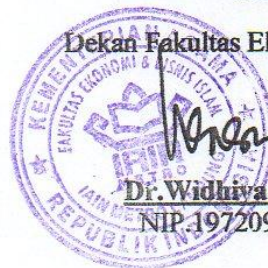
Tugas Akhir dengan judul: PELAYANAN TELLER BMT MENTARI KOTA GAJAH DI LIHAT DARI ETIKA BISNIS ISLAM, disusun oleh: ANGGA YULIANTARA, NPM 13109028, Program: Diploma III Perbankan Syariah telah diujikan dalam sidang munaqosyah Jurusan Syariah dan ekonomi islam pada hari/tanggal: Rabu/07 JUNI 2017

**TIM PENGUJI :**

Ketua : H. Nawa Angkasa,SH,MA  
Penguji I : Suci Hayati.M.S.I  
Penguji II : Imam Mustofa,M.SI.  
Sekretaris : Alva Yenic Nandavita,M.E.Sy



Mengetahui



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum**  
NIP.19720923 200003 2 002

## **ABSTRAK**

### **PELAYANAN TELLER BMT MENTARI KOTA GAJAH DI LIHAT DARI ETIKA BISNIS ISLAM**

Oleh:  
**ANGGA YULIANTARA**

Pelayanan nasabah merupakan salah satu faktor yang sangat mempengaruhi perusahaan dalam menjual produknya. Maka dari itu dibutuhkan etika bisnis Islam ketika dalam melayani nasabahnya sebab banyak tidaknya nasabah sangat besar pengaruhnya dari cara bank melayani nasabah tersebut. Walaupun BMT telah melakukan promosi besar-besaran namun tanpa di dukung pelayanan yang baik maka hasil yang di inginkan tidak akan maksimal atau bisa di katakan tidak tepat sasaran. dalam pelayanan BMT Mentari Kota Gajah dilihat dari etika bisnis Islam, belum sesuai dengan kepuasan nasabah. Dalam hal ini BMT Mentari Kota Gajah mempunyai setandar operasional prosedur dalam meningkatkan pelayanan nasabah.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian lapangan yang dilakukan pada BMT Mentari Kota Gajah dan merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui Pelayanan BMT Mentari Kota Gajah dilihat dari Etika bisnis Islam, mulai dari pengertian Pelayanan dan Etika bisnis Islam. Penelitian deskriptif kualitatif akan menghasilkan fakta atau keterangan-keterangan non statistik. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara dan dokumentasi. Analisa data yang digunakan yaitu dengan metode analisa kualitatif karena data yang diperoleh berupa keterangan-keterangan sumber data dalam penelitian kualitatif, keterangan-keterangan, data dan dokumentasi yang diperoleh disimpulkan agar mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa pelayanan BMT mentari Kota Gajah telah menggunakan sistem pelayanan yang sesuai dengan standar operasional prosedur Bank Syariah. Pelayanannya bisa dikatakan sudah standar. Pelayanan di BMT Mentari Kota Gajah sudah cepat, Teliti walaupun terkadang kurang ramah saat melayani anggota. Meski dari itu pihak BMT harus tetap memperhatikan dan menjalankan serta memperbaiki etika bisnis yang baik ketika dalam melayani nasabah. Sehingga nasabah yang datang ke BMT Mentari Kota Gajah semua akan merasakan kepuasan

## ORISINILITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ANGGA YULIANTARA  
NPM : 13109028  
Program : Diploma III Perbankan Syariah  
Jurusan : Syariah dan Ekonomi Islam

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, 15 Mei 2017



Angga Yuliantara  
NPM: 13109028

## MOTTO

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ  
عَنَّهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ  
الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

*Artinya : Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka.*

*(Q.S. Al-Imran:159 )*

## PERSEMBAHAN

Kupersembahkan bagi orang-orang yang selalu hadir di hati setiap waktu dalam setiap hembusan nafasku, khususnya untuk :

1. Kedua Orang tua Ibu Siti Maryam dan Bapak Agus Siswanto yang tak pernah lelah selalu mendo'akan dan mendukung ananda baik dalam bentuk moril maupun materil dan selalu mencurahkan kasih sayang, motivasi, perhatian yang tidak terbatas untuk ananda. Semoga Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* selalu mencurahkan kasih sayang kepada mereka.
2. Adikku Silvia Angraeyni tersayang yang selalu memberikan kasih sayang, semangat, dalam menyelesaikan tugas ini.
3. Untuk Sahabat-sahabatku ( Neo, Bayu Nugroho Agustian, Yudi Kurniawan, fahtur , daniel ) yang selalu mendengarkan keluh kesah peneliti dan terus memberikan semangat, dan sahabat-sahabatku DIII Perbankan Syariah angkatan 2013 . Semoga kalian bisa melanjutkan mimpi-mimpi kalian, dan kita sukses bersama. Amin.
4. Almamater IAIN METRO



## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas taufik hidayah dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini.

Penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan program DIII Perbankan Syariah Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Metro guna memperoleh gelar Ahli Madya Ekonomi Syariah (Amd. Sy).

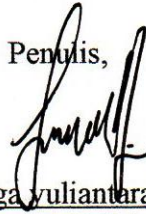
Dalam upaya penyelesaian Tugas Akhir ini, penulis telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya penulis mengucapkan terima kasih kepada ;

1. Prof. Dr. Hj. Enziar, M.Ag selaku Rektor IAIN Metro.
2. Ibu Dr. Widhya Ninsiana, M.Hum selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Ibu Zumaroh, S.E.I, M.E.Sy selaku Ketua Progam Diploma Tiga( D-III) Perbankan Syariah
4. Bapak Nawa Angkasa, SH, MA dan Bapak Imam Mustofa, M.SI selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga serta mengarahkan dan memotivasi kepada peneliti.

Peneliti menyadari bahwa masih banyak Kekurangan dalam Tugas Akhir ini, Sehingga Kritik dan saran demi perbaikan tugas akhir ini sangat diharapkan dan akan

diterima dengan kelapangan dada. Dan akhirnya semoga hasil penelitian yang telah dilakukan kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu perbankan syariah

Metro, 2 Januari 2017

Penulis,  


Angga Yuliantara  
NPM:13109028

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN ORISINILITAS PENELITIAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang .....	1
B. Pertanyaan Penelitian.....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
D. Metode Penelitian.....	6
E. Sistematika Pembahasan .....	11

## **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Pembiayaan Mudharabah .....	12
1. Pengertian Pembiayaan.....	12
2. Pengertian Mudharabah.....	13
3. Dasar Hukum Mudharabah.....	14
4. Rukun dan Syarat Mudharabah.....	16
5. Jenis-Jenis Mudharabah.....	18
B. Metode Bagi Hasil .....	20
1. Pengertian Bagi Hasil.....	20
2. Nisbah Dalam Bagi Hasil.....	20
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Bagi Hasil .....	22
4. Konsep Perhitungan Bagi Hasil dalam Pembiayaan Mudharabah .....	26

## **BAB III PEMBAHASAN**

A. Sejarah KSPPS BMT Arsyada Metro Barat.....	27
1. Visi dan Misi KSPPS BMT Arsyada Metro Barat .....	29
2. Sruktur Organisasi KSPPS BMT Arsyada Metro barat .....	29
3. Produk Pembiayaan Mudharabah KSPPS BMT Arsyada Metro Barat.....	30
B. Sistem Perhitungan Bagi Hasil KSPPS BMT Arsyada.....	32
C. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Bagi Hasil di KSPPS BMT Arsyada Metro Barat .....	33

## **BAB IV PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	40
B. Saran .....	41

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Struktur Organisasi BMT Mentari Kota Gajah .....	32
---	----



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 SK
- Lampiran 2 Surat Tugas
- Lampiran 3 Surat Izin Research
- Lampiran 4 Surat Balasan Dari BMT Mentari Kota Gajah
- Lampiran 5 Surat Keterangan Bebas Pustaka
- Lampiran 6 Kartu Konsultasi Bimbingan
- Lampiran 7 Alat Pengumpulan Data (APD)
- Lampiran 8 Brosur BMT Mentari Kota Gajah
- Lampiran 9 Daftar Riwayat Hidup

## DAFTAR PUSTAKA

- Adiwarman A. Karim, *Analisis Fiqih dan Keuangan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2013.
- Andri Soemitra. *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana. 2009.
- Al-Hafizh Syihabuddin Abdul Fadhl Ibnu Hajar Al-‘Asqalani, *Bulughul Maram Dan Takhrijnya*. Jakarta: Al-Itishom Cahaya Uamat. 2014
- Beni Ahmad Saebani. *Manajemen Penelitian*. Bandung: CV Pustaka Setia. 2013.
- Burhan bungin. *Metodologi Penelitian Sosial Dan Ekonomi*. Jakarta:Kencana Prenada Media Group. 2013.
- Hendi Suhendi. *Fiqh Muamalah*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2010.
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta:Kencana Prenada Media Group. 2011.
- Kartini Kartono. *Pengantar Metodologi Riset Sosial*. Bandung:Mandar Maju. 1996.
- Lexy J. Meoleong. *Metodelogi Penelitian Kualitatif* .Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 2012.
- Moh. Nazir. *Metode Penelitian*. Bogor:Ghalia Indonesia. 2011.
- Muhammad Syafi’i Antonio. *Bank Syari’ah Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani. 2001.
- Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian suatu Prndekatan Praktik*. Jakarta:Rineka Cipta. 2010.
- Sutrisno Hadi. *Metodologi Research I*, Jakarta:Andi Offset, 1986.
- W. Gulo. *Metodelogi Penelitian*. Jakarta: PT Grafindo. 2005.

Wangsawidjaja. *Pembiayaan Bank Syariah*. Jakarta:Gramedia Pustaka Utama. 2012.

Habibi Sofwatama. “Keberhasilan KinerjaUsaha Lembaga Keuangan Mikro Syariah-Baitul Maal Wat Tamwil (LKMS) BMT di Provinsi Lampung”, <http://digilib.unila.ac.id/23709/10/skripsi%20tanpa%20bab%20pembahasan.pdf>. di unduh pada 04 oktober 2016.