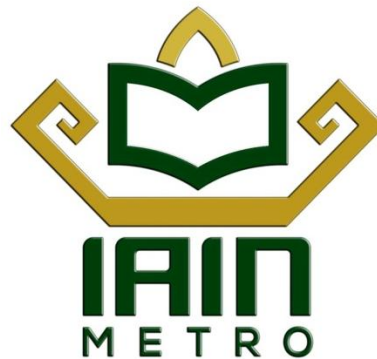


TUGAS AKHIR

PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN TERHADAP NASABAH PADA BMT ARSYADA METRO

Oleh:

**BUNGA PRESTIWANING FITRI
NPM. 13109258**



**Jurusan Diploma III Perbankan Syari'ah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1439 H / 2018 M**

**PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA SEBAGAI
UPAYA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN
TERHADAP NASABAH PADA
BMT ARSYADA METRO**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)

Oleh:

BUNGA PRESTIWANING FITRI
NPM. 13109258

Pembimbing I : Drs. H. M. Saleh, M.A
Pembimbing II : Zumaroh, M.E.Sy

Program Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1439 H / 2018 M

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul TA : **PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA SEBAGAI
UPAYA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN
TERHADAP NASABAH PADA BMT ARSYADA METRO**

Nama : **BUNGA PRESTIWANING FITRI**

NPM : 13109258

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Diploma III Perbankan Syariah

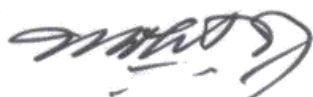
MENYETUJUI

Untuk dimunaqsyahkan dalam sidang munaqsyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Metro, Mei 2018

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Drs. H. M. Saleh, M.A
NIP. 19650111 199303 1 001



Zumaroh, M.E.Sy
NIP. 19790422 200604 2 002



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Ringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iaim@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

No: 1509/10.28.3/D/PP.00.9/09/2018

Judul Tugas Akhir: PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN TERHADAP NASABAH PADA BMT ARSYADA METRO, disusun oleh: BUNGA PRESTIWANING FITRI, NPM. 13109258, Program Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah, telah diujikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Kamis/07 Juni 2018, di Kampus II (E6.II.1).

TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Ketua/Moderator : Drs. M. Saleh, MA
Penguji I : Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum
Penguji II : Zumaroh, S.E.I, M.E.Sy
Sekretaris : Aisyah Sunarwan, M.Pd



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



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

**PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA SEBAGAI UPAYA
MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN TERHADAP NASABAH
PADA BMT ARSYADA METRO**

ABSTRAK

**Oleh:
BUNGA PRESTIWANING FITRI**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses pengembangan sumber daya manusia sebagai upaya meningkatkan mutu pelayanan terhadap nasabah pada BMT Arsyada Metro. Jenis penelitian ini adalah *field research*, atau penelitian lapangan dan bersifat deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, dan dokumentasi. Setelah data-data terkumpul dan dianalisis dengan cara reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa upaya peningkatan sumber daya manusia di BMT Arsyada Metro terhadap mutu pelayanan anggota dilakukan dengan beberapa cara antara lain sebagai berikut: 1) Pelatihan dan Pengembangan, BMT Arsyada Metro rutin mengadakan pelatihan untuk karyawan pada setiap tahunnya. 2) Motivasi, pimpinan selalu memberikan motivasi kepada seluruh pegawai yang ada di BMT Arsyada Metro. 3) Penghargaan atau Insentif, di antaranya yaitu berupa pemberian bonus kepada karyawan yang berprestasi. 4) Jasa Finansial, BMT Arsyada Metro memberikan jasa finansial kepada para karyawannya dalam bentuk kesempatan meminjam uang pada koperasi karyawan dengan nisbah bagi hasil untuk koperasi lebih rendah. 5) Mutasi, BMT Arsyada Metro menerapkan kegiatan mutasi kepada seorang pegawai yang kurang bergairah kerjanya. 6) Pengawasan, dilakukan dengan mengadakan pengamatan terhadap sumber daya manusia yang ada, seperti kualitas SDM pegawai, kemampuan setiap pegawai dari setiap sumber daya manusia, dan semangat kerja pegawai.

Selanjutnya, dapat disimpulkan bahwa upaya peningkatan sumber daya manusia di BMT Arsyada Metro terhadap mutu pelayanan anggota dilakukan dengan beberapa cara, yaitu pengembangan SDM melalui pelatihan dan pengembangan, pengembangan SDM melalui motivasi, pengembangan SDM melalui penghargaan atau insentif, pengembangan SDM melalui jasa finansial, pengembangan SDM melalui mutasi, dan pengembangan SDM melalui Pengawasan. Dalam menjalankan metode pengembangan SDM tersebut di BMT Arsyada Metro selama ini dapat dikatakan efektif. Karena bisa dilihat hasil dari pelaksanaan pengembangan SDM berdampak terhadap skill karyawan dan terlihat dari meningkatnya mutu pelayanan yang diberikan karyawan kepada anggota.

ORISINILITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Bunga Prestiwaning Fitri
NPM : 13109258
Program : Diploma III Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Metro, Mei 2018
Yang Menyatakan,



Bunga Prestiwaning Fitri
NPM. 13109258

MOTTO

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لَئِن لَّوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ

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, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu.....”. (Q.S. Ali-Imran: 159)¹

¹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Semarang: Toha Putra, 1989), h. 99

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur kehadiran Allah SWT, tugas Akhir ini kupersembahkan kepada:

1. Ayah ku T. Rudito dan Ibu ku Sujinah yang tersayang, yang dengan kasih sayangnya telah mendidik, membimbing, membina, memberikan dorongan baik moril maupun materil dan senantiasa mendo'akan dan menantikan keberhasilan dengan penuh kesabaran.
2. Kakak ku Aris Budi Handoyo dan Ari Budi Hidayat yang selalu memberi semangat demi keberhasilanku.
3. Adikku Rahmad Santoso dan Julia Nur Eklin yang selalu memberikan dorongan semangat kepadaku selama aku menempuh studi.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas taufik dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Program D-III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro guna memperoleh gelar A.Md.

Dalam upaya penyelesaian tugas akhir ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag, selaku Rektor IAIN Metro,
2. Ibu Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Ibu Zumaroh, M.E.Sy, selaku Ketua Jurusan D3 Perbankan Syariah, sekaligus Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
4. Bapak Drs. H. M. Saleh, M.A, selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
5. Manager dan Segenap Karyawan BMT Arsyada Metro yang telah memberikan sarana dan prasarana kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Ayahanda dan Ibunda yang senantiasa mendo'akan dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan pendidikan.

Kritik dan saran demi perbaikan selanjutnya sangat diharapkan dan diterima dengan sepenuh hati. Dan akhirnya semoga hasil penelitian yang telah dilakukan kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan Perbankan Syariah.

Metro, Mei 2018
Penulis



Bunga Prestiwaning Fitri
NPM. 13109258

DAFTAR ISI

	Hal.
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pertanyaan Penelitian	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
D. Metode Penelitian	7
1. Jenis Penelitian dan Sifat Penelitian.....	7
2. Sumber Data	9
3. Teknik Pengumpulan Data	10
4. Teknik Analisis Data	11
E. Sistematika Pembahasan	12
BAB II LANDASAN TEORI	15
A. Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM)	15
1. Pengertian Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) ..	15
2. Tujuan Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM).....	16
3. Manfaat Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM).....	18
4. Jenis-jenis Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) ..	20
B. Pelayanan Nasabah (<i>Customer Service</i>)	23
1. Pengertian Pelayanan Nasabah	23
2. Dasar-dasar Pelayanan Nasabah	24

3. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik	28
4. Mutu Pelayanan	32
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
A. Gambaran Umum KSPPS BMT Arsyada Metro	35
1. Sejarah Singkat KSPPS BMT Arsyada Metro	35
2. Visi dan Misi KSPPS BMT Arsyada Metro	36
3. Struktur Organisasi KSPPS BMT Arsyada Metro	37
4. Produk-Produk BMT Arsyada Metro.....	37
B. Pengembangan Sumber Daya Manusia untuk Meningkatkan Pelayanan terhadap Anggota Pada BMT Arsyada Metro	39
C. Analisis	48
BAB IV PENUTUP	54
A. Kesimpulan	54
B. Saran	55

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi BMT Arsyada Metro.....	37
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Pembimbing Tugas Akhir
- Lampiran 2 Surat Persetujuan Perubahan Redaksi Judul
- Lampiran 3 Outline
- Lampiran 4 Surat Tugas
- Lampiran 5 Surat Izin *Research*
- Lampiran 6 Alat Pengumpul Data
- Lampiran 7 Formulir Konsultasi Bimbingan Tugas Akhir
- Lampiran 8 Foto-foto Dokumentasi
- Lampiran 9 Brosur BMT Arsyada Metro
- Lampiran 10 Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan era modern saat ini, berbagai lembaga keuangan bank muncul di tengah kehidupan masyarakat, baik lembaga keuangan bank yang berbasis konvensional maupun syariah, yang bertujuan untuk memperlancar kegiatan ekonomi maupun transaksi lainnya.¹

Perkembangan lembaga keuangan syariah yang pesat menyebabkan banyaknya bermunculan berbagai lembaga keuangan syariah, sehingga persaingan untuk mempertahankan eksistensi lembaga tersebut harus benar-benar dijaga. Salah satu untuk mempertahankan lembaga keuangan syariah adalah dengan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sehingga tujuan lembaga keuangan syariah dapat terwujud yakni kemaslahatan umat serta tingkat pengangguran dan kemiskinan dapat teratasi.

Pada dasarnya pilihan nasabah untuk menempatkan dananya di bank syariah dilandasi oleh beberapa hal penting. Biasanya, setelah memilih bank, nasabah akan lebih memperhatikan pengaruh kualitas pelayanan, baik pelayanan fisik maupun non fisik. Hal tersebut juga dikarenakan nasabah masa kini memiliki informasi yang lebih baik, mereka lebih menyadari adanya berbagai pilihan, dan mereka bersikap lebih menuntut standar pelayanan lebih tinggi. Maka bank harus dapat lebih memahami beragam kebutuhan nasabah dan berusaha memenuhi harapan tersebut.

¹ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2010), h.45

Kenyataan di lapangan saat ini banyak SDM Syariah yang belum memiliki pengetahuan dan pengalaman yang baik dalam menjalankan operasional bank Syariah, tak jarang ditemui SDM bank Syariah kurang dapat memberi penjelasan yang benar dan akurat sehingga menumbuhkan keraguan bagi calon nasabah untuk menggunakan produk dan layanan Bank Syariah, bahkan penjelasan yang sembrono memunculkan anggapan keliru tentang Bank Syariah dan akan mempengaruhi citra Bank Syariah.²

Kurang tersedianya SDM syariah sekarang ini memang telah menjadi masalah yang tengah dihadapi lembaga keuangan syariah. Tidak hanya sekedar persoalan kualitas saja, melainkan secara kuantitas juga menjadi sebuah persoalan yang perlu dibenahi. Pembinaan secara menyeluruh terhadap SDM lembaga keuangan syariah menjadi sebuah keharusan, mengingat pentingnya pengembangan sumber daya manusia lembaga keuangan syariah sudah menjadi kebutuhan mendasar semua pihak. Dalam suatu operasi perusahaan potensi SDM hakekatnya merupakan salah satu modal dan memegang peranan penting dalam tujuan perusahaan, oleh karena itu perusahaan perlu mengelola SDM sebaik mungkin karena kunci keberhasilan suatu perusahaan bukan hanya pada keunggulan teknologi dan tersedianya dana saja, tetapi faktor SDM merupakan faktor yang terpenting dalam proses peningkatan produktivitas.

² Hamdan Basyir, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Tabungan iB Hasanah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BANK BNI Syariah Kantor Cabang Bogor", dalam http://digilib.mercubuana.ac.id/manager/n!@file_skripsi/Isi1750642102558.pdf, diakses pada 29 Oktober 2017

Peningkatan kualitas sumber daya manusia dapat ditempuh melalui proses pengembangan sumber daya manusia. Pengembangan SDM secara maksimal sangat diperlukan demi menunjang keberhasilan lembaga keuangan syariah. Untuk memastikan apakah fungsi sumber daya manusia telah mampu memberikan kontribusi yang baik pada perusahaan, maka diperlukan penilaian atau evaluasi. Penilaian atau evaluasi digunakan untuk mengukur tingkat efektivitas kinerja karyawan dalam lembaga keuangan syariah. Evaluasi ini dilakukan dengan melakukan audit atas program sumber daya manusia yang ada. Adanya evaluasi dapat mempermudah manajer untuk mengidentifikasi adanya penyimpangan yang terjadi di lapangan dengan apa yang direncanakan sebelumnya.³

Adanya lembaga keuangan syariah banyak memberi manfaat bagi bangsa Indonesia, terutama lembaga jasa keuangan mikro syariah, salah satunya adalah BMT yang mampu melayani usaha kecil dan mikro di masyarakat dengan baik. Kemanfaatan ini sangat dirasakan oleh pedagang mikro untuk berkembang dan maju, karena tidak adanya riba yang dilarang syariah. Sehingga dapat mengoptimalkan kesejahteraan dalam kehidupan sehari-hari.

Baitul Maal Wattamwil (BMT) berkembang seiring dengan perkembangan bank syariah di Indonesia pada tahun 1990-an. Lembaga ini adalah sebuah Kelompok Simpan Pinjam (KSP) atau Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) berbentuk prakoperasi atau koperasi yang berdasarkan

³ Shafira Aqobah Azzahra, "Audit Manajemen Untuk Menilai Efektifitas Fungsi Sumber Daya Manusia", dalam *Jurnal Ilmiah*, (Malang: P3M Universitas Brawijaya Malang), Vol. 4, No.2, 2016, h.1

prinsip syariah. BMT memiliki tujuan mencari laba bersama dan meningkatkan pemanfaatan segala potensi ekonomi yang sebanyak-banyaknya bagi para anggota dan lingkungannya.⁴

Pada perkembangannya, BMT telah menyebar di berbagai tempat, salah satunya BMT Arsyada Metro. BMT Arsyada Metro didirikan pada tanggal 21 Juli 2013 dan telah diakui oleh Pemerintah dengan surat izin Provinsi Lampung Nomor: 04/BH/X/III.11/V/ 2013 dan beralamatkan di Jl. Soekarno Hatta, Mulyojati 16 C, Metro Barat, Kota Metro.

Berdasarkan hasil observasi yang penulis laksanakan pada tanggal 14 Juni 2017 di BMT Arsyada Metro, didapatkan informasi bahwa selama ini SDM di BMT Arsyada berlatar belakang pendidikan umum, bukan ahli ekonomi syariah atau perbankan syariah. Dengan keragaman ini maka dibutuhkan konsep strategis agar SDM sejalan dengan konsep dan pola-pola yang diterapkan di perbankan syariah. Berbagai strategi dilakukan untuk meningkatkan kemampuan, ketrampilan dan pengetahuan karyawan sebagai upaya agar karyawan BMT Arsyada dapat menjalankan tugas dan bekerja dengan baik sesuai tuntutan lembaga.⁵

Berdasarkan wawancara dengan *manager* BMT Arsyada didapatkan informasi strategi BMT Arsyada dalam pengembangan sumber daya manusia yaitu dengan cara pemberian motivasi kerja kepada karyawan dan pemberian diklat. Teknik diklat (pendidikan dan pelatihan) yang dilaksanakan oleh BMT Arsyada berupa yaitu diklat *on the job* dan diklat *off the job*. Diklat *on the job*

⁴ Gemala Dewi, *Hukum Perikatan Islam di Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2005), h. 150

⁵ Bapak Andri Yulianto, SE selaku manager BMT Arsyada Metro, *Wawancara* pada tanggal 14 Juni 2017.

dilaksanakan melalui program pembekalan diantaranya orientasi karyawan baru dan skill karyawan. Diklat *off the job* dilaksanakan melalui pengembangan kepribadian, pelatihan/seminar. Bentuk pengembangan kepribadian yaitu dengan mengadakan pengajian secara rutin. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk mengembangkan kepribadian diri karyawan selain dibekali dari segi teknis juga dengan pemantapan ilmu rohani.⁶

Dalam menjalankan manajemen, BMT Arsyada mempunyai strategi dalam mengembangkan lembaga keuangannya agar lebih berkembang untuk ke depannya, yaitu dengan memberikan pelayanan kepada anggota ataupun calon anggota pembiayaan. Dalam memberikan pelayanan tersebut, BMT Arsyada mempunyai beberapa produk, yaitu: Produk Simpanan Idul Qurban, Produk Simpanan Suka Hati, Produk Simpanan Pendidikan, Produk Simpanan Berjangka, dan Produk Simpanan Idul Fitri.⁷

Untuk mengembangkan produk-produk tersebut, BMT Arsyada membutuhkan kemampuan SDM karyawan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah dan kualitas kerja karyawan adalah hal penting yang mendukung pencapaian target perusahaan dan tentunya didukung dengan program pengembangan SDM yang efektif. Berkembangnya BMT Arsyada sangat tergantung pada kinerja karyawan yang bekerja di dalamnya. Kekuatan BMT sebagai lembaga keuangan syari'ah akan semakin mantap dan kuat apabila dikelola dengan manajemen yang disiplin, tertib dan profesional.

⁶ Bapak Andri Yulianto, SE selaku manager BMT Arsyada Metro, *Wawancara* pada tanggal 14 Juni 2017.

⁷ Bapak Andri Yulianto, SE selaku manager BMT Arsyada Metro, *Wawancara* pada tanggal 14 Juni 2017.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tugas akhir yang berjudul: “Pengembangan Sumber Daya Manusia Sebagai Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Terhadap Nasabah Pada BMT Arsyada Metro.”

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka masalah pokok dalam penelitian ini adalah “Bagaimanakah pengembangan sumber daya manusia sebagai upaya meningkatkan mutu pelayanan terhadap nasabah pada BMT Arsyada Metro?”

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses pengembangan sumber daya manusia sebagai upaya meningkatkan mutu pelayanan terhadap nasabah pada BMT Arsyada Metro.

2. Manfaat Penelitian

Kegunaan yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah:

- a. Secara Teoris penelitian ini, diharapkan dapat memperkaya khazanah keilmuan serta wawasan praktek perbankan khususnya berkaitan dengan pengembangan sumber daya manusia.
- b. Secara Praktis penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi kepada pembaca dan penulis sendiri mengenai proses

pengembangan sumber daya manusia sebagai upaya meningkatkan mutu pelayanan terhadap nasabah.

D. Metode Penelitian

1. Jenis dan Sifat Penelitian

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *field research* atau penelitian lapangan. Menurut Abdurrahmat Fathoni, penelitian lapangan yaitu “suatu penelitian yang dilakukan di lapangan atau di lokasi penelitian, suatu tempat yang dipilih sebagai lokasi untuk menyelidiki gejala objektif sebagai terjadi di lokasi tersebut, yang dilakukan juga untuk penyusunan laporan ilmiah”.⁸ Penelitian lapangan (*field research*) dianggap sebagai pendekatan luas dalam penelitian kualitatif atau sebagai metode untuk mengumpulkan data kualitatif. Ide pentingnya adalah bahwa peneliti berangkat ke lapangan untuk mengadakan penelitian tentang sesuatu fenomena dalam suatu keadaan ilmiah. Dalam hal demikian, maka pendekatan ini terkait erat dengan pengamatan-berperan serta. Peneliti lapangan biasanya membuat catatan secara ekstensif.⁹

Pada penelitian ini peneliti akan memaparkan data hasil penelitian yang diperoleh di lapangan yaitu tentang pengembangan sumber daya manusia sebagai upaya meningkatkan mutu pelayanan

⁸ Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), h. 96

⁹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2012), h. 26.

terhadap nasabah di BMT Arsyada Metro, yang beralamat di Jl. Soekarno Hatta, Mulyojati 16 C, Metro Barat, Kota Metro.

b. Sifat Penelitian

Sesuai dengan judul dari tugas akhir ini, yaitu Pengembangan Sumber Daya Manusia Sebagai Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Terhadap Nasabah Pada BMT Arsyada Metro, maka penelitian ini bersifat deskriptif. Penelitian deskriptif yaitu suatu penelitian yang bermaksud mengadakan pemeriksaan dan pengukuran-pengukuran terhadap gejala tertentu.¹⁰ Menurut Cholid Narbuko dan Abu Achmadi penelitian deskriptif yaitu “penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data, jadi ia juga menyajikan data, menganalisis, dan menginterpretasi”.¹¹

Penelitian ini bersifat deskriptif, karena penelitian ini berupaya mengumpulkan fakta yang ada, penelitian ini terfokus pada usaha mengungkapkan suatu masalah dan keadaan sebagaimana adanya, yang diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh. Penelitian deskriptif yang dimaksud dalam penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tentang pengembangan sumber daya manusia sebagai upaya meningkatkan mutu pelayanan terhadap nasabah di BMT Arsyada Metro.

¹⁰ *Ibid.*, h. 97

¹¹ Cholid Narbuko dan Abu Achmadi. *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), h. 44

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subjek darimana data dapat diperoleh.¹² Mengenai sumber data penelitian ini dibagi menjadi dua jenis, yaitu:

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data pada pengumpulan data.¹³ Pada penelitian ini, data primer digunakan untuk memperoleh informasi tentang pengembangan sumber daya manusia sebagai upaya meningkatkan mutu pelayanan terhadap nasabah. Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini yaitu pimpinan, karyawan, dan nasabah di BMT Arsyada Metro.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.¹⁴ Sumber data ini digunakan untuk mendukung informasi dari data primer yang diperoleh baik dari wawancara, maupun dari observasi langsung ke lapangan. Data sekunder pada penelitian ini meliputi buku-buku, majalah, dan internet, yang berkaitan dengan

¹² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), h. 172.

¹³ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), h. 137.

¹⁴ *Ibid.*, h. 137

3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini antara lain sebagai berikut:

a. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah, artinya pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban yang diberikan oleh yang diwawancarai.¹⁵

Wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dalam mana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan.¹⁶

Wawancara yang digunakan peneliti adalah wawancara bebas terpimpin, yakni metode interview yang dilakukan dengan membawa pedoman yang hanya merupakan garis besar tentang hal-hal yang akan ditanyakan.¹⁷ Mengenai hal ini, peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada Bapak Andri Yulianto, SE sebagai *Manager* BMT Arsyada Metro, Ibu Ida Farianjaya, selaku *Customer Service* BMT Arsyada Metro, dan dua narasumber yang menjadi nasabah di BMT Arsyada Metro.

¹⁵ Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian.*, h. 105

¹⁶ Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian.*, h. 83

¹⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian.*, h. 199.

b. Metode Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran.¹⁸ Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode observasi untuk memperoleh data tentang proses pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan mutu pelayanan terhadap nasabah di BMT Arsyada Metro.

c. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal yang berupa catatan, buku, transkrip, surat kabar, *ledger*, agenda dan sebagainya.¹⁹ Metode dokumentasi ialah teknik pengumpulan data dengan mempelajari catatan-catatan.²⁰ Pada penelitian ini, metode dokumentasi digunakan untuk memperoleh informasi mengenai profil BMT Arsyada Metro serta data-data lain yang menunjang dalam penelitian ini.

4. Teknis Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya, sehingga dapat mudah difahami dan temuannya

¹⁸ Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian.*, h. 104

¹⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian.*, h. 199

²⁰ Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian.*, h. 112

dapat diinformasikan kepada orang lain.²¹ Analisis data yang digunakan adalah analisa data kualitatif dengan cara berfikir induktif, karena data yang diperoleh berupa keterangan-keterangan dalam bentuk uraian. Kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yaitu sumber dari tertulis atau ungkapan tingkah laku yang diobservasikan dari manusia.²²

Cara berfikir induktif, yaitu suatu cara berfikir yang berangkat dari fakta-fakta yang khusus dan konkrit, peristiwa konkrit, kemudian dari fakta atau peristiwa yang khusus dan konkrit tersebut ditarik secara generalisasi yang mempunyai sifat umum.²³

Berdasarkan keterangan di atas, maka dalam menganalisis data, peneliti menggunakan data yang telah diperoleh kemudian data tersebut dianalisis dengan menggunakan cara berfikir induktif yang berangkat dari informasi mengenai pengembangan sumber daya manusia sebagai dalam meningkatkan mutu pelayanan terhadap nasabah di BMT Arsyada Metro.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dapat diartikan sebagai susunan atau urutan dalam penulisan karya ilmiah supaya mudah untuk dipahami oleh pembacanya. Pembahasan tugas akhir ini, dibagi kedalam empat bab dan pada setiap bab terdapat sub-sub bab. Oleh sebab itu, dalam penulisan tugas akhir ini penulis menggunakan sistematika sebagai berikut:

²¹ Sugiyono, *Metode Penelitian.*, h. 244

²² Burhan Ashafa, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), h. 16.

²³ Sutrisno Hadi, *Metodologi Reseach I*, (Yogyakarta: Yayasan Penerbit Psikologi UGM, 1984), h. 40.

1. Bab I Pendahuluan

Pada bab ini penulis menjelaskan hal-hal yang berkaitan dengan latar belakang masalah, pertanyaan penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian, serta sistematika pembahasan.

2. Bab II Landasan Teori

Pada bab ini, penulis menguraikan dan menjelaskan teori-teori mengenai pengembangan sumber daya manusia yang meliputi pengertian pengembangan SDM, tujuan pengembangan SDM, manfaat pengembangan SDM, dan jenis-jenis pengembangan SDM. Selain itu, juga dijelaskan pelayanan nasabah yang meliputi pengertian pelayanan nasabah, dasar-dasar pelayanan nasabah, ciri-ciri pelayanan yang baik, dan mutu pelayanan.

3. Bab III Pembahasan

Bab ini berisi tentang pembahasan, mulai dari gambaran umum BMT Arsyada Metro, meliputi: sejarah singkat, visi dan misi, struktur organisasi, dan produk-produk BMT Arsyada Metro, serta mengenai pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan mutu pelayanan pada BMT Arsyada Metro yang meliputi upaya yang dilakukan BMT Arsyada untuk meningkatkan sumber daya manusia, pelayanan nasabah, dan dampak upaya pengembangan sumber daya manusia terhadap mutu pelayanan nasabah di BMT Arsyada Metro.

4. Bab IV Penutup

Pada bab penutup mencakup kesimpulan dari keseluruhan pembahasan dan saran-saran yang dapat disampaikan oleh penulis dalam penulisan tugas akhir ini.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM)

1. Pengertian Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM)

Pengembangan merupakan hal yang terpenting yang harus dilakukan oleh sebuah organisasi dalam meningkatkan produktivitas pegawai. Pengembangan adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan atau jabatan melalui pendidikan dan pelatihan.¹ Sedangkan Sumber Daya Manusia atau *man power* disingkat SDM merupakan kemampuan yang dimiliki setiap manusia. Sumber Daya Manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu.²

Pengembangan sumber daya manusia adalah menyangkut pengembangan manusia (*human development*), yaitu menyangkut pengembangan aktivitas-aktivitas dalam bidang-bidang pendidikan dan pelatihan, kesehatan, gizi, kesempatan kerja, lingkungan hidup yang sehat, pengembangan karier di tempat kerja dan kehidupan politik yang bebas.³

¹ Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara 2017), h. 69

² *Ibid*, h. 244

³ Matus Hatumale, "Implementasi Kebijakan Pengembangan Sumber Daya Manusia Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Aparatur", dalam *Jurnal Governance*, (Manado: Universitas Sam Ratulangi), Vol. 5, No. 1, 2013, h. 91

Pengembangan sumber daya manusia adalah upaya untuk mengembangkan manusia, yaitu proses peningkatan kualitas atau kemampuan manusia (melalui investasi pada manusia itu sendiri) dan pemanfaatan kemampuan (melalui penciptaan kerangka keterlibatan manusia) untuk mendapatkan penghasilan dan peluang kerja. Dalam jangka, pengembangan sumber daya manusia kiranya dapat memenuhi segera mungkin tentang pengembangan dan pelatihan mengenai teknik, kepemimpinan, tenaga administrasi dan upaya yang ditujukan kepada kelompok sasaran untuk mempermudah mereka yang terlibat.⁴

Berdasarkan definisi di atas, dapat dipahami bahwa pengembangan sumber daya manusia adalah usaha atau proses yang dilakukan oleh suatu organisasi untuk meningkatkan kemampuan pengetahuan dan keterampilan para pegawainya agar dapat meningkatkan kinerjanya.

2. Tujuan Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM)

Menurut Malayu S.P. Hasibuan, pada hakikatnya dari pengembangan SDM menyangkut hal-hal sebagai berikut:

- a. Produktivitas Kerja
Melalui pengembangan SDM, produktivitas kerja karyawan akan meningkat, kualitas dan kuantitas produksi semakin baik, karena technical skill, human skill, dan managerial skill karyawan yang semakin baik.
- b. Efisiensi
Pengembangan SDM bertujuan untuk meningkatkan efisiensi tenaga, waktu, bahan baku, dan mengurangi ausnya mesin-mesin. Pemborosan berkurang, biaya produksi relatif kecil sehingga daya saing perusahaan semakin besar.

⁴ *Ibid*

- c. Kerusakan
Pengembangan SDM bertujuan untuk mengurangi kerusakan baran, produksi, dan mesin-mesin karena karyawan semakin ahli dan terampil dalam melaksanakan pekerjaannya.
- d. Kecelakaan
Pengembangan bertujuan untuk mengurangi tingkat kecelakaan karyawan, sehingga jumlah biaya pengobatan yang dikeluarkan perusahaan dapat berkurang.
- e. Pelayanan
Pengembangan bertujuan untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik dari karyawan kepada nasabah perusahaan, karena pemberian pelayanan yang baik merupakan daya penarik yang sangat penting bagi rekanan-rekanan kerja perusahaan bersangkutan.
- f. Moral
Melalui pengembangan, moral karyawan akan lebih baik karena keahlian dan keterampilan sesuai dengan pekerjaannya sehingga mereka antusias untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan baik.
- g. Karier
Melalui adanya pengembangan, kesempatan untuk meningkatkan karier karyawan semakin besar, karena keahlian, keterampilan, dan prestasi kerjanya akan lebih baik. Promosi ilmiah biasanya didasarkan kepada keahlian dan prestasi kerja seseorang.
- h. Konseptual
Melalui pengembangan, manajer semakin cakap dan cepat dalam mengambil keputusan yang lebih baik, karena *technical skill*, *human skill*, dan *managerial skill*-nya lebih baik.
- i. Kepemimpinan
Dengan pengembangan, kepemimpinan seorang manajer akan lebih baik, human relation-nya lebih luwes, motivasinya lebih terarah sehingga pembinaan kerja sama vertical dan horizontal semakin harmonis.
- j. Balas Jasa
Melalui pengembangan, balas jasa berupa (gaji, upah insentif dan benefit) karyawan akan meningkat karena prestasi kerja mereka semakin besar.
- k. Konsumen
Pengembangan SDM perlu dilakukan oleh setiap perusahaan karena akan memberikan manfaat bagi perusahaan, karyawan, masyarakat konsumen.⁵

⁵ Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber.*, h. 70-72

Arti pentingnya pengembangan bagi organisasi apapun bentuknya tentunya berupaya untuk dapat mencapai tujuan dengan efektif dan efisiennya. Efektif dan efisiennya organisasi akan bergantung pada baik buruknya pengembangan sumberdaya manusia/ anggota organisasi itu sendiri. Ini berarti bahwa sumberdaya manusia yang ada dalam organisasi tersebut secara professional harus diberikan latihan dan pendidikan yang sebaik baiknya, bahkan harus sesempurnakan mungkin. Latihan dan pendidikan ini dilaksanakan baik untuk karyawan baru (agar dapat menjalankan tugas tugas baru yang dibebankan) maupun untuk karyawan lama (guna meningkatkan mutu pelaksanaan tugasnya sekarang maupun masa datang). Oleh sebab itu, jelaslah bahwa program latihan dan pendidikan karyawan dalam organisasi/perusahaan sangat penting artinya dalam rangka memajukan organisasi/perusahaan yang bersangkutan, lebih lebih pengetahuan dan teknologi makin berkembang dengan pesatnya.⁶

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa kegiatan pelatihan dan pengembangan pada dasarnya bertujuan untuk menghasilkan perubahan tingkah laku dari orang-orang yang mengikuti pendidikan dan pelatihan.

3. Manfaat Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM)

Menurut Gouzali sebagaimana dikutip M. Kadarisman mengemukakan manfaat yang diperoleh dengan kegiatan pengembangan SDM, yaitu sebagai berikut:

⁶ Teman Koesmono, "Pengaruh Faktor Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Produktivitas Tenaga Kerja Produksi Pada PT Siwi", dalam *Jurnal Ekuitas*, (Surabaya: Universitas Widya Mandala Surabaya), Vol. 5, No.4, Desember 2001, h. 395-396

- a. Organisasi akan berkemampuan menyesuaikan diri dengan kebutuhan sekarang.
- b. Organisasi akan mempunyai SDM yang selalu tampil meyakinkan dalam melaksanakan pekerjaan.
- c. Organisasi akan mampu menjawab tantangan perkembangan keadaan masa depan.
- d. Program organisasi akan tidak pernah ketinggalan dari para pesaingnya.
- e. Organisasi dapat meningkatkan prestasi pegawai secara individual maupun kelompok.
- f. Mekanisme organisasi lebih fleksibel dan tidak kaku dalam menggunakan teknologi baru.
- g. Biaya produksi yang dikeluarkan lebih efisien.
- h. Organisasi dapat mempersiapkan pegawai-pegawai untuk menduduki jabatan yang lebih tinggi.⁷

Pendapat di atas menerangkan manfaat pengembangan SDM bagi organisasi atau lembaga. Sedangkan manfaat pengembangan SDM untuk personal, atau hubungan manusia dan pelaksanaan kebijakan menurut Mangkuprawira yang dikutip M. Kadarisman sebagai berikut:

- a. Memperbaiki komunikasi antara kelompok dan individual.
- b. Membantu dalam orientasi untuk karyawan baru dan mendapatkan pekerjaan baru melalui pengalihan dan atau promosi.
- c. Menyediakan informasi tentang kesempatan yang sama dan kegiatan yang disepakati.
- d. Menyediakan informasi tentang hukum pemerintah yang berlaku dan kebijakan administrasi.
- e. Memperbaiki keterampilan hubungan lintas personal.
- f. Membuat kebijakan, aturan, dan regulasi organisasi yang dapat dilaksanakan.
- g. Memperbaiki moral.
- h. Membangun kepaduan gerak.
- i. Menyediakan lingkungan yang baik untuk belajar, berkembang, dan koordinasi.
- j. Membuat organisasi menjadi tempat yang lebih baik untuk bekerja dan hidup.⁸

⁷ M. Kadarisman, *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT Rajawali Pers, 2012), h. 41-42.

⁸ *Ibid*, h. 51

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dipahami bahwa manfaat yang didapat dari pengembangan sumber daya manusia yaitu dapat mengurangi adanya keterbatasan-keterbatasan dan meningkatkan kualitas-kualitas pekerjaan menjadi lebih baik.

4. Jenis-jenis Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM)

Menurut M. Kadarisman, ada beberapa jenis pengembangan sumber daya manusia yang bisa dilakukan oleh organisasi/ perusahaan, jenis pengembangan tersebut antara lain:

a. Pengembangan SDM melalui Mutasi.

Menurut Sastrohadiwiryo yang dikutip oleh M. Kadarisman dalam bukunya mengemukakan bahwasannya mutasi adalah kegiatan ketenagakerjaan yang berhubungan dengan proses pemindahan fungsi, tanggung jawab, dan status tenaga kerja ke situasi tertentu dengan tujuan agar tenaga kerja yang bersangkutan memperoleh kepuasan kerja yang mendalam dan dapat memberikan prestasi kerja yang semaksimal mungkin kepada organisasi.⁹

Berdasarkan uraian tersebut, bahwa dengan adanya mutasi karyawan bisa lebih memaksimalkan kinerja serta pengetahuan yang dimiliki karyawan. Dengan kata lain mutasi termasuk dalam fungsi pengembangan SDM, karena fungsinya adalah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja dalam organisasi.

⁹ *Ibid*, h. 68

b. Pengembangan SDM melalui Promosi

Menurut Samsudin sebagaimana dikutip M. Kadarisman mengemukakan, promosi berarti perpindahan dari suatu jabatan ke jabatan lain yang mempunyai status dan tanggung jawab yang lebih tinggi.¹⁰

Berdasarkan uraian tersebut bahwa suatu promosi akan selalu diikuti oleh tugas, tanggung jawab, dan wewenang yang lebih tinggi dari jabatan yang diduduki sebelumnya. Dengan adanya promosi juga berarti telah menunjukkan suatu bukti karyawan tersebut mempunyai prestasi dan kinerja yang lebih dari karyawan lainnya serta layak untuk dipromosikan jabatannya.

c. Pengembangan SDM melalui Pengawasan

Samsudin mengemukakan, pengawasan sumber daya manusia adalah kegiatan manajemen dalam mengadakan pengamatan terhadap sumber daya manusia yang ada dalam organisasi, sumber daya manusia yang benar-benar dibutuhkan organisasi, kualitas sumber daya manusia, kemampuan individual dari setiap sumber daya manusia, upaya meningkatkan sumber daya manusia dan semangat kerja sumberdaya manusia dalam organisasi.¹¹

Berdasarkan uraian tersebut bahwa pengawasan sebagai salah satu fungsi manajemen dan merupakan suatu proses untuk menjaga

¹⁰ *Ibid*, h. 127

¹¹ *Ibid*, h. 172-173

agar pelaksanaan tugas, fungsi, dan wewenang tidak menyimpang dari aturan yang telah ditetapkan dalam pencapaian tujuan organisasi.

d. Pengembangan SDM melalui Motivasi Kerja

Geberman, sebagaimana dikutip oleh M. Kadarisman mengemukakan, motivasi merupakan pendorong seseorang untuk berbuat, bertindak, dan berperilaku. Sedangkan Gibson mengemukakan, motivasi adalah teori yang menguraikan tentang kekuatan-kekuatan yang ada dalam diri karyawan yang memulai serta mengarahkan perilaku.¹²

Berdasarkan uraian tersebut motivasi adalah pemberian dorongan atau rangsangan kepada para karyawan sehingga mereka bersedia bekerja dengan suka rela tanpa ada paksaan dari atasan. Serta motivasi yang diberikan juga sebagai dorongan semangat agar para karyawan bisa menjadikan setiap potensi yang ada dalam dirinya bisa menjadi prestasi yang menguntungkan bagi organisasi.

e. Pengembangan SDM melalui Pembinaan Karier

Stone sebagaimana dikutip M. Kadarisman mengemukakan, bahwasannya pengembangan karier karyawan adalah proses dan kegiatan mempersiapkan seorang karyawan untuk menduduki jabatan dalam organisasi atau perusahaan, yang akan dilakukan di masa mendatang. Dengan pengembangan tersebut bisa diambil pengertian bahwa perusahaan atau manajer SDM tersebut telah menyusun

¹² *Ibid*, h. 274-275

perencana sebelumnya tentang cara-cara yang perlu dilakukan untuk mengembangkan karier karyawan selama ia bekerja.¹³

Berdasarkan uraian tersebut bahwa pengembangan karier karyawan perlu dilakukan karena seorang karyawan yang bekerja dalam suatu organisasi tidak menginginkan apa yang dipunyainya hari ini, akan tetapi mengharapkan adanya perubahan, kemajuan, dan kesempatan yang diberikan pada karyawan untuk bisa memberikan kontribusi yang lebih baik lagi untuk organisasi.

B. Pelayanan Nasabah (*Customer Service*)

1. Pengertian Pelayanan Nasabah

Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yang dikutip oleh M. Nur Rianto, pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain.¹⁴

Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan atau nasabah.¹⁵ Pelayanan nasabah adalah serangkaian kegiatan

¹³ *Ibid*, h. 322-323

¹⁴ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 211.

¹⁵ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), h. 15

sikap dan perilaku petugas bank dalam menerima kehadiran atau berkomunikasi dengan nasabah secara langsung maupun tidak langsung.¹⁶

Pelayanan nasabah merupakan salah satu ujung tombak perusahaan dalam menjual produknya. Banyak tidaknya jumlah nasabah serta volume pembelian nasabah sangat besar pengaruhnya dari cara karyawan melayani nasabah tersebut. Sekalipun perusahaan telah melakukan promosi besar-besaran atau telah melakukan peningkatan kualitas produk yang ditawarkan namun tanpa didukung oleh pelayanan yang baik, jangan harap akan memperoleh hasil yang diinginkan dan tepat sasaran.¹⁷

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas dapat dipahami bahwa pelayanan nasabah merupakan tindakan atau perbuatan karyawan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Pelayanan nasabah diperlukan karena nasabah sangat membutuhkan bantuan karyawan untuk menuntun atau memperoleh informasi tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan produk yang diberikan oleh perusahaan/bank.

2. Dasar-dasar Pelayanan Nasabah

Pada dasarnya pelayanan terhadap pelanggan tergantung dari latar belakang karyawan tersebut, baik suku bangsa, pendidikan, pengalaman, budaya atau adat istiadat. Namun, agar pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman, setiap karyawan perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan. Kualitas yang

¹⁶ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran.*, h. 212

¹⁷ Kasmir, *Etika Customer.*, h. vi

diberikan tentunya harus sesuai dengan standar tertentu seperti yang diinginkan perusahaan. Tanpa standar tertentu, maka akan sulit untuk memberikan pelayanan yang lebih berkualitas.¹⁸

Dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti seorang karyawan suatu perusahaan yaitu sebagai berikut:¹⁹

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.

Berpakaian dan berpenampilan yang rapi dan bersih artinya karyawan harus mengenakan baju dan celana sepadan dengan kombinasi yang menarik. Karyawan juga harus berpakaian rapi, bersih tidak kumal.

- b. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum.

Ketika melayani nasabah, karyawan tidak boleh ragu-ragu akan tetapi harus memiliki keyakinan dan percaya diri yang tinggi. Karyawan juga harus dapat bersikap akrab dengan pelanggan, seolah-olah sudah kenal lama. Dalam melayani nasabah, karyawan juga harus murah senyum dengan raut muka yang menarik hati serta tidak dibuat-buat.

- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal.

Pada saat nasabah datang karyawan harus segera menyapa lebih dulu dan kalau sudah pernah bertemu sebelumnya, usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya. Namun, jika belum kenal

¹⁸ *Ibid.*, h. 18

¹⁹ *Ibid.*, h. 18-21

dapat menyapa dengan sebutan Bapak/Ibu, dan menanyakan apa yang dapat kami bantu.

- d. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.

Usahakan pada saat melayani nasabah, karyawan dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap. Kemudian tunjukkan sikap menghormati tamu, tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan pelanggannya. Usahakan jangan menyuruh pelanggan/nasabah mengulang kembali pertanyaan atau keinginannya, karena terkesan kita serius mendengarkan pembicaraannya.

- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.

Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar artinya dalam berkomunikasi dengan nasabah gunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar atau jika menggunakan bahasa lain seperti bahasa daerah atau bahasa asing gunakan secara benar pula. Hal ini dilakukan jika memang pelanggan tidak mengerti Bahasa Indonesia. Suara yang digunakan harus jelas dalam arti mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami oleh pelanggan/nasabah.

- f. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya.

Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya artinya dalam melayani nasabah jangan terlihat loyo, lesu atau kurang bersemangat. Tunjukkan pelayanan yang prima

seolah-olah memang anda sangat tertarik dengan keinginan dan kemampuan karyawan tentang pengetahuan akan produk dalam memberikan informasi kenasabahan benar-benar meyakinkan.

- g. Jangan menyela dan memotong pembicaraan.

Jangan menyela atau memotong pembicaraan artinya pada saat nasabah sedang berbicara usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan. Kemudian hindari kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perasaan pelanggan/nasabah. Kalau terjadi sesuatu dengan pelanggan/nasabah usahakan jangan berdebat.

- h. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan.

Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan artinya setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan argument-argumen yang masuk akal. Karyawan perusahaan juga harus mampu memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikannya.

- i. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.

Dalam praktiknya, terkadang ada hal-hal yang tidak mampu atau tidak sanggup kita lakukan sendiri. Dalam hal ini jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, mintalah bantuan. Artinya, jika ada pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan oleh karyawan yang bertugas, maka harus meminta bantuan kepada karyawan yang mampu menanganinya.

j. Bila belum dapat melayani, kapan akan dilayani.

Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani, artinya, jika pada saat tertentu karyawan sibuk dan tidak dapat melayani salah satu pelanggan/nasabah, beritahukan kepada nasabah kapan akan dilayani dengan simpatik.

Semua dasar-dasar pelayanan ini harus dikuasai dan dilaksanakan oleh seluruh karyawan, terutama bagi mereka yang berhubungan langsung dengan pelanggan atau nasabah. Pelaksanaan dasar-dasar pelayanan ini secara keseluruhan bukanlah pekerjaan yang mudah. Karyawan harus mempelajari secara mendalam melalui pendidikan dan pelatihan khusus sebelum terjun kelapangan. Dengan memahami dasar-dasar pelayanan ini diharapkan pelayanan yang diberikan benar-benar prima dan optimal.²⁰

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa dasar-dasar pelayanan nasabah sangat diperlukan bagi karyawan agar dapat memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya dan pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah.

3. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik

Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki.²¹

²⁰ *Ibid*, h. 21-22.

²¹ *Ibid.*, h. 31

Pada praktiknya, pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik.²² Ciri-ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh karyawan yang melayani pelanggan/nasabah, yaitu sebagai berikut:

a. Tersedia karyawan yang baik.

Kenyamanan nasabah juga sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya. Karyawan harus ramah, sopan, dan menarik. Di samping itu, karyawan harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar. Karyawan juga harus mampu memikat dan mengambil nasabah sehingga nasabah semakin tertarik. Demikian juga kerja harus cepat dan cekatan. Oleh karena itu, sebelum menjadi karyawan yang bertugas melayani pelanggan harus melalui pendidikan dan pelatihan khusus terlebih dahulu.

b. Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Pada dasarnya nasabah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah salah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki bank. Meja dan kursi harus nyaman untuk diduduki. Udara dalam ruangan juga harus terang tidak berisik dan sejuk. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan mengakibatkan nasabah betah untuk berurusan dengan bank.

²² *Ibid.*, h. 33

- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai.

Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Nasabah akan merasa puas jika nasabah bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu, karyawan yang dari awal menangani masalah tersebut, segera mengambil alih tanggung jawabnya. Pelanggan yang tidak puas selalu membicarakan hal-hal yang negative tentang perusahaan. Biasanya suatu kejelekan akan sangat cepat berkembang dari pada kebaikan

- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.

Mampu melayani secara cepat dan tepat artinya dalam melayani nasabah diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan harus sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan nasabah

- e. Mampu berkomunikasi.

Mampu berkomunikasi artinya karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti. Komunikasi harus dapat membuat pelanggan senang sehingga jika nasabah mempunyai masalah, nasabah tidak segan-segan mengemukakan kepada petugas. Mampu berkomunikasi juga akan membuat setiap permasalahan

menjadi jelas sehingga tidak timbul salah paham. Komunikasi sangat penting terutama untuk hubungannya secara langsung

- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.

Pada dasarnya, menjaga rahasia nasabah sama artinya dengan menjaga rahasia perusahaan. Oleh karena itu, karyawan harus mampu menjaga rahasia nasabah, terhadap siapa pun. Rahasia merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada bank.

- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.

Menjadi karyawan harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas karyawan selalu berhubungan dengan manusia, maka karyawan perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja.

- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah.

Karyawan harus cepat tanggap apa yang diinginkan oleh nasabah. Karyawan yang lamban akan membuat nasabah lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.

- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.

Kepercayaan calon nasabah kepada bank mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga nasabah yang lama agar tidak lari perlu dijaga kepercayaan. Semua ini melalui pelayanan karyawan khususnya dan seluruh karyawan bank umumnya.

4. Mutu Pelayanan

Mutu atau kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan tersirat. Ini jelas merupakan definisi yang berpusat pada pelanggan. Seseorang dapat mengatakan bahwa penjual telah menghantarkan kualitas (mutu) ketika produk atau jasanya memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan.²³

Terkait dengan mutu pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani (perusahaan) saja, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur mutu atau kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kebutuhannya.

Berdasarkan pemaparan di atas dapat dipahami bahwa mutu pelayanan merupakan kualitas kinerja karyawan / perusahaan dalam menyampaikan jasa pada pelanggan yang berakibat pada kepuasan yang dirasa oleh pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, namun dalam memberikan pelayanan karyawan harus memiliki keahlian dalam penyampaian suatu jasa agar tidak ada kesenjangan-kesenjangan yang berakibat pada buruknya mutu pelayanan, mutu pelayanan yang baik akan berdampak pada peningkatan jumlah pelanggan pada perusahaan karena secara tidak langsung pelanggan yang pernah mendapatkan pelayanan dengan baik akan bercerita tentang pengalamannya kepada orang lain.

²³ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2009), h. 143

Sehingga perusahaan mendapatkan citra yang positif atas kepercayaan setiap pelanggan.

Setiap karyawan bank dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, mereka harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh seperti etiket pelayanan, pengenalan produk dan dasar dasar pelayanan lainnya. Dasar-dasar pelayanan yang perlu dikuasai oleh seorang karyawan bank adalah:

- a. Berpakaian dan berpenampilan yang rapi dan bersih.
- b. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum.
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal.
- d. Tenang, sopan, hormat, dan tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
- f. Bergairah dalam melayani nasabah dan menunjukkan kemampuannya.
- g. Jangan menyela atau memotong pembicaraan.
- h. Mampu menyakini nasabah serta memberikan kepuasan.
- i. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, maka mintalah bantuan kepada petugas lain yang mampu.
- j. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan harus melayani.²⁴

Secara umum, seorang karyawan atau staf pelayanan dilarang untuk melakukan hal-hal yang tercela. Hal-hal tersebut antara lain sebagai berikut:

- a. Dilarang berpakaian sembarangan.
- b. Dilarang melayani nasabah sambil makan, minum, merokok dan mengunyah permen karet.
- c. Dilarang melayani nasabah sambil mengobrol dengan pegawai lain.
- d. Dilarang menampakkan wajah cemberut, dan sedih di hadapan nasabah.

²⁴ Kasmir, *Etika Customer.*, h. 26-27

- e. Dilarang untuk berdebat secara kasar dengan nasabah.
- f. Dilarang berbicara dengan volume yang terlalu keras.
- g. Dilarang meminta imbalan atau janji-janji tertentu kepada nasabah.
- h. Dilarang berbicara terlalu pelan dan tidak jelas pada saat melayani nasabah.
- i. Dilarang keras meminta imbalan atau janji-janji tertentu kepada nasabah.²⁵

Berdasarkan uraian di atas tentang pengertian mutu pelayanan, dapat dijelaskan kembali bahwa pelayanan yang bermutu dalam penelitian ini adalah suatu tindakan untuk melayani yang dilakukan oleh semua karyawan atau staf bagian pelayanan (*customer service*), teller dan bagian-bagian lainnya dalam memenuhi kebutuhan nasabah dengan pelayanan yang prima dan memberikan nilai tambah seperti berpenampilan rapi dan sopan, bersikap ramah tamah, mendengarkan dan tidak menyela saat nasabah berbicara, serta memberikan rasa yakin sehingga menimbulkan sebuah kepuasan terhadap nasabah.

Kotler dan Keller menjelaskan bahwa secara umum kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja (mutu pelayanan) gagal memenuhi ekspektasi, maka pelanggan tidak akan puas. Jika kinerja (mutu pelayanan) sesuai dengan ekspektasi, maka pelanggan akan puas atau senang.²⁶

²⁵ *Ibid.*, h. 109-110

²⁶ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran.*, h. 138-139

BAB III

PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum KSPPS BMT Arsyada Metro

1. Sejarah Singkat

Pada awalnya KSPPS BMT Arsyada Sejahtera Bersama Metro berlokasi di Jalan Jendral Sudirman No. 110 Kelurahan Imopuro Kecamatan Metro Pusat, Kota Metro, Propinsi Lampung. KSPPS BMT Arsyada Sejahtera Bersama telah di akui Pemerintah dengan Surat Izin Propinsi Lampung No.04/BH/X/III.11/V/2013. Secara resmi KSPPS BMT Arsyada berdiri pada tanggal 21 Juli 2013 dengan modal awal Rp.60.000.000,- (Enam Puluh Juta Rupiah).

Pada Berita Acara Rapat Perubahan Koperasi tanggal 23 Januari 2016, KSPPS BMT Arsyada berpindah lokasi yang saat ini berada di Jalan Soekarno Hatta Rt.012 Rw.003 Kelurahan Mulyojati Kecamatan Metro Barat, Kota Metro Propinsi Lampung. Dan memili Akta Perubahan Anggaran Dasar Badan Hukum No. 185/BH/PAD/X/III.11/III/2016.

Didukung oleh tenaga-tenaga ahli di bidangnya, KSPPS BMT Arsyada hadir di tengah-tengah masyarakat dengan motto “Sejahtera Bersama Anggota”, yang selalu melakukan pendekatan kepada masyarakat luas agar senantiasa dekat dihati semakin dicintai. KSPPS BMT Arsyada sangat menghormati hak-hak dan kewajiban antara KSPPS BMT Arsyada dengan anggota, dan anggota dengan KSPPS BMT Arsyada agar adanya kesinambungan antara KSPPS BMT Arsyada dengan semua anggotanya.

KSPPS BMT Arsyada memiliki beberapa jenis produk yang berkaitan dengan Simpanan dan Pembiayaan. Jenis produk simpanan yang ada pada KSPPS BMT Arsyada adalah Simpanan Suka Hati, Simpanan Idul Fitri, Simpanan Idul Qurban, Simpanan Haji dan Umrah, Simpanan Pendidikan, Simpanan Mudharabah Berjangka, dan Simpanan Wadiah. Sedangkan produk pembiayaan diantaranya Murabahah, Mudharabah, Ijarah, Hiwalah, dan Salam.

KSPPS BMT Arsyada saat ini sudah memperluas wilayah, sehingga mempunyai Kantor Kas di Batanghari dan 3 (tiga) Kantor Cabang di Simpang Randu, Sekincau dan Gaya Baru.¹

2. Visi dan Misi

a. Visi

Menjadi Koperasi Simpan Pinjam dan pembiayaan Syariah yang Sehat dan Bermanfaat Bagi Ekonomi Umat

b. Misi

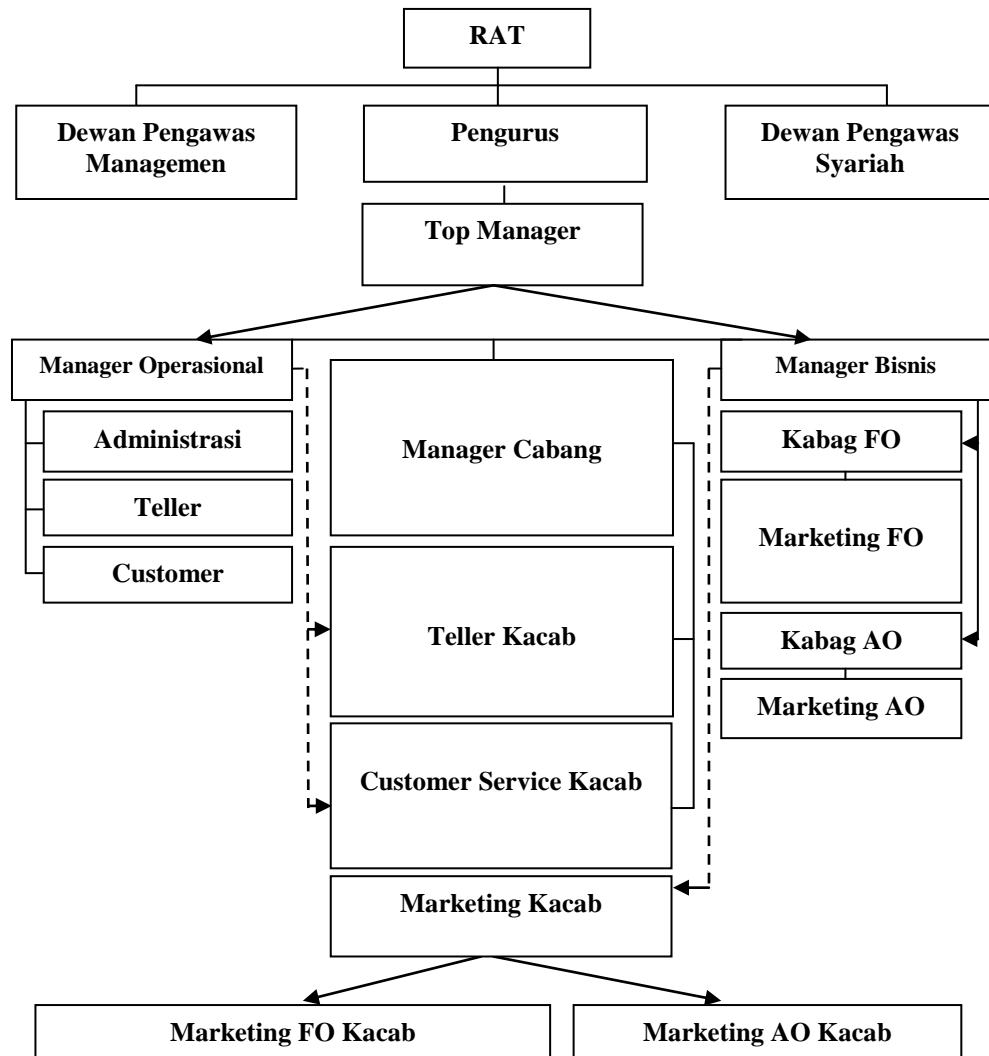
1. Mewujudkan kesejahteraan Anggota.
2. Berpartisipasi dalam memberdayakan ekonomi umat berpola syariah
3. Menyelenggarakan Standar Operasional dan Prosedur yang sesuai dengan Koperasi syariah yang sehat, terpercaya serta terbuka dalam penyampaian laporan keuangan.²

¹ Dokumentasi BMT Arsyada Metro, pada tanggal 19 Februari 2018

² *Ibid*

3. Struktur Organisasi

Gambar 3.1.
Struktur Organisasi BMT Arsyada Metro³



4. Produk-Produk BMT Arsyada Metro

a. Produk Simpanan

- 1) Simpanan Wadiah Sukahati, yaitu simpanan titipan yang bisa ditambah dan dikurangi sewaktu-waktu sesuai dengan keinginan anggota.

³ *Ibid*

- 2) Simpanan Wadiah Idul Fitri, yaitu simpanan yang pengambilannya bertepatan dengan moment Idul fitri.
- 3) Simpanan Wadiah Idul Qurban, yaitu simpanan yang pengambilannya bertepatan dengan moment idul qurban.
- 4) Simpanan Wadiah Haji dan Umroh, yaitu simpanan yang pengambilannya bertepatan dengan moment Haji atau Umroh.
- 5) Simpanan Wadiah pendidikan, yaitu simpanan yang pengambilannya berepatan saat tahun ajaran baru atau selepas semester.
- 6) Simpanan Berjangka, yang meliputi Simpanan Berjangka 3 Bulan, 6 Bulan, 12 Bulan, dan 24 bulan
- 7) Simpanan Membahana
 - a) Membahana 6 Bulan
 - b) Membahana 18 Bulan
 - c) Membahana 26 Bulan

b. Produk Pembiayaan

- 1) Pembiayaan murabahah
- 2) Pembiayaan Mudarabah
- 3) Pembiayaan Ijarah
- 4) Pembiayaan Hiwalah⁴

⁴ *Ibid*

B. Pengembangan Sumber Daya Manusia untuk Meningkatkan Pelayanan terhadap Anggota Pada BMT Arsyada Metro

Sesuai hasil wawancara dengan pimpinan BMT Arsyada Metro yaitu Bapak Andri Yulianto mengenai pengembangan SDM di BMT Arsyada Metro terhadap mutu pelayanan anggota, upaya yang dilakukan BMT Arsyada Metro untuk pengembangan SDM Perusahaan antara lain:

1. Pelatihan dan Pengembangan

BMT Arsyada Metro mengadakan kegiatan pelatihan dan pengembangan. Pelatihan dan pengembangan yang dilakukan sesuai dengan kebutuhan BMT. Kegiatan pelatihan dan pengembangan di BMT Arsyada Metro merupakan proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu serta sikap agar karyawan semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawab dengan yang baik. Pelatihan dan pengembangan ini difokuskan pada karyawan tetap atau yang telah bekerja lama karena mereka merupakan guru ataupun panutan yang baik bagi karyawan baru yang pada dasarnya belum memahami dan mengetahui latar belakang BMT. Adapun upaya yang dilakukan BMT Arsyada Metro dalam meningkatkan SDM adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan pelatihan dan pengembangan kepada karyawan, pelatihan dan pengembangan yang diberikan kepada karyawan BMT yaitu dalam bentuk pelatihan keahlian tim. Pelatihan tim dilakukan agar para karyawan BMT Arsyada Metro kompak dalam bekerja sama dan membangun *team work* yang baik.

b. Memberikan Pelatihan Keahlian. Pelatihan keahlian ini meliputi pelatihan *service excellent* dan pelatihan analisis pembiayaan. Pelatihan *service excellent* yaitu pelatihan yang berkaitan dengan pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik kepada anggota yang dilakukan oleh BMT Arsyada Metro yang diikuti oleh bagian *front liner* dan *marketing funding* dan *financing*. Sedangkan pelatihan analisis pembiayaan yaitu pelatihan yang berkaitan dengan operasional pembiayaan yang dilakukan BMT Arsyada Metro yaitu meliputi: analisis pembiayaan, penyusunan SOP, dan *accounting*. Pelatihan penyusunan SOP adalah yang digunakan sebagai media pengendalian dan pemantauan mutu kinerja pada BMT Arsyada Metro. Pelatihan *accounting* adalah pelatihan yang berhubungan dengan laporan keuangan yang terjadi pada operasional di BMT Arsyada Metro setiap hari, minggu, bulan maupun pertahun. Pelatihan ini biasanya diikuti oleh semua karyawan yang berada di BMT Arsyada Metro seperti *sub branch manager*, *customer service*, *teller*, *marketing funding/landing*.⁵

Pelatihan dan pengembangan merupakan suatu program yang dapat membantu para karyawan dalam mengembangkan dan meningkatkan kemampuannya dalam dunia kerja. Pelatihan dan pengembangan yang dilakukan BMT Arsyada Metro untuk menambah keterampilan, pengetahuan dan kemampuan agar dapat meningkatkan kemampuan

⁵ Bapak Andri Yulianto, selaku pimpinan BMT Arsyada Metro, *Wawancara*, pada tanggal 19 Februari 2018

karyawan dalam pekerjaannya. Peranan pelatihan dalam meningkatkan sumber daya manusia yang ada membuktikan bahwa pelatihan dapat meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap karyawan sehingga lebih efektif dalam pencapaian sasaran-sasaran program kerja ataupun tujuan perusahaan yang telah ditetapkan.

Pelatihan dan pengembangan adalah suatu cara yang dilakukan oleh perusahaan dalam meningkatkan keahlian, pengetahuan dan sikap dalam rangka meningkatkan kinerja saat ini dan masa yang akan datang dengan memperhatikan tugas dan kewajiban yang dihadapi sekarang. Dengan demikian dapat dilihat bahwa tujuan dari pelatihan dan pengembangan adalah untuk membantu seorang karyawan dalam mengembangkan keahlian dan kemampuannya ketika menerapkan kesegala bidang pekerjaan dan dapat meningkatkan kinerja mereka.⁶

Pelatihan dan pengembangan dalam segala bidang pekerjaan merupakan bentuk ilmu untuk meningkatkan prestasi kerja dan kemampuan teknis guna merealisasikan tujuan yang telah ditetapkan perencanaan. Pelatihan dan pengembangan merupakan perbaikan mutu ataupun kinerja para karyawan sebagai pelaku bisnis dalam meningkatkan Sumber Daya Manusia pada BMT Arsyada Metro.

Program pelatihan dan pengembangan mempunyai manfaat bagi karyawan serta BMT Arsyada Metro yaitu bagi karyawan pelatihan kerja akan membantu mereka dalam memperbaiki kinerja dan pengetahuan yang

⁶*Ibid.*

selama ini belum didapatkan ketika sudah menjadi karyawan di BMT Arsyada Metro selain itu, mereka juga dibekali motivasi agar dapat bekerja dengan maksimal, dan menekankan bahwa bekerja juga merupakan salah satu bentuk ibadah kepada Allah. Bagi BMT dengan diadakannya pelatihan dan pengembangan maka perusahaan akan memperoleh aset yang berkualitas. Dengan demikian, karyawan berkualitas yang dimiliki tersebut akan dapat mengembangkan perusahaan melalui kemampuan dan keahlian untuk meningkatkan profitabilitas BMT sehingga terwujudlah visi dan misi BMT Arsyada Metro.⁷

BMT Arsyada Metro merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa keuangan sehingga membutuhkan kekompakan antar karyawannya dan keahlian atau pengetahuan dibidang perbankan syariah agar dalam melaksanakan pekerjaannya tidak keluar dari etika dan syariat Islam. Jenis pelatihan kerja yang diadakan oleh pihak BMT Arsyada Metro menggunakan *off The Job Training* karena kegiatan pelatihan dilakukan dikota BMT.

Pengembangan yang dilakukan oleh BMT Arsyada Metro untuk meningkatkan Sumber Daya Manusia adalah pelatihan keahlian dan pelatihan tim. Pelatihan tim dilakukan agar para karyawan BMT Arsyada Metro Kompak dalam bekerja sama dan membangun tim yang solid. Pelatihan tim ini biasanya diikuti oleh bagian *marketing*, karena bagian *marketing* merupakan bagian yang penting dalam menjalankan pekerjaan.

⁷ *Ibid*

Bila kekompakan antar karyawan terutama bagian *marketing* terjalin dengan baik, maka citra baik BMT pun akan tercemin dengan sendirinya, pelatihan keahlian yang dilakukan meliputi *service excellent*, analisis pembiayaan, penyusunan SOP, dan *accounting*. Pelatihan ini biasanya diikuti oleh semua karyawan yang berada di BMT Arsyada Metro.⁸

Pelatihan dan pengembangan yang dilakukan oleh BMT Arsyada Metro dapat membantu sumber daya manusianya bertambah ilmu dari kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan demi kreativitas dan efisiensinya suatu program ataupun pekerjaan dibutuhkan tenaga yang mampu dari mempunyai potensi dalam mengembangkan kreativitas dalam pekerjaannya. Sumber daya manusia yang mempunyai kompetensi yang tinggi dan dapat berdaya saing dalam dunia kerja adalah SDM yang dibutuhkan dalam dunia perbankan saat ini khususnya pada BMT Arsyada Metro lebih meningkat wawasan, kemampuan serta keahliannya dalam menyelesaikannya.⁹

Pelatihan dan pengembangan merupakan suatu program yang dapat membantu para karyawan dalam mengembangkan dan meningkatkan kemampuannya dalam dunia kerja. Pelatihan dan pengembangan yang dilakukan BMT Arsyada untuk menambah *skills* (keterampilan) *knowledge* (pengetahuan) dan *ability* (kemampuan) dapat meningkatkan kemampuan karyawan dalam pekerjaannya. Peranan pelatihan dalam meningkatkan sumber daya manusia yang ada membuktikan bahwa

⁸ Ibu Ida Farianjaya, selaku *Customer Service* BMT Arsyada Metro, *Wawancara*, pada tanggal 19 Februari 2018

⁹ *Ibid*

pelatihan dapat meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap karyawan sehingga lebih efektif dalam pencapaian sasaran-sasaran program kerja ataupun tujuan perusahaan yang telah ditetapkan.

2. Motivasi

BMT Arsyada Metro melakukan *briefing* pagi yang membahas tentang perkembangan aset di dalam BMT. Setelah itu, dilanjutkan dengan tausiah yang bertujuan memberikan motivasi kepada karyawan BMT agar termotivasi dalam menjalankan tugas setiap individu dalam suatu kelompok sehingga dapat menjadi *team work* yang baik dalam organisasi. Tausiah, biasanya disampaikan oleh pengurus ataupun karyawan secara bergantian. Motivasi yang diberikan bertujuan untuk membangun kesadaran dalam bekerja bagi setiap individu dalam suatu organisasi.¹⁰

3. Penghargaan Atau Insentif

BMT Arsyada Metro memberikan penghargaan atau insentif untuk memotivasi karyawan agar produktivitas kerjanya tinggi, sifatnya tidak tetap atau sewaktu-waktu, oleh karena itu insentif sebagai bagian keuntungan terutama sekali diberikan pada karyawan yang bekerja secara baik atau berprestasi yaitu dalam bentuk pemberian bonus. Bonus adalah pemberian yang diberikan oleh perusahaan diluar gaji pokok, pemberian bonus dihubungkan dengan prestasi kerja yang dicapai, kemudian pemberian bonus tersebut dimaksudkan agar karyawan dapat meningkatkan produktivitasnya disamping itu juga bertujuan

¹⁰*Ibid.*

mempertahankan karyawan yang berprestasi untuk tetap berada di perusahaan.

4. Jasa Finansial

BMT Arsyada Metro memberikan jasa finansial kepada para karyawannya seperti dalam bentuk kesempatan meminjam uang pada koperasi karyawan dengan nisbah bagi hasil untuk koperasi lebih rendah.¹¹ Bantuan jasa finansial tersebut diharapkan dapat mendorong para karyawan untuk meningkatkan prestasi dan produktivitas kerjanya, karena mereka mengetahui bahwa bantuan yang diberikan tentunya sudah berkaitan dengan bonafiditas dan keberhasilan perusahaan dalam menjalani kegiatan operasional BMT. Kesempatan yang diberikan oleh BMT kepada karyawan untuk dapat meminjam uang di koperasi merupakan asumsi yang mengharapkan agar karyawan dapat memberikan timbal balik kepada perusahaan. timbal balik yang dimaksud adalah loyalitas karyawan kepada perusahaan serta kinerja yang baik dan professional.

5. Mutasi

BMT Arsyada Metro menerapkan kegiatan mutasi kepada seorang pegawai yang kurang bergairah kerjanya. Hal ini terjadi karena pegawai tersebut merasa bosan atau sudah jenuh dengan pekerjaan yang digelutinya. Jika hal tersebut dibiarkan akan mengakibatkan penurunan produktivitas kerja, yang tentunya akan membawa kerugian bagi BMT

¹¹ *Ibid.*

Arsyada Metro. Kegiatan ini dilakukan untuk mengembangkan pegawai. Hal ini disebabkan karena mutasi diperlukan agar pegawai memperoleh pengetahuan dan pengalaman baru yang lebih luas.¹²

6. Pengawasan

Pengawasan pada BMT Arsyada Metro yaitu suatu kegiatan manajemen dalam mengadakan pengamatan terhadap sumber daya manusia yang ada, sumber daya manusia yang benar-benar dibutuhkan BMT Arsyada, kualitas SDM pegawai, kemampuan setiap pegawai dari setiap sumber daya manusia, dan semangat kerja pegawai. Pengawasan ini dilakukan untuk menjaga agar pelaksanaan tugas, fungsi, dan wewenang pegawai tidak menyimpang dari aturan yang telah ditetapkan pada BMT Arsyada Metro.¹³

Mengenai standar pelayanan yang diterapkan dalam melayani anggota, Ibu Ida Farianjaya mengatakan bahwa dalam meningkatkan kualitas/mutu pelayanan terhadap anggota seorang pegawai dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima terhadap anggota, agar pelayanan yang diberikan berkualitas maka setiap karyawan harus dibekali dasar-dasar pelayanan. Dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti maka seorang *customer service* yaitu sebagai berikut :

1. Berpakaian rapih dan Berpenampilan menarik
2. Percaya Diri, Bersikap Akrab, dan Penuh Dengan Senyum
3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyapa jika mengenal anggota.

¹² *Ibid*

¹³ *Ibid*

4. Tenang, sopan, hormat dan tekun mendengarkan setiap pembicaraan
5. Pada saat melayani pelanggan usahakan dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap.
6. Berbicara menggunakan bahasa yang baik dan benar. Suara yang digunakan harus jelas dalam arti mudah dipahami oleh pelanggan.
7. Jangan menyela dan memotong pembicaraan.
8. Apabila belum dapat melayani, beritahuakan kepada anggota kapan akan dilayani.
9. Apabila tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, maka harus meminta bantuan.¹⁴

Selanjutnya mengenai pengaruh pengembangan SDM dalam meningkatkan mutu pelayanan karyawan di BMT Arsyada yaitu sebagai berikut:

1. Tidak adanya komplain terhadap pelayanan yang diberikan kepada anggota.
2. Para karyawan BMT kerjanya tepat waktu dalam melakukan aktifitas sebagai karyawan di BMT Arsyada Metro.
3. Para karyawan BMT bekerja secara profesional, berusaha memenuhi permintaan anggota dan bekerja dengan cepat.¹⁵

Selanjutnya, berdasarkan dengan salah satu anggota BMT Arsyada Ibu Lia, beliau mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan karyawan BMT Arsyada kepada anggota sangatlah baik, terbukti dengan adanya pelayanan prima tersebut, serta jika ada yang melakukan penarikan selalu dikedepankan, mengingat sekarang ini banyak orang yang ingin melakukan penarikan

¹⁴ *Ibid*

¹⁵ Bapak Andri Yulianto, selaku Pimpinan BMT Arsyada Metro, *Wawancara*, pada tanggal 20 Februari 2018.

dananya di BMT yang lain sangatlah sulit, bahkan ada juga yang uangnya dibawa kabur oleh si pengelola dana.¹⁶

Senada dengan hal tersebut, Bapak Darwanto, selaku salah anggota mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan BMT Arsyada sangat memuaskan, hal ini tentu membuat beliau senang dengan pelayanan tersebut.¹⁷

Selain itu juga, jika kita melakukan penarikan dana melalui *marketing*, maka *marketing* tersebut yang mengantarkan uang tersebut ke rumah, jadi anggota tidak perlu bersusah payah ke Kantor BMT Arsyada untuk mengambil uang tersebut, tanggung jawab dan nilai kejujuran para karyawan BMT Arsyada sangatlah besar, dan pelayanannya pun patut untuk diapresiasi.

Mengenai kualitas pelayanan yang diberikan, menurut Ibu Lia kualitas pelayanan itu dapat diukur seberapa puas anggota dengan pelayanan yang diberikan, karena Ibu Lia merasa puas maka pelayanan yang diberikan karyawan BMT Arsyada sangatlah baik.¹⁸

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan BMT Arsyada kepada anggota sangat memuaskan. Hal ini terbukti dengan adanya pelayanan prima yang diberikan salah satunya yaitu ketika ada anggota yang melakukan penarikan dana selalu dikedepankan. Selain itu, jika anggota ingin melakukan penarikan dana melalui *marketing*,

¹⁶ Ibu Lia, selaku anggota BMT Arsyada Metro, *Wawancara*, pada tanggal 20 Februari 2018.

¹⁷ Bapak Darwanto, selaku anggota BMT Arsyada Metro, *Wawancara*, pada tanggal 20 Februari 2018.

¹⁸ *Ibid*

maka *marketing* tersebut yang mengantarkan uang tersebut ke rumah, jadi anggota tidak perlu bersusah payah ke Kantor BMT Arsyada.

C. Analisis

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa upaya peningkatan sumber daya manusia di BMT Arsyada Metro terhadap mutu pelayanan anggota antara lain sebagai berikut:

1. Pelatihan dan Pengembangan

Guna meningkatkan mutu pelayanan dan mutu kualitas sumber daya manusia (SDM), BMT Arsyada Metro rutin mengadakan pelatihan untuk karyawan pada setiap tahunnya. Pada tahun ini, salah satu pelatihan yang dilaksanakan adalah training akuntansi syariah kepada 10 pegawai yang ada di BMT Arsyada Metro yang dilaksanakan selama 2 hari mulai tanggal 7-8 Februari 2018, di Kantor BMT Arsyada Metro .

Mengenai pelatihan dan pengembangan di atas, diharapkan para pegawai di BMT Arsyada Metro dapat bersaing untuk memberikan pelayanan yang baik pada kegiatan operasional BMT kepada anggota. Pegawai dapat merasakan pentingnya keberadaan mereka sehingga tergerak untuk melaksanakan visi yaitu mewujudkan BMT Arsyada Metro yang berkemajuan, bermartabat dan semangat kerja, pelatihan dan pengembangan yang bertujuan membangun profesionalitas pegawai.

2. Motivasi

Dalam meningkatkan mutu pelayanan dan kualitas pegawai, BMT Arsyada Metro tidak hanya mengadakan *training* dalam bidang akuntansi

syariah saja. Bapak Andri Yulianto selaku pimpinan juga selalu memberikan motivasi kepada seluruh pegawai yang ada di BMT Arsyada Metro mulai dari *marketing*, *customer service* sampai dengan *security* untuk dapat terus memberikan pelayanan yang baik kepada setiap anggota yang berkunjung ke BMT Arsyada Metro.

Mengenai pemberian motivasi di atas, diharapkan pegawai BMT Arsyada Metro dapat merasakan pentingnya keberadaan mereka sehingga tergerak untuk melaksanakan visi yaitu mewujudkan PT. BMT Arsyada Metro yang berkemajuan, bermartabat dan membawa kemaslahatan umat. Misi yang menjalankan usaha perbankan syariah sesuai syariah Islam, yang sehat dan terpercaya. Memberikan pelayanan terbaik dan profesional kepada anggota, *share holder* dan karyawan.

3. Penghargaan atau Insentif

Penghargaan atau insentif yang diberikan oleh BMT Arsyada Metro diantaranya yaitu berupa pemberian bonus kepada karyawan yang berprestasi. Bonus adalah pemberian yang diberikan oleh perusahaan diluar gaji pokok, pemberian bonus dihubungkan dengan prestasi kerja yang dicapai, kemudian pemberian bonus tersebut dimaksudkan agar karyawan dapat meningkatkan produktivitasnya disamping itu juga bertujuan mempertahankan karyawan yang berprestasi untuk tetap berada di perusahaan.

Penghargaan atau insentif yang diberikan oleh BMT Arsyada Metro terhadap karyawannya bertujuan untuk memotivasi karyawan agar

produktifitas kerjanya tinggi. Hal ini berpengaruh terhadap mutu pelayanan kepada anggota dikarenakan produktifitas kerja karyawan biasanya membuat anggota puas dengan kinerjanya.

4. Jasa Finansial

Mengenai jasa finansial, BMT Arsyada Metro memberikan jasa finansial kepada para karyawannya dalam bentuk kesempatan meminjam uang pada koperasi karyawan dengan nisbah bagi hasil untuk koperasi lebih rendah.

Bantuan jasa finansial yang diberikan oleh BMT Arsyada Metro diharapkan dapat mendorong para karyawan untuk meningkatkan prestasi dan produktivitas kerjanya, karena mereka mengetahui bahwa bantuan yang diberikan sudah barang tentu berkaitan dengan bonafiditas dan keberhasilan perusahaan dalam menjalani kegiatan operasional BMT. Kesempatan yang diberikan oleh BMT kepada karyawan untuk dapat meminjam uang di koperasi merupakan asumsi yang mengharapakan agar karyawan dapat memberikan timbal balik kepada perusahaan. timbal balik yang dimaksud adalah loyalitas karyawan kepada perusahaan serta kinerja yang baik dan professional.

5. Mutasi

BMT Arsyada Metro menerapkan kegiatan mutasi kepada seorang pegawai yang kurang bergairah kerjanya. Hal ini terjadi karena pegawai tersebut merasa bosan atau sudah jenuh dengan pekerjaan yang digelutinya. Jika hal tersebut dibiarkan akan mengakibatkan penurunan

produktivitas kerja, yang tentunya akan membawa kerugian bagi BMT Arsyada Metro. Kegiatan ini dilakukan untuk mengembangkan pegawai. Hal ini disebabkan karena mutasi diperlukan agar pegawai memperoleh pengetahuan dan pengalaman baru yang lebih luas.

6. Pengawasan

Pengawasan pada BMT Arsyada Metro dilakukan dengan mengadakan pengamatan terhadap sumber daya manusia yang ada, sumber daya manusia yang benar-benar dibutuhkan BMT Arsyada, seperti kualitas SDM pegawai, kemampuan setiap pegawai dari setiap sumber daya manusia, dan semangat kerja pegawai. Pengawasan ini dilakukan untuk menjaga agar pelaksanaan tugas, fungsi, dan wewenang pegawai tidak menyimpang dari aturan yang telah ditetapkan pada BMT Arsyada Metro.

Mutu pelayanan yang ada di BMT Arsyada Metro dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. Di samping itu pelayanan tersebut merupakan usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan jasa. Atau proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. Kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan fisik dan kebutuhan psikologis.

Senada dengan hal tersebut, Kotler dan Keller menjelaskan bahwa secara umum kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja (mutu pelayanan) gagal memenuhi

ekspektasi, maka pelanggan tidak akan puas. Jika kinerja (mutu pelayanan) sesuai dengan ekspektasi, maka pelanggan akan puas atau senang.¹⁹

¹⁹ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1, (Jakarta: Erlangga, 2009), h. 138-139

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa upaya peningkatan sumber daya manusia di BMT Arsyada Metro dilakukan dengan beberapa cara antara lain sebagai berikut: 1) Pelatihan dan Pengembangan, BMT Arsyada Metro rutin mengadakan pelatihan untuk karyawan pada setiap tahunnya. 2) Motivasi, pimpinan selalu memberikan motivasi kepada seluruh pegawai yang ada di BMT Arsyada Metro. 3) Penghargaan atau Insentif, di antaranya yaitu berupa pemberian bonus kepada karyawan yang berprestasi. 4) Jasa Finansial, BMT Arsyada Metro memberikan jasa finansial kepada para karyawannya dalam bentuk kesempatan meminjam uang pada koperasi karyawan dengan nisbah bagi hasil untuk koperasi lebih rendah. 5) Mutasi, BMT Arsyada Metro menerapkan kegiatan mutasi kepada seorang pegawai yang kurang bergairah kerjanya. 6) Pengawasan, dilakukan dengan mengadakan pengamatan terhadap sumber daya manusia yang ada, seperti kualitas SDM pegawai, kemampuan setiap pegawai dari setiap sumber daya manusia, dan semangat kerja pegawai.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa upaya peningkatan sumber daya manusia di BMT Arsyada Metro terhadap mutu pelayanan anggota dilakukan dengan beberapa cara, yaitu pengembangan SDM melalui pelatihan dan pengembangan, pengembangan SDM melalui motivasi, pengembangan SDM melalui penghargaan atau insentif,

pengembangan SDM melalui jasa finansial, pengembangan SDM melalui mutasi, dan pengembangan SDM melalui Pengawasan. Dalam menjalankan metode pengembangan SDM tersebut di BMT Arsyada Metro selama ini dapat dikatakan efektif. Karena bisa dilihat hasil dari pelaksanaan pengembangan SDM berdampak terhadap skill karyawan dan terlihat dari meningkatnya mutu pelayanan yang diberikan karyawan kepada anggota.

B. Saran

1. Kepada Bagian SDM BMT Arsyada Metro hendaknya pelatihan dan pengembangan kerja dalam satu tahun dilakukan beberapa kali untuk lebih meningkatkan kualitas sumber daya manusia sehingga berpengaruh besar terhadap mutu pelayanan yang diberikan kepada anggota agar tercipta citra yang positif bagi bank dimata masyarakat.
2. Bagi karyawan BMT Arsyada, hendaknya selalu memberikan pelayanan prima kepada anggota menerapkan setiap materi yang diperoleh dalam pengembangan SDM.
3. Untuk anggota, agar lebih kritis terhadap pelayanan karyawan BMT Arsyada Metro.
4. Kepada masyarakat, agar senantiasa memperhatikan dan memahami pelayanan yang diberikan oleh karyawan suatu lembaga keuangan agar mendapatkan pelayanan yang memuaskan dan tidak menimbulkan penyesalan di kemudian hari.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahmat Fathoni. *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Andri Soemitra. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana, 2010.
- Burhan Ashafa. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- Cholid Narbuko dan Abu Achmadi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara, 2013.
- Gemala Dewi. *Hukum Perikatan Islam di Indonesia*. Jakarta: Kencana, 2005.
- Hamdan Basyir. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Tabungan iB Hasanah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BANK BNI Syariah Kantor Cabang Bogor”. dalam http://digilib.mercubuana.ac.id/manager/n!@file_skripsi/Isi1750642102558.pdf. diakses pada 29 Oktober 2017
- Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004. h
- Lexy J. Moleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2012.
- M. Kadarisman. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Rajawali Pers, 2012.
- M. Nur Rianto Al Arif. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Malayu S.P. Hasibuan. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara 2017.
- Matius Hatumale. “Implementasi Kebijakan Pengembangan Sumber Daya Manusia Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Aparatur”. dalam *Jurnal Governance*. Manado: Universitas Sam Ratulangi. Vol. 5. No. 1, 2013.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2009.
- Shafira Aqobah Azzahra. “Audit Manajemen Untuk Menilai Efektifitas Fungsi Sumber Daya Manusia”. dalam *Jurnal Ilmiah*. Malang: P3M Universitas Brawijaya Malang. Vol. 4. No.2, 2016.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung: Alfabeta, 2016.

Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2013.

Sutrisno Hadi. *Metodologi Reseach I*. Yogyakarta: Yayasan Penerbit Psikologi UGM, 1984.

Teman Koesmono. “Pengaruh Faktor Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Produktivitas Tenaga Kerja Produksi Pada PT Siwi”. dalam *Jurnal Ekuitas*. Surabaya: Universitas Widya Mandala Surabaya. Vol. 5. No.4. Desember 2001.

LAMPIRAN-LAMPIRAN



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id; email: iaimetro@metrouniv.ac.id

Nomor : B-158a/In.28/FEBI/PP.00.9/05/2017

03 Mei 2017

Lampiran :-

Perihal : **Pembimbing Tugas Akhir**

Kepada Yth:

1. Drs. H. M. Saleh, MA
 2. Zumaroh, M.E.Sy
- di – Metro

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka membantu mahasiswa dalam penyusunan Tugas Akhir, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk masing-masing sebagai Pembimbing I dan II Tugas Akhir mahasiswa :

Nama : Bunga Prestiwaning Fitri
NPM : 13109258
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : D3-Perbankan Syariah (D3-PBS)
Judul : Pengembangan Sumber Daya Manusia Sebagai Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Arsyada Metro.

Dengan ketentuan :

1. Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan sampai selesai Tugas Akhir:
 - a. Pembimbing I, mengoreksi out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi setelah pembimbing II mengoreksi.
 - b. Pembimbing II, mengoreksi proposal, out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi, sebelum ke Pembimbing I.
2. Waktu penyelesaian Tugas Akhir maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah yang dikeluarkan oleh LP2M Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
4. Banyaknya halaman Tugas Akhir antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
 - a. Pendahuluan ± 2/6 bagian.
 - b. Isi ± 3/6 bagian.
 - c. Penutup ± 1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Saudara diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.



Drs. Widihiya Ninsiana, M.Hum.
197209232000032002

PERUBAHAN REDAKSI JUDUL / LOKASI PENELITIAN

Nomor : Istimewa
 Lamp : -
 Prihal : Persetujuan Perubahan Redaksi Judul/Lokasi Penelitian

Kepada Yth,
 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
 di -
 Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya maka saudara/saudari;

Nama : BUNGA PRESTIWANING FITRI
 NPM : 13109258
 Program : D3 Perbankan Syariah
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
 Judul : "Pengembangan Sumber Daya Manusia Sebagai Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Bank Mandiri Syariah"

Telah kami setuju perubahan judul menjadi "Pengembangan Sumber Daya Manusia Sebagai Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Terhadap Nasabah Pada BMT Arsyada Metro". Perubahan ini disebabkan penelitian tidak dapat dilakukan karena lokasi penelitian (Bank Mandiri Syariah) tidak bersedia untuk dijadikan sebagai objek penelitian.

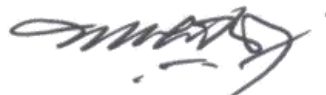
Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Metro, Januari 2017

Pembimbing I

Pembimbing II



Drs. H. M. Saleh, M.A
 NIP. 19650111 199303 1 001



Zumaroh, M.E.Sy
 NIP. 19790422 200604 2 002

**PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA SEBAGAI UPAYA
MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN TERHADAP NASABAH
PADA BMT ASYADA METRO**

OUTLINE

HALAMAN SAMPUL
HALAMAN JUDUL
HALAMAN PERSETUJUAN
HALAMAN PENGESAHAN
ABSTRAK
HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN
HALAMAN MOTTO
HALAMAN PERSEMBAHAN
KATA PENGANTAR
DAFTAR ISI
DAFTAR TABEL
DAFTAR GAMBAR
DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Pertanyaan Penelitian
- C. Tujuan dan Manfaat Penelitian
- D. Metode Penelitian
- E. Sistematika Pembahasan

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Manajemen Sumber Daya Manusia
 - 1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)
 - 2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)
 - 3. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)
 - 4. Tahapan / Proses Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)
 - 5. Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)

- B. Pelayanan Nasabah
 - 1. Pengertian Pelayanan Nasabah
 - 2. Bentuk Pelayanan Nasabah
 - 3. Standar Pelayanan Nasabah
 - 4. Mutu Pelayanan

BAB III PEMBAHASAN

- A. Gambaran Umum BMT Arsyada Metro
 - 1. Sejarah singkat
 - 2. Visi dan Misi
 - 3. Struktur Organisasi
 - 4. Produk-produk BMT Arsyada
- B. Pengembangan Sumber Daya Manusia untuk meningkatkan pelayanan pada BMT Arsyada Metro
 - 1. Upaya yang dilakukan BMT Arsyada untuk meningkatkan sumber daya manusia perusahaan
 - 2. Pelayanan Nasabah
 - 3. Dampak Upaya Peningkatan Sumber Daya Manusia BMT Arsyada Terhadap Mutu Pelayanan Nasabah

BAB IV PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

Metro, Mei 2017
Mahasiswa ybs.



Bunga Prestiwaning Fitri
NPM. 13109258

Pembimbing I



Drs. H. M. Saleh, M.A
NIP. 19650111 199303 1 001

Pembimbing II



Zumaroh, SE.I., ME.Sy
NIP. 19790422 200604 2 002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111

Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;

Website: www.metrouniv.ac.id; e-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: B-2939/In.28/R/TL.01/06/2017

Rektor Institut Agama Islam Negeri Metro, Menugaskan Kepada Saudara:

Nama : **BUNGA PRESTIWANING FITRI**
 NPM : 13109258
 Semester : 8 (Delapan)
 Jurusan : Perbankan Syariah (D-III)

Untuk : 1. Mengadakan observasi/survey di BMT ARSYADA METRO, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN TERHADAP NASABAH PADA BMT ARSYADA METRO".

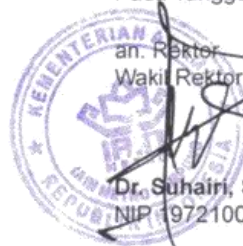
2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro
 Pada Tanggal : 13 Juni 2017

Mengetahui,
 Pejabat Setempat

an. Rektor
 Wakil Rektor Bidang Akademik,



Dr. Suhairi, S.Ag, MH
 NIP. 197210011999031003



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296
Website: www.metrouniv.ac.id; e-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

Nomor : B-2940/In.28/R.1/TL.00/06/2017
Lampiran : -
Perihal : IZIN RESEARCH

Kepada Yth.,
MANAGER BMT ARSYADA METRO
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-2939/In.28/R/TL.01/06/2017, tanggal 13 Juni 2017 atas nama saudara:

Nama : **BUNGA PRESTIWANING FITRI**
NPM : 13109258
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : Perbankan Syariah (D-III)

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di BMT ARSYADA METRO, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN TERHADAP NASABAH PADA BMT ARSYADA METRO".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 13 Juni 2017
Wakil Rektor Bidang Akademik
dan Kekerjasama,


Dr. Suhairi, S.Ag, MH
NIP. 197210011999031003



KOPERASI SIMPAN PINJAM DAN PEMBIAYAAN SYARIAH
BMT ARSYADA SEJAHTERA BERSAMA

Badan Hukum : No. 04/BH/X/III.11/V/2013

No. 185/BH/PAD/X/III.11/III/2016



Alamat : Jl. Soekarno Hatta, RT/RW 012/003 Kel. Mulyojati, Kec. Metro Barat, Kota Metro, Lampung

Metro, 11 Oktober 2017

Nomor : 055/KSPPS/ARSYADA/01/X-2017

Lamp : -

Hal : Balasan Pemohonan Izin Penelitian

Kepada :

Yth. Rektor Institut Agama Islam Negeri Metro (IAIN)
 di tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Menindaklanjuti surat dari Institut Agama Islam Negeri Metro DIII Perbankan Syariah dengan Nomor Surat : **B-2939/In.28/R/TL.01/06/2017** , perihal Permohonan Izin Penelitian di KSPPS BMT Arsyada Sejahtera Bersama.

Kami dari KSPPS BMT Arsyada Sejahtera Bersama menyetujui dan menerima Mahasiswa atas :

Nama : Bunga Prestiwaning Fitri

NPM : 13109258

Program Studi : DIII Perbankan Syariah

Judul skripsi : Pengembangan Sumber Daya Manusia sebagai Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Terhadap Nasabah pada BMT Arsyada Metro

Untuk mengadakan Penelitian di KSPPS BMT Arsyada Sejahtera Bersama pada tanggal yang telah ditetapkan.

Demikian surat ini kami buat, atas perhatian dan kerjasamanya. Kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Mengetahui,
 KSPPS BMT Arsyada



Andri Yulianto, SE
 Direktur

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA SEBAGAI UPAYA
MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN TERHADAP NASABAH
PADA BMT ARSYADA METRO

A. Interview/Wawancara

1. *Interview/wawancara* dengan Pimpinan BMT Arsyada Metro
 - a. Bagaimana upaya meningkatkan mutu pelayanan BMT Arsyada kepada nasabah?
 - b. Bagaimana standar pelayanan yang diberikan kepada nasabah BMT Arsyada Metro?
 - c. Bagaimana bentuk pelatihan dan pengembangan yang diberikan untuk masing-masing bagian?
 - d. Bagaimana pengaruh upaya peningkatan SDM di BMT Arsyada terhadap mutu pelayanan nasabah?
2. *Interview/wawancara* karyawan BMT Arsyada Metro
 - a. Bentuk pelayanan seperti apa yang selama ini diterapkan karyawan BMT Arsyada Metro dalam melayani nasabah?
 - b. Apa saja faktor pendukung karyawan dalam meningkatkan mutu pelayanan nasabah di BMT Arsyada Metro?
 - c. Apa saja faktor penghambat karyawan dalam meningkatkan mutu pelayanan nasabah BMT Arsyada Metro?
 - d. Bagaimana pengaruh pelayanan yang anda berikan terhadap nasabah BMT Arsyada Metro?
3. *Interview/wawancara* dengan nasabah BMT Arsyada Metro
 - a. Bagaimana sikap karyawan BMT Arsyada Metro ketika melayani anda?
 - b. Bagaimana tanggungjawab karyawan BMT Arsyada Metro ketika melayani anda?
 - c. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi anda ketika melakukan transaksi di BMT Arsyada Metro?
 - d. Bagaimana kualitas pelayanan karyawan di BMT Arsyada Metro?

B. Observasi

1. Pengamatan terhadap aktivitas SDM karyawan di BMT Arsyada Metro.
2. Pengamatan pelayanan karyawan terhadap nasabah BMT Arsyada Metro.

C. Dokumentasi

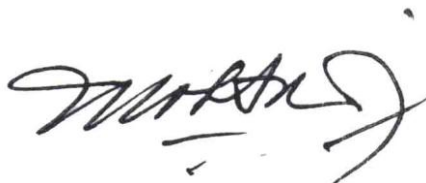
1. Sejarah Berdirinya BMT Arsyada Metro.
2. Visi dan Misi BMT Arsyada Metro.
3. Struktur Organisasi di BMT Arsyada Metro.
4. Produk-produk BMT Arsyada Metro.
5. Buku/literatur tentang pengembangan SDM dan Pelayanan.

Metro, Desember 2017
Mahasiswa ybs.



Bunga Prestiwaning Fitri
NPM. 13109258

Pembimbing I



Drs. H. M. Saleh, M.A
NIP. 19650111 199303 1 001

Pembimbing II



Zumaroh, SE.I, ME.Sy
NIP. 19790422 200604 2 002

 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO Jl. Ki Hajar Dewantara, Kota Metro Telp. 0725-41507	No. Dokumen	-
	No. Revisi	-
	Tgl. Berlaku	-
	Halaman	-
FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR		


Nama : **Bunga Prestiwaning Fitri** Fakultas / Jurusan : Fakultas ekonomi dan Bisnis Islam / D3 PBS
 NPM : 13109258 Semester / TA : VIII / 2016-2017

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1	8-5-2017	✓	- Outline bab II sesuai kan variabel judul - outline bab III sesuai fokus	<i>ff</i>
2	15-5-2017	✓	Acc outline, lanjutkan konsultasi ke pembimbing I	<i>ff</i>

Dosen Pembimbing II

Mahasiswa Ybs.


Zumaroh, SE.I., ME.Sy
 NIP. 19790422 200604 2 002


Bunga Prestiwaning Fitri
 NPM. 13109258


INSITITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) METRO

Jl. W. Hidayat Dewan Kota Metro Telp. 0725-41507

No. Dokumen	-
No. Revisi	-
Egl. Berlaku	-
Halaman	-

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

No. Nama : Bunga Prestiwaning Fitri
NPM : 13109258
Fakultas / Jurusan : Fakultas ekonomi dan Bisnis Islam - D3 PMS
Semester / TA : VIII / 2016-2017

No	Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Rabu 17-5-2017	✓	Out Line Inget di tugas untuk di Jababk kemudian akan penulisan tugas akhir. Ape Out Line.	

Dosen Pembimbing I

Mahasiswa



Drs. H. M. Saleh, M.A
NIP. 19650111 199303 1 001



Bunga Prestiwaning Fitri
NPM. 13109258

 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO Jl. Ki Hajar Dewantara, Kota Metro Telp. 0725-41507	No. Dokumen	-
	No. Revisi	-
	Tgl. Berlaku	-
	Halaman	-
FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR		

Nama : **Bunga Prestiwaning Fitri** Fakultas / Jurusan : Fakultas ekonomi dan Bisnis Islam / D3 PBS
 NPM : 13109258 Semester / TA : VIII / 2016-2017

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	7-6-2017	✓	<ul style="list-style-type: none"> - LBM masih dangkal, kebanyakan teori, cerita & lapangan minim - Literatur yg sudah tdk up to date diganti - Literatur terjemahan sesuaikan pedoman penulisannya - Pertanyaan penelitian disederhanakan - Teknik Pengumpulan dan Analisis data belum ada 	f

Dosen Pembimbing II



Zumaroh, SE.I., ME.Sy
NIP. 19790422 200604 2 002

Mahasiswa Ybs.




Bunga Prestiwaning Fitri
NPM. 13109258

 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM Jl. Ki Hajar Dewantara, Kota Metro Telp. 0725-41507	No. Dokumen	-
	No. Revisi	-
	Tgl. Berlaku	-
	Halaman	-
FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR		

Nama : **Bunga Prestiwaning Fitri**
 NPM : 13109258

Fakultas / Jurusan : FEBI / D3 PBS
 Semester / TA : X / 2017-2018

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	17 / 6 2017	✓	ACC BAB I Lanjut ke BAB selanjutnya	

Dosen Pembimbing II

Mahasiswa Ybs.


Zumaroh, M.E.Sy
 NIP. 19790422 200604 2 002


Bunga Prestiwaning Fitri
 NPM. 13109258

 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO Jl. Ki Hajar Dewantara, Kota Metro Telp. 0725-41507	No. Dokumen	-
	No. Revisi	-
	Tgl. Berlaku	-
	Halaman	-
FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR		

*Nama : **Bunga Prestiwaning Fitri** Fakultas / Jurusan : Fakultas ekonomi dan Bisnis Islam / D3 PBS
 NPM : 13109258 Semester / TA : VIII / 2016-2017

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	25/8/2017	✓	Teori kegemukan. ambil yang penting untuk analisis saja, jangan terkesan menebalkan halaman tapi tidak terpakai untuk analisis	f
		✓	Jangan memakai referensi tahun (tua)	

Dosen Pembimbing II



Zumaroh, SE.L, ME.Sy
 NIP. 19790422 200604 2 002

Mahasiswa Ybs.



Bunga Prestiwaning Fitri
 NPM. 13109258

 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO Jl. Ki Hajar Dewantara, Kota Metro Telp. 0725-41507	No. Dokumen	-
	No. Revisi	-
	Tgl. Berlaku	-
	Halaman	-
FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR		

• Nama : **Bunga Prestiwaning Fitri** Fakultas / Jurusan : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam / D3 PBS
 NPM : 13109258 Semester / TA : IX / 2016-2017

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	25-9-2017	✓	<p>- Seklad mengutip teori, jelaskan kembali dgn bahasa sendiri</p> <p>- Teori yg terlalu luas, disederhanakan sesuai dg kebutuhan alat analisis saja supaya tdk terlalu gemuk & mubazir.</p> <p>- penulisan footnote & buku referensi ikut pedoman.</p>	f
	29-9-2017	✓	<p>Aec bab II, lanjutkan konsultasi ke pembimbing I & penyusunan APD</p>	f

Dosen Pembimbing II



Zumaroh, SE.I., ME.Sy
 NIP. 19790422 200604 2 002

Mahasiswa Ybs.








Bunga Prestiwaning Fitri
 NPM. 13109258

 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO Jl. Ki Hajar Dewantara, Kota Metro Telp. 0725-41507	No. Dokumen	-
	No. Revisi	-
	Tgl. Berlaku	-
	Halaman	-
FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR		

*Nama : **Bunga Prestiwaning Fitri**
 NPM : 13109258

Fakultas / Jurusan : FEBI / D3 PBS
 Semester / TA : IX / 2017-2018

No	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Senin 20/11/2017.	✓	Perbaiki penulisan kata-kata yg salah	
		✓	Perbaiki cara menulis kutipan yg benar dari hasil wawancara, lihat buku pedoman	
		✓	Perbaiki redaksi pada sub judul "Jenis Penelitian".	
		✓	Perbaiki cara mengutip kutipan yg benar dari sumber aslinya.	
		✓	Beri nama buku sumber rujukan pada sub bab pengembangan sumber Daya Manusia melalui pariwisata.	

Dosen Pembimbing I



Drs. H. M. Saleh, M.A
 NIP. 19650111 199303 1 001

Mahasiswa Ybs.





Bunga Prestiwaning Fitri
 NPM. 13109258

 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO Jl. Ki Hajar Dewantara. Kota Metro Telp. 0725-41507	No. Dokumen	-
	No. Revisi	-
	Tgl. Berlaku	-
	Halaman	-
FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR		

Nama : **Bunga Prestiwaning Fitri**
 NPM : 13109258

Fakultas / Jurusan : FEBI / D3 PBS
 Semester / TA : IX / 2017-2018

No	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		✓	Rujuk ke sumber rujukan adanya KBBI, juga dari tulisan orang lain.	
	Senin 20/11/ 2017	✓	Ace Bab I s.d III, lanjutkan untuk me- nyelasaikan bab berikut nya.	

Dosen Pembimbing I



Drs. H. M. Saleh, M.A
 NIP. 19650111 199303 1 001

Mahasiswa Ybs.



Bunga Prestiwaning Fitri
 NPM. 13109258

 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO Jl. Ki Hajar Dewantara, Kota Metro Telp. 0725-41507	No. Dokumen	-
	No. Revisi	-
	Tgl. Berlaku	-
	Halaman	-
FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR		

Nama : **Bunga Prestiwaning Fitri** Fakultas / Jurusan : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam / D3 PBS
 NPM : 13109258 Semester / TA : IX / 2016-2017

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	24-11-17	✓	<ul style="list-style-type: none"> - pertanyaan di pedoman wawancara substansi nya disesuaikan teori bab II & tujuan penelitian serta ditugaskan ke SD Primer - pertanyaan tentang kualitas layanan penting ditanyakan ke nasabah 	?
	25-11-17	✓	<p>ACC APP, lanjutkan konsultasi ke pembimbing I</p>	?

Dosen Pembimbing II



Zumaroh, SE.I., ME.Sy
 NIP. 19790422 200604 2 002

Mahasiswa Ybs.




Bunga Prestiwaning Fitri
 NPM. 13109258

 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM Jl. Ki Hajar Dewantara, Kota Metro Telp. 0725-41507	No. Dokumen	-
	No. Revisi	-
	Tgl. Berlaku	-
	Halaman	-
FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR		

• Nama : **Bunga Prestiwaning Fitri**
 NPM : 13109258

Fakultas / Jurusan : FEBI / D3 PBS
 Semester / TA : X / 2017-2018

No	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Senin 5/2/ 2018	✓	Revisi APD, lanjutkan untuk lakukan survey.	

Dosen Pembimbing I



Drs. H. M. Saleh, M.A.
 NIP. 19650111 199303 1 001

Mahasiswa Ybs.





Bunga Prestiwaning Fitri
 NPM. 13109258

 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM Jl. Ki Hajar Dewantara, Kota Metro Telp. 0725-41507	No. Dokumen	-
	No. Revisi	-
	Tgl. Berlaku	-
	Halaman	-
FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR		


Nama : **Bunga Prestiwaning Fitri**
 NPM : 13109258

Fakultas / Jurusan : FEBI / D3 PBS
 Semester / TA : X / 2017-2018

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	12/3-2018	✓	Gambaran Umum Kepanjangan, sederhanakan maksimal 4 halaman	
		✓	Perhatikan font size dalam penulisan	
		✓	Fokus pada tujuan penelitian. APD harus digunakan semua. Analisis harus bisa dibeda- kan dengan teori, Penyajian data harus jelas sumbernya	

Dosen Pembimbing II

Mahasiswa Ybs.



Zumaroh, M.E.Sy
 NIP. 19790422 200604 2 002


Bunga Prestiwaning Fitri
 NPM. 13109258

 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM Jl. Ki Hajar Dewantara, Kota Metro Telp. 0725-41507	No. Dokumen	-
	No. Revisi	-
	Tgl. Berlaku	-
	Halaman	-
FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR		

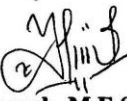
Nama : **Bunga Prestiwaning Fitri**
 NPM : 13109258

Fakultas / Jurusan : FEBI / D3 PBS
 Semester / TA : X / 2017-2018

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	26/3/2018	✓	Setelah penjelasan teori, Jelaskan kembali dengan bahasa sendiri	
		✓	Cari penguat lain yang Langsung merujuk kepada analisis	

Dosen Pembimbing II

Mahasiswa Ybs.


Zumaroh, M.E.Sy
 NIP. 19790422 200604 2 002


Bunga Prestiwaning Fitri
 NPM. 13109258


 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM Jl. Ki Hajar Dewantara, Kota Metro Telp. 0725-41507	No. Dokumen	-
	No. Revisi	-
	Tgl. Berlaku	-
	Halaman	-
FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR		

Nama : **Bunga Prestiwaning Fitri**
 NPM : 13109258


Fakultas / Jurusan : FEBI / D3 PBS
 Semester / TA : IX / 2017-2018

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	18/2018 A	✓	ACC Bab III & IV, lanjutkan konsultasi ke pembimbing I	zf.

Dosen Pembimbing II


Zumaroh, SE.I.,ME.Sy
 NIP. 19790422 200604 2 002



Mahasiswa Ybs.


Bunga Prestiwaning Fitri
 NPM. 13109258

 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM Jl. Ki Hajar Dewantara, Kota Metro Telp. 0725-41507	No. Dokumen	-
	No. Revisi	-
	Tgl. Berlaku	-
	Halaman	-
FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR		


Nama : **Bunga Prestiwaning Fitri**
 NPM : 13109258


Fakultas / Jurusan : FEBI / D3 PBS
 Semester / TA : X / 2017-2018

No	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Senin 14/05/ 2018	✓	Perbaiki bab IV sesuai dengan petunjuk yang ada.	
	Kamis 17/05/ 2018	✓	Apa Bab III, Lengkapi seluruh bab I-IV beserta kelengkapan lainnya (lengkap dari kulit depan/muka sampai kulit belakang).	

Dosen Pembimbing I

Mahasiswa Ybs.



Drs. H. M. Saleh, M.A.
 NIP. 19650111 199303 1 001


Bunga Prestiwaning Fitri
 NPM. 13109258

 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM Jl. Ki Hajar Dewantara, Kota Metro Telp. 0725-41507	No. Dokumen	-
	No. Revisi	-
	Tgl. Berlaku	-
	Halaman	-
FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR		

Nama : **Bunga Prestiwaning Fitri**
 NPM : 13109258

Fakultas / Jurusan : FEBI / D3 PBS
 Semester / TA : X / 2017-2018

No	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Senin 28/05/ 2018	✓	Aee untuk di muna- goryektas	

Dosen Pembimbing I



Drs. H. M. Saleh, M.A
 NIP. 19650111 199303 1 001

Mahasiswa Ybs.



Bunga Prestiwaning Fitri
 NPM. 13109258

FOTO-FOTO DOKUMENTASI

Foto 1. Foto Bersama Karyawan BMT Arsyada Metro



**Foto 2. Wawancara dengan Bapak Andri Yulianto
Selaku Pimpinan BMT Arsyada Metro**



**Foto 3. Wawancara dengan Ibu Ida Farianjaya
Selaku *Customer Service* di BMT Arsyada Metro**



**Foto 4. Wawancara dengan Bapak Darwanto
selaku Anggota BMT Arsyada**



**Foto 5. Wawancara dengan Ibu Lia
Selaku Anggota BMT Arsyada**



Kerjasama

Pembiayaan

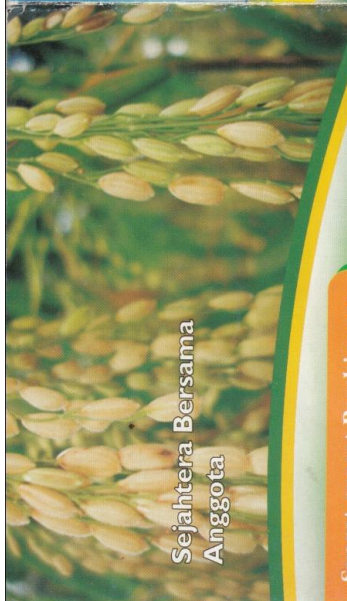
Produk pembiayaan di BMT ARSYADA meliputi segala aspek kebutuhan masyarakat, sehingga masyarakat bisa terlayani dengan baik.

Produk-produk pembiayaan tersebut antara lain :

1. MURABAHAH (Jual Beli)
2. MUSYARAKAH (Kerjasama)
3. MUDARABAH (Permodalan)
4. IJARAH (Sewa)
5. HAWALAH (Talangan)

Produk-produk tersebut diatas adalah akad pembiayaan yang telah di syahkan oleh MUI (Majelis Ulama Indonesia) agar dana yang kami salurkan tidak menyimpang dari aturan-aturan agama islam, sehingga harta yang kita usahakan berbarokah.

Untuk informasi lebih lanjut hubungi :



Sejahtera Bersama Anggota

Syarat-syarat Pembiayaan

BMT ARSYADA juga menyalurkan dana pembiayaan untuk usaha anda, dengan sistem bagi hasil dan juga menyalurkan dana Pembiayaan untuk kebutuhan konsumtif, dengan sistem keuntungan margin (kenaikan harga sesuai ke sepakatan).

Adapun syarat-syarat pembiayaan adalah sbb:

1. Menjadi anggota BMT ARSYADA dengan membayar uang pendaftaran Rp. 20.000,-
2. Mengisi Formulir Pendaftaran anggota dan formulir Pembiayaan
3. Menyerahkan Foto Copy KTP suami dan istri
4. Menyerahkan Foto Copy Kartu keluarga
5. Menyerahkan Foto Copy Jaminan (Jika BPKB di lampiri Foto Copy STNK)
6. Melaporkan Surat Kuasa Asli Jika Surat Jaminan Bukan atas nama sendiri
7. Pas Photo 3 x 4 suami dan istri masing-masing 1 lbr
8. Berpenghasilan tetap
9. Jujur, Amanah dan Bertanggung jawab
10. Bersedia di survey

Semua berkas yang sudah masuk ke BMT Arsyada tidak dapat di ambil kembali dan BMT Arsyada berhak mencairkan atau tidak pengajuan anggota tanpa memberikan alasan yang jelas



KSPS BMT ARSYADA

Satukan Hati
Membangun Negeri

Profil Singkat BMT Arsyada

BMT ARSYADA telah diakui oleh pemerintah dengan surat izin propinsi lampung no. 04/BH /X/ III.11 /V/ 2013.

BMT Arsyada berkedudukan / berkantoran di Jl. Jenderal Sudirman No. 110 Kelurahan Imopuro , Kecamatan metro pusat kota madya metro propinsilampung.

Moto **Sejahtera Bersama Anggota**, yang selalu melakukan pen dekatan kepada masyarakat luas agar senantiasa **dekat di hati semakin di cintai**.

Sudah saatnya anda beralih ke SYARIAH agar harta lebih diberbarokah dengan segera mendaftarkan diri anda menjadi anggota di BMT Arsyada sekarang juga.

Kantor Pusat
Jalan Jenderal Sudirman No. 110 Kel. Imopuro , Metro Pusat ,Lampung
Kantor Kas Layanan
Komplek Pasar Banar Juyo Batang Hari, Lampung Timur
Kantor Cabang Simpang Randu
Jalan Raya Lintas Timur , Simpang Randu Way Seputh, Lampung Tengah
Kantor Cabang Sekincau
Jalan Raya Liwa - Sekincau, Lampung Barat



Awal Kesuksesan

Produk Simpanan

Simpanan Idul Qurban

Adalah Simpanan khusus di peruntukkan dan hanya bisa diambil menjelang hari raya Idul Qurban dengan nisbah (persentase) bagi hasil 30% untuk nasabah dan 70% untuk BMT Arsyada (30:70)

Simpanan Suka Hati

Adalah simpanan yang bisa ditambah dan diambil sewaktu-waktu sesuai dengan kehendak hati anda dengan nisbah (persentase) bagi hasil 25% untuk nasabah dan 75% untuk BMT Arsyada (25:75)

Simpanan Pendidikan

Adalah Simpanan khusus di peruntukkan dan hanya bisa diambil menjelang Semesteran atau per 6 bulan sekali dengan nisbah (persentase) bagi hasil 25% untuk nasabah dan 75% untuk BMT Arsyada (25:75)

Simpanan Berjangka

Adalah Simpanan yang menggunakan sistem tempo dengan bagi hasil kompetitif, adapun jangka waktunya adalah;

- 3 bulan nisbah 30 : 70 ,
- 6 bulan nisbah 40 : 60 ,
- 12 bulan nisbah 50 : 50 ,
- 24 bulan nisbah 60 : 40 ,

Seoran awal deposito minimal Rp. 1 jt dan kelipatannya

Buktikanlah bahwa kami lah yang terbaik dari yang terbaik, segera daftarkan diri anda menjadi salah satu diantara orang yang beruntung dengan menjadi anggota di BMT Arsyada



Simpanan Idul Fitri

Periode Agustus 2015 - Desember 2015

Untuk menyambut datangnya hari raya idul fitri yang semakin berseri BMT ARSYADA dengan ikhlas membantu seluruh keluarga anda dengan program SIPANAN IDUL FITRI SEMAKIN BERSERI Penuh dengan dorprize yang sangat menarik.

DROPRIZE PAKET LEBARAN PASTI DAPAT

Syarat mendapatkan :

Setiap Anggota yang melakukan Transaksi simpanan Idul fitri dalam periode Agustus 2015 sampai dengan Desember 2015, saldo simpanan minimal **1.000.000,-** mendapatkan **1 paket** bingkisan dan berlaku kelipatannya.

Jadi setiap anggota yang menabung di simpanan idul fitri minimal saldo ahir Rp. **1.000.000,-** per desember 2015 maka akan mendapatkan 1 paket bingkisan lebaran, jika saldo ahir nya Rp. **6.000.000,-** maka akan mendapatkan **6** paket bingkisan dan seterusnya berlaku kelipatannya per **1.000.000,-** namun jika saldo ahir tidak mencukupi **1.000.000,-** maka tidak akan mendapatkan bingkisan apapun.

Ayo segera tingkatan saldo simpanan idul fitri anda agar bisa mendapatkan bingkisan lebaran yang sangat menguntungkan, agar lebaran anda semakin berseri bersama keluarga.

Mulailah dari sekarang sebelum habis masa tenggang nya .
semakin cepat anda mengambil keputusan semakin banyak yang anda dapatkan.

* **SYARAT dan KETENTUAN berlaku**



Selalu Menjaga Amanah

Simpanan arsyada membahana

Periode 2015 -2016

Program ini di peruntukkan hanya untuk anda anggota atau calon anggota BMT Arsyada yang selalu setia dan semakin mempercayai BMT Arsyada sebagai satu-satunya BMT pilihan hati dan selalu dekat di hati.

Membahana 6 Bulan;

- Simpanan Rp. 50.000.000,- mendapatkan TV/LCD 29 Inc*
- Simpanan Rp. 75.000.000,- mendapatkan 7 Gr Emas*
- Simpanan Rp. 100.000.000,- Mendapatkan 10Gr Emas*

Membahana 18 Bulan

- Simpanan Rp. 50.000.000,- mendapatkan 11 Gr Emas*
- Simpanan Rp. 75.000.000,- mendapatkan 16 Gr Emas*
- Simpanan Rp. 100.000.000,- Mendapatkan 1 Unit Sepeda Motor*

Membahana 26 Bulan

- Simpanan Rp. 50.000.000,- Mendapatkan 1 Unit Sepeda Motor*
- Simpanan Rp. 75.000.000,- Mendapatkan 1 Unit Sepeda Motor di tambah dengan 7Gr Emas *
- Simpanan Rp. 100.000.000,- Mendapatkan 1 Unit Sepeda Motor di tambah dengan 10Gr Emas*
- Simpanan Rp. 1.000.000.000,- (1 M) Mendapatkan 1 Unit Mobil*

Semua hadiah tanpa di undi dan akan diberikan di awal, sistem simpanan dengan menggunakan akad WADIAH YAD DHOMANAH yaitu sistem simpanan yang tidak menggunakan sistem bagi hasil tapi menggunakan sistem hadiah dan di berikan diawal atau pada saat anggota mulai menyimpan.

* **SYARAT dan KETENTUAN berlaku**

PERSYARATAN PEMBIAYAAN

Setiap pengajuan pembiayaan wajib memenuhi seluruh persyaratan

BMT Arsyada melayani anggota untuk pembiayaan modal kerja, dengan sistem bagi hasil dan juga melayani pembiayaan untuk kebutuhan konsumtif, dengan sistem keuntungan margin atau kenaikan harga sesuai kesepakatan

PERSYARATAN PENGAJUAN

1. Menjadi anggota BMT Arsyada dengan membayar simpanan Pokok Rp. 10.000,- dan Wajib Rp. 10.000,-
2. Mengisi Form Pendaftaran Anggota dan Form Pembiayaan
3. Menyerahkan foto copy KTP suami dan istri masing-masing 1 lembar
4. Menyerahkan foto copy KK terbaru 1 lembar
5. Menyerahkan foto copy jaminan (jika BPKB wajib sertakan foto copy STNK)
6. Melampirkan surat kuasa asli yang di tanda tangani kepala desa jika surat jaminan bukan atas nama sendiri
7. Pas Foto 3 x 4 suami istri (masing-masing 1 lembar)
8. Mempunyai usaha / penghasilan tetap
9. Jujur, Amanah dan bertanggung jawab
10. Bersedia di survey

***Berkas yang sudah masuk tidak dapat diambil kembali*

INFO LEBIH LANJUT HUB :



KSPPS BMT ARSYADA SEJAHTERA BERSAMA

Kantor Pusat
Jl. Jenderal Sudarto 146 G. Martorelana
Kode 04010, Lampung

Kantor Kas
Pasar Banjarjaya Barat Hari
Lampung Tengah

Kantor Cabang Lam-Teng
Simpang Bendo
Jl. Raya Lintas Sumatra Way Sepuluh
Lampung Tengah
Simpang Gawa Baru
Jl. Raya Brantasena KM1, Gaya Baru
Lampung Tengah

Kantor Cabang Lam-Bar
Sekincir
Jl. Raya Lintas Lina Betung Sukoran
Sekincir Lampung Barat

BADAN HUKUM
NO : 04/BH/X/III.11/V/2013
NO : 185/BH/PAD/X/III.11.III/2016



Ramah

Bersahabat

Layanan Prima

Jenis-jenis SIMPANAN

Produk simpanan yang ada di BMT Arsyada

- ### 01. Simpanan Wadiah Suka Hati

Yaitu Simpanan titipan yang bisa di tambah dan dikurangi sewaktu-waktu sesuai dengan keinginan anggota . Sehingga dengan adanya simpanan ini Anggota dapat merasakan kemudahan bertransaksi dengan BMT Arsyada
- ### 02. Simpanan Wadiah Idul Fitri

Yaitu Simpanan titipan yang bisa di tambah sewaktu-waktu sesuai dengan keinginan anggota namun pengambilannya bertepatan dengan moment idul fitri. Sehingga idul fitri anggota menjadi hari yang penuh makna dan semakin berseri.
- ### 03. Simpanan Wadiah Idul Qurban

Yaitu Simpanan titipan yang bisa di tambah sewaktu-waktu sesuai dengan keinginan anggota namun pengambilannya bertepatan dengan moment idul Qurban
- ### 04. Simpanan Wadiah Haji dan Umroh

Yaitu Simpanan titipan yang bisa di tambah sewaktu-waktu sesuai dengan keinginan anggota namun pengambilannya bertepatan dengan moment Ibadah Haji atau Umroh. Agar Ibadah Anggota simpanan semakin tenang dalam menjalankan ibadahnya.
- ### 05. Simpanan Wadiah Pendidikan

Yaitu simpanan yang bisa di tambah sewaktu-waktu sesuai dengan keinginan anggota namun pengambilannya bertepatan dengan saat tahun ajaran baru atau selepas semester.

Simpanan BERJANGKA

Simpanan yang hanya bisa diambil dalam masa tertentu

Simpanan Berjangka 3 Bulan

Jenis simpanan yang hanya bisa di ambil dalam jangka waktu 3 bulan kedepan dengan nisbah bagi hasil 25:75 , (25 % untuk anggota dan 75% untuk BMT. Jika dalam masa tersebut anggota mengambil simpanan maka akan dikenakan Pinalti sesuai ketentuan yang berlaku.

Simpanan Berjangka 6 Bulan

Jenis simpanan yang hanya bisa di ambil dalam jangka waktu 6 bulan kedepan dengan nisbah bagi hasil 30:70 , (30 % untuk anggota dan 70% untuk BMT. Jika dalam masa tersebut anggota mengambil simpanan maka akan dikenakan Pinalti sesuai ketentuan yang berlaku.

Simpanan Berjangka 12 Bulan

Jenis simpanan yang hanya bisa di ambil dalam jangka waktu 12 bulan kedepan dengan nisbah bagi hasil 35:65 , (35 % untuk anggota dan 65% untuk BMT. Jika dalam masa tersebut anggota mengambil simpanan maka akan dikenakan Pinalti sesuai ketentuan yang berlaku.

Simpanan Berjangka 24 Bulan

Jenis simpanan yang hanya bisa di ambil dalam jangka waktu 24 bulan kedepan dengan nisbah bagi hasil 40:60 , (40 % untuk anggota dan 60% untuk BMT. Jika dalam masa tersebut anggota mengambil simpanan maka akan dikenakan Pinalti sesuai ketentuan yang berlaku.

RIWAYAT HIDUP



Bunga Prestiwaning Fitri dilahirkan di B. Nabung pada tanggal 24 April 1994, merupakan anak ketiga dari pasangan Bapak T. Rudito dan Ibu Sujinah.

Pendidikan dasar penulis di tempuh di SD Negeri 3 Srikencono dan selesai pada tahun 2006, kemudian melanjutkan di SMPN 5 Metro Selatan, dan selesai pada tahun 2009, sedangkan sekolah Menengah Atas di SMA Utama Wacana Metro, dan selesai pada tahun 2012, kemudian penulis melanjutkan pendidikan pada Prodi D3 Perbankan Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Jurai Siwo Metro dimulai pada Semester I Tahun Ajaran 2013/2014, yang kemudian pada Tahun 2017, STAIN Jurai Siwo Metro beralih status menjadi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.