STRATEGI PELAYANAN PRIMA DALAM RANGKA MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PADA BMT LUMBUNG NAGARI JORONG KOTO SELAYAN BUKITTINGGI

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya

Pada Program DIII Perbankan Syariah



Oleh:

CHESSY ASTRIA

3115.007

JURUSAN DIII PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM (FEBI)

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)

BUKITTINGGI

2017/2018

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing tugas akhir mahasiswa jurusan DIII Perbangkan Syariah IAIN Bukittinggi atas nama **Chessy Astria** NIM : 3115.007 dengan judul " **Strategi Pelayanan Prima Dalam Rangka MeningKatkan Jumlah Nasabah Di BMT Lumbung Nagari Jorong Koto Selayan** " Memandang bahwa tugas akhir yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk dilanjutkan ke sidang tugas akhir.

Demukian persetujuan diberikan untuk dapat digunakan seperlunya.

Bukittinggi, 10 Juli 2018

Pembimbing

Yefri Joni, MA
NIP:197602062003121004

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Tugas Akhir yang berjudul **"Strategi Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada BMT Lumbuang Nagari Jorong Koto Selayan"** oleh **Chessy Astria, NIM. 3115.007** telah diujikan dalam Ujian Akhir Jurusan D III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi, hari Kamis tanggal 16 bulan Agustus tahun 2018, dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) Jurusan D III Perbankan Syariah dalam bidang keahlian Perbankan Syariah.

Bukittinggi, 27 Agustus 2018

Tim Penguji Tugas Akhir

Ketua

Yefri Joni, MA
NIP. 197602062003121004

Anggota:

Penguji Utama

Dr. Iiz Izmuddin, MA
NIP. 197503032001121007

Penguji Pendamping (Pembimbing)

Yefri Joni, MA
NIP. 197602062003121004

Tartila Devi,
NIDN.2009087803

Mengetahui:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi

H. Harfandi, SE, M.Si
NIP. 196211101999031001

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama/Nim : Chessy Astria/3115.007

Tempat/tanggal lahir : Bukittinggi, 18 April 1993

Fakultas/jurusan : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam/ DIII perbankan Syariah

Judul Tugas Akhir :Strategi pelayanan prima dalam meningkatkan jumlah nasabah di BMT Lumbuang Nagari Jorong kotoselayan Bukittinggi

Menyatakan dengan sesungguhnya karya ilmiah /Tugas Akhir) dengan judul diatas adalah benar asli karya penulis. Apabila dikemudian hari terbuktu bahwa Tugas Akhir ini bukan karya sendiri , maka penulis bersedia diproses sesuai dengan hukum yang berlaku dan gelar kesarjanaan penulis dicopot sampai batas waktu yang tidak ditentukan.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bukittinggi, 10 Juli 2018



CHESSY ASTRIA

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Ini dengan judul "Strategi Pelayanan Prima Dalam Rangka Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada BMT Lumbung Nagari Jorong Koto Selayan." Shalawat dan salam kepada nabi Muhammad SAW, semoga selalu tersampaikan dan dapat dihitung sebagai amal ibadah, yang mana beliau telah membawa kita dari zaman jahiliyah ke zaman yang penuh rahman dan ilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan sekarang ini.

Penulisan Tugas Akhir Ini dimaksudkan sebagai studi demi meraih gelar ahli madya (A.Md) pada jurusan diploma III Perbankan Syariah IAIN Bukittinggi, sebagai wujud dari partisipasi dan persiapan penulis dalam pengembangan dan pengatualisasian ilmu yang telah penulis peroleh selama menimba ilmu di bangku perkuliahan, sehingga dapat bermanfaat bagi penulis sendiri juga masyarakat pada umumya.

Penulisan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan berkat bantuan dan bimbingan dengan penuh ketulusan dan keikhlasan dari berbagai pihak.Rasa terimakasih dan penghargaan terbesar kepada Ayahanda **Erizal** dan Ibunda **Ratna Sari** tercinta serta kakak-kakak yang telah memberikan nilai kehidupan *tak*

terhingga yang tidak di dapatkan oleh orang lain, yang telah menunjukkan dan memotivasi penulis menempuh pilihan terbaik ini serta selalu bersemangat menjalani pilihan ini yang melebihi semangat penulis sendiri. Dan penulis juga mengucapkan kepada:

1. Ibu **Dr. Ridha Ahida, M hum,** rektor IAIN Bukittinggi beserta wakil rektor.
2. Bapak **Harfandi, SE.,MSi**, dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Bukittinggi beserta wakil.
3. Ibu **Novera Martilova, SE., ME** Ketua Jurusan Perbankan Syariah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi yang telah memberikan fasilitas, sarana, dan segala kebutuhan perkuliahan, sehingga penulis dapat menimba ilmu di kampus tercinta.
4. Ibu **Dr. Hesi Eka Putri, SE.,M.Si,** Penasehat Akademik (PA) yang telah memberikan arahan dan dorongan kepada penulis selama mencapai perkuliahan di IAIN Bukittinggi.
5. Bapak **Yefri Joni, MA**, Pembimbing Penyelesaian Tugas Akhir ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen IAIN Bukittinggggi Yang Telah memberikan pengajaran ,bombingan, saran, dorongan, serta motivasi selama penulis menempuh pendidikan di IAIN Bukittinggi.
7. Seluruh karyawan/ti IAIN Bukittinggi yang memberikan layanan akademik.

8. Bapak dan karyawan BMT Lumbung Nagari Jorong Koto Selayan yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk menyelesaikan penelitian Tugas Akhir ini.
9. Bapak Pimpinan, karyawan/ti perpustakaan IAIN Bukittinggi yang telah menyediakan fasilitas kepada penulis untuk mendapatkan referensi dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Keluarga penulis yang selalu memberikan dorongan dan bantuan baik moril
11. Kepada teman dan sahabat seperjuangan **Dea,Ferawati,Desi.Ami R**, serta semua yang tidak bias disebutkan namanya satu persatu yang telah memberikan motivasi ,dukungan,serta semangatnya dalam proses perkuliahan dan untuk kesempatan penulis Tugas Akhir penulisan ini

Kritik din saran sangat penulis harapkan demi menyempurnakan tugas akhir ini dan juga penulis, berharap tugas akhir ini menjadi sumber informasi yang bermanfaat bagi penulis khususnya ,bagi masyarakat luas secara umum dengan izinya.

Bukittinggi, 10 Juli 2018

Penulis

CHESSY ASTRIA
NIM: 3115.007

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Kata Pengantar..... i

Daftar Isi..... iv

Daftar Tabel..... vi

Abstrak..... vii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang..... 1

B. Identifikasi Masalah..... 5

C. Rumusa Masalah..... 5

D. Batasan Masalah..... 6

E. Tujuan dan Kegunaan peneltian..... 6

F. Penjelasan Judul..... 7

G. Kajian Terdahulu..... 8

H. Metode Penelitian..... 9

I. Sistematika Penulisan..... 12

BAB II LANDASAN TEORI

A. BMT dan Masyarakat..... 13

B. Defenisi Pelayanan Prima..... 15

C. Karakteristik Pelayanan Prima..... 17

D. Konsep Pelayanan Prima..... 17

E. Dimensi Pelayanan Prima..... 19

F. Tujuan Pelayanan Prima..... 20

G. Jenis-jenis Pelayana Prima..... 21

BAB III HASIL PENELITIAN

A. Monografi BMT Lumbung Nagari Jorong Koto Selayan..... 23

B. Pentingnya Strategi Pelayanan Prima Bagi BMT Lumbung

Nagari Jorong Koto Selayan..... 34
C. Kesan Nasabah..... 38

BAB IV PENUTUP

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

Daftar Pustaka

DAFTAR TABEL

1.1 Jumlah Nasaba di BMT Lumbung Nagari Jorong Koto Selayan.....4

2.1 Gambaran Nasabah di BMT Lumbung Nagari Jorong Koto Selayan.....33

ABSTRAK

Tugas akhir ini berjudul **"STRATEGI PELAYANAN PRIMA DALAM RANGKA MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PADA BMT LUMBUANG NAGARI JORONG KOTO SELAYAN "**Adapun maksud dari judul ini adalah suatu penelitian yang berusaha mengetahui bagaimana strategi pelayanan prima yang digunakan oleh BMT Lumbuang Nagari Jorong Koto Selayan dalam rangka meningkatkan jumlah nasabahnya

Adapun yang yang melatar belakangi penulis mengangkat judul ini adalah kurangnya pelayanan prima pada BMT Lumbung Nagari Jorong Koto Selayan menyebabkan berkurangnya nasabah dari tahun ketahun . Ketika nasabah berkurang maka keuntungan juga berkurang hal ini yang membuat penulis tertarik membuat bagaimanan pelayanan prima yang dilakukan di BMT Lumbung Nagari Jorong Koto Selayan. Sehingga berdampak pada berkurangnya nasabah di BMT Lumbung Nagari Jorong Koto Selayan.

Untuk membahas masalah ini penulis melakukan penelitian lapangan yang bersifat deskriptif kuantitatif dan jenis sumber data yang didapat ada dua,data primer dan data sekunder. Data primer berupakan wawancara, dengan karyawanan bank bagian teller di BMT Lumbung Nagari Jorong Koto Selayan . Data sekunder berupa :buku-buku yang berhubungan dengan penelitian ,serta asrsip bank berupa profil di BMT Lumbung Nagari Jorong Koto Selayan.

Hasil dari penelitian ini,diketahui bahwa strategi pelayanan prima dalam meningkatkan jumlah nasabah di BMT Lumbung Nagari Jorong Koto Selayan dapat mempengaruhi jumlah nasabah dengan konsep: kemampuan (*ability*), sikap *(attiude*), petanggung jawaban (*accuntability*). Strategi ini dinilai sangat efektif dalam meningkatkan jumlah nasabah yang dilakukan di BMT Lumbung Nagari Jorong Koto Selayan yaitu pentingnya pelayanan prima terhadap nasabah dilakukan dengan baik,maka akan berdampak pada peningkatan jumlah nasabah di BMT Lumbung Nagari Jorong Koto Selayan.Ketika nasabah meningkat maka keuntunganya akan meningkat.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di negara berkembang,bank menjadi lembaga yang sangat strategis dan memiliki peran dalam perkembangan perekonomin negara.Kebutuhan masyarakat terhadap bank tidak hanya terbatas pada penyimpanan dana dan penyaluran dana saja,akan tetapi juga terhadap pelayanan jasa yang di tawarkan[1].Perkembangan perekonomian indonesia khususnya dalam sektor jasa menciptakan sebuah persaingan yang semakin ketat tidak terkecuali pada sektor perbankan,dimana pada saat ini persaingandalam dunia perbankan tidaklagi bertumpuk pada produk tetapi bertumpuk pada pelayanan.[2]

Dalam pelayanan,kondisi yang efektif haruslah direncanakan secara sengaja oleh pihak-pihak pengelola bank tersebut,usaha untuk menciptakan pelayanan yang efektif,dan perusahaan harus memperhatikan dimensi pelayanan yang mencakup faktor-faktor penentu kepuasan nasabah meliputi :kemampuan untuk memberikan jasa dengan segaja dan keandala (*Reability)*, sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf (*Assurance)* ,memahami kebutuhan pelangan, *(Empsthy)* .bukti fisik *(Tangibles)*[3].

Dalam pelayanan jasa diperbankan memiliki beragam bentuk,baik produk,kualitas pelayanan.Sehingga keberhasilan bank nantinya akan dilihat dari persaingan yang semakin ketat,dan hal ini akan dimulai dari tingkatan

[1].Ismail,*Perbankan Syariah*, (Jakarta: Prenada Media Grup,2011),h29.
[2]Muchdarsyah Sinungan, *Strategi Menajemen Bank* , (Jakarta:PT.Rineka Cipta,1994),hal.34
[3].M Nur Rianto Al Arif .*Dasar-Dasar Pemasaran bank Syariah*,(Bandung:Penerbit Alfabet ,2012),h 221

Operasional Bank.Mereka semuaharus terlihat dalam memberikan pelayanan yang bermutu sehingga tidak hanya dapat memberikan pelayanan namun masing-masing harus memiliki tekad yang kuat demi terciptanya pelayanan prima yang diberikan ke nasabah.

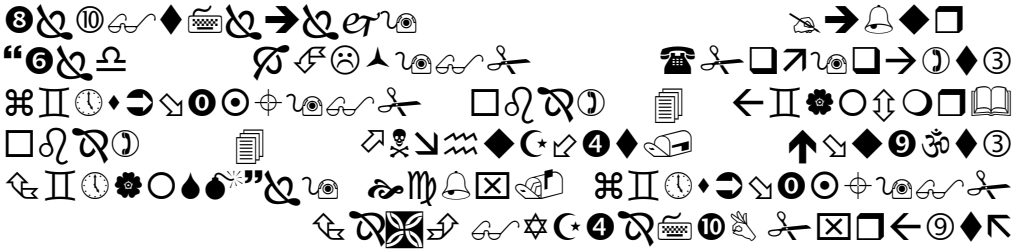
Perbankan harus mampu memberikan pelayanan yang baik ke pada nasabah dimana pelayanan tersebut dapat menjadi daya tarik tersendiri dan bisa unggul dibandingkan dengan usaha perbankan lainnya sehingga bank tersebut mampu bertahan dalam iklim persaingan yang ketat.

Dalam kegiatan pelayanan ada yang dikenal dengan istilah pelayanan prima yang artinya *excellen service* yang secara hafiyah berarti pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang baik.Disebut sangat baik atau terbaik,karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan pelangan[4].Pentingnya pelayanan prima bagi sebuah bank adalah dikarenakan memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikanpelayananfokus kepada pelanggan.Pada sektor swasta tentunya pelayanan selalu bertujuan atau beriontasi keuntungan perusahaan.Pelayanan Prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan perusahaan kepada masyarakat sebagai pelanggan dan acuan untuk mengembangkan standar pelayan[5].

[4].M Nur Rianto Al Arif .*Dasar-Dasar Pemasaran bank Syariah*,(Bandung:Penerbit Alfabet ,2012),h 211

[5].M.Nur.Rianto Al Arif,*Dasar –Dasar Pemasaran Bank Syariah*.(Bandung:Alfabet,2012)h.215.

BMT adalah lembaga ekonomi atau keuangan syariah nonperbangkan yang sifatnya informal karena lembaga ini didirikan oleh Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) yang berbeda dengan lembaga keuangan perbankan dan lembaga keuangan formal lainya[6].Kehadiran BMT (Baitul Maal Watamwil) ,sebagai pendatang baru dalam dunia pemberdayaan masyarakat melalui system simpan-pinjam syariah dimaksudkan untuk menjadi alternative yang lebih inovasi dalam jasa keuangan. Selain itu kehadiran BMT juga ditujukan untuk memberikan pelayanan kepada nasabahnya sebagaimana telah d terapkan dalam Al-Quran Surat Al IsraaAyat 53



53. dan Katakanlah kepada hamha-hamba-Ku: "Hendaklah mereka mengucapkan Perkataan yang lebih baik (benar). Sesungguhnya syaitan itu menimbulkan perselisihan di antara mereka. Sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagi manusia.

BMT Lumbuang Nagari Jorong Koto Selayan yang terletak di garegeh, kecamatan Mandiangin Koto Selayan Kota Bukittinggi, yang didirikan pada tanggal 10 Desember 2010 tentang Kelompok Kerja di Nagari Jorong Koto Selayan Kecamatan Mandiangin Koto Selayan.Pengumpulan dana awal sebagai modal pada saat itu sebesar 600 juta (Enam Ratus Juta Rupiah). BMT Lumbuang nagari menyediakan layanan jasa diantaranya: Pembiayaan yang menggunakan akad murabahah, dan Tabungan akad wadiah[7].

[6]Nurul Huda,dkk.,Baitul Mal Wa Tamwil, (Jakarta:Amzah,2016).h 35

[7].Hasil Observasidengan bapak Fauza sebagai T*eller*di BMT Lumbuang Nagari Jorong koto Selayan pada tanggal 25 Maret 2018.

Table 3.1 Gambaran Nasabah di BMT Lumbung nagari Jorong koto selayan Bukittinggi dari tahun 2013 s/d 2017

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1	2013	150
2	2014	109
3	2015	95
4	2016	392
5	2017	485

Sumber: BMT Lumbung Nagari jorong koto Selayan (diolah)

Dari tabel di atas dapat di simpulkan bahwa Nasabah di BMT Lumbung nasabah pada tahun 2013 nasabah berjumlah 150 orang, ditahun 2014 nasabah mengalami penurunan menjadi 109 nasabah, sementara pada tahun 2015 jumlah nasabah mengalami penurunan menjadi 95, pada tahun 2016 jumlah dan di tahun 2017 jumlah nasabah mengalami penngkatan menjadi 485 orang nasabah, dan peningkatan ini dinilai cukup baik, namum dalam hal ini perlu adanya inovasi pelayanan agar jumlah nasabah bisa meningkat. Maka diperlukannya pelayanan yang maksimal untuk mempertahankan nasabah. Pada BMT Lumbung Nagari Jorong Koto Selayan jumlah nasabah yang ideal sekitar 100 setahun nasabah.Peningkatan jumlah nasabah yang paling ideal 50 % pertahun.[8]

Berdasarkan latar belakang diatas,penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada BMT Lumbuang Nagari Jorong Koto Salayan. Dan menuangkan

[8].Hasil Observasidengan Bapak Fauza sebagai T*eller*di BMT Lumbuang Nagari Jorong koto Selayan pada tanggal 25 Maret 2018.

dalam tugas akhir : “STRATEGI PELAYANAN PRIMA DALAM RANGKA MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PADA BMT LUMBUNG NAGARI JORONG KOTO SELAYAN”

B. IdentifikasiMasalah

Adapun yang menjadi identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Pelayanan Prima dalam meningkatkan jumlah nasabah pada BMT Lumbuang Nagari Jorong Koto Selayan.
2. Mengapa pentingnya pelayanan prima di BMT Lumbuang Nagari Jorong Koto Selayan.

C. RumusanMasalah Dan Batasan Masalah

1.Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas maka penulis dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut;”Bagaimana Strategi Pelayanan Prima dalam Rangka Meningkatkan Jumlah Nasabah pada BMT Lumbung Nagari Jorong Koto Selayan ?

2.Batasan Masalah

Berdasarkan permasalahan pada latar belangkang dan identifikasi masalah diatas,maka penelitian ini dibatasi keterkaitan pemberian Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah pada BMT Lumbung Nagari Jorong Koto Selayan.

D.Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan penulis mengadakan penelitian ini adalah untuk mengetahui Strategi Pelayanan Prima dalam Rangka Meningkatkan Jumlah Nasabah pada BMT Lumbung Nagar iJorong Koto Selayan.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Untuk menambah pengetahuan dan wawasan penulis dalam menerapkan teori yang telah didapat dibangku kuliah, dan pengembangan dalam berkarir di lingkungan BMT khususnya yang berhubungan dengan Strategi Pelayaan Prima dalam jumlah Nasabah.
b. Untuk memberikan masukan pada BMT Lumbung Nagari Jorong mengenai Strategi Pelayanan Prima dalam Rangka Meningkatkan Jumlah Nasabah.
c. Untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan studi dalam program DIII Perbangkan Syariah guna mencapai gelar ahli Madya (A.Md).

D. PenjelasanJudul

Untuk menghindari kekeliruan dalam memahami judul ini, maka penulis perlu untuk menjelaskan pengertian dari beberapa kata yang paling penting yang terdapat dalam tugas akhir ini.

Strategi :Sesuatu perencanaan yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus.[9]

PelayananPrima :Membuat pelanggan merasa penting,melayani pelangan dengan ramah,cepat ,tepat dan menempatkan pelanggan sebagai mitra.[10]

Peningkatan Jumlah Nasabah :Proses, perbuatan, dan cara meningkatkan jumlah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank..[11]

BMT :Lembaga ekonomi atau keuangan syariah nonperbankan yang sifatnya informal karena lembaga ini didirikan oleh Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) yang berbeda dengan lembaga keuangan perbankan dan lembaga keuangan formal lainya.[12].

Adapun maksud penjelasan judul diatas adalah bagaimana Srategi Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah yang dilakukan oleh BMT lumbung Nagari Jorong Koto Selayan.

[9]Departemen Pendidikan ,Kamus Bahasa Indonesia,(Jakarta:Balai pustaka 2002),h 1463
[10]Atep Adya Batara,*Dasar-dasar Pelayanan Prima*,(Jakarta:PT Elex Media Komputon,2003)h.27
[11]Departemen Pendidikan Nasional,Kamus Besar Bahasa Indonesia,….h 1024
[12]Nurul Huda,*Baitul Mal wa Tamwill*,(Jakarta:Amzah 2016)h.35

E. Kajian Terdahulu

Pada penelitian ini yang dilakukan oleh **Bella Qadrisra** Nim:3113.084 tentang layanan dengan **judul Implementasi "GREAT Hasanah "Pelayanan Prima Pada *Front Office* PT.Bank BNI Syariah Bukittinggi.** Pada penelitian ini Bella Qadrisra membahas dengan meninjau performa layanan prima yang dilakukan PT.Bank BNI Syariah Bukittinggi untuk mendapatkan nasabah yang loyalitas tinggi,yang dimana hasil penelitianya adalah Implementasi "Great Hasanah"pelayanan prima pada front office sudah cukup lancar,hanya saja masih terdapat kendala yang menyebabkan kurang btercipta komponen-kompenen dari *"GreatHasanah "*.Seiring berjalanya waktu semua kinerja mengenai peningkatkan agar nasabah dapat merasakan dilayani dengan pelayanan prim.[13]

Selanjutnya Penelitian Tentang layanan yang dilakukan oleh **Suci Rahmadani** Nim:3109.035 dengan judul **SRATEGI PELAYANAN PRIMA BAGIAN FUNDDING PADA BPRS CARANA KIAT ANDALAS BUKITTINGGI.** Pada penelitian ini yang dilakukan oleh Suci Rahmadani membahas mengenai fokus kepada Srategi yang dilakukan oleh BPRS Carana Kiat Andalas dalam meningkatkan pelayanan prima yaitu meningkatkan kualitasSDM dengan memberikan pelatihan dan pendidkan,menerapkan dan

[13].Bella Qadrisra,"Implementasi "Great Hasanah"Pelayanan Prima pada Front Office PT.Bank BNI Syariah Bukittinggi."D3 Perbangan Syariah IAIN Bukittinggi.(2016).

meningkatkan sarana dan pasarana perbankan ,pelayanan dilakukan oleh tenaga yang berkompeten.[14]

Yang terakhir yang dilakukan oleh **Galuh Anggita Sukma** Nim:3114.037 dengan judul **TINJAUAN PELAYANAN PRIMA OLEH CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN CITRA PERUSAHAAN PADA PT BPRS AL-MAKMUR LIMBANANG LIMA PULUAH KOTA**. Pada penelitian ini yangdilakukan oleh Galuh Anggita Sukma membahas tentang meningkatkan pelayanan prima yang diberikan oleh *coustemer service* dalam meningkatkan citra perusahaan .[15]

F. Metode Penelitian

Memecahkan masalah dalam penelitian maka perlu menggunakan beberapa metode untuk memudahkan penulis dalam menyusun tugas akhir ini. Adapun metode yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Jenis Penelitia

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang bersifat kualitatif, sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan orang atau perilaku yang diamati.[16]

---

[14].Suci Rahmadani."Strategi Peningkatkan Pelayanan Prima bagian funding pada BPRS Carana kiat Andalas Bukittinggi."D3 Perbangank Syariah IAIN Bukittinggi.(2012).

[15].Galuh Anggita Sukma,"Implementasi "Tinjauan Pelayanan Prima Oleh Coustemer service dalam Citra Perusahaan Pada PT BPRS AL-Makmur Limbanang Limo Puluah Koto."D3 Perbangkan Syariah IAIN Bukittinggi.(2017).

[16] Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*(Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 1995) cet ke 5,hlm 3.

2. Lokasi dan waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan di BMT Lumbung Nagari Jorong Koto Selayan.Penulis melakukan penelitian ke BMT Lumbuang Nagari Jorong Koto Selayan dan penelitian ini dilakukan mulai dari tanggal mulai magang 08 januari 2018 s/d selesai.

3. Jenis Data dan Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber utamanya.[17] Yang menjadi sumber data primer penelitian ini adalah para pengelola BMT Lumbung Nagari Jorong Koto Selayan.

b. Data Sekunder

Data Sekundera dalah data yang diperoleh dan digali melalui hasil pengelolah pihak kedua dari hasil penelitian lapangan:

4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan dara sebagai berikut:

a. Observasi

Merupakan suatu teknik pengamatan langsung pada objek penelitian untuk mendapatkan suatu data. Di sini penulis langsung mengamati praktik yang terjadi

[17]Muhammad Teguh,Metodologi *Penelitian Ekonomi Teori Dan Aplikasi*,(jakarta:Pt.Raja Grafindo Persada,1999),h 122.

yang terjadi ada objek penelitian dengan mencari kesesuian antara keterangan yang penulis miliki dengan praktik atau kegiatan sesungguhnya.[18]

b.Wawancara

Wawancara adalah proses memproses keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dan informan atau orang yang diwawancarai dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara. [19] Pengumpulan data dengan metode wawancara dikenakan langsung terhadap karyawan BMT Lumbung Nagari JorongKoto Selayan.

b. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan cara mengumpulkan bahan-bahan berupa data tertulis dari BMT Lumbung Nagari Koto Selayan sehingga mampu menjadi data pendukung dalam masalah.

5. Teknik Analisis Data

Dalam menganalisi data, penulis menggunakan metode deskriptif kualitantif yaitu menggunakan data referensi, baik berupa literature maupun dokumen-dokumen yang berhubungkan dengan itu.[20]

[18] Muhammad Teguh, *MetodologiPenelitianEkonomiTeori dan Aplikasi*, (Jakarta: PT Persada,2001) hlm .133-134

[19]Burhan Bungin, *Penelitian Kuantitatif*,(Jakarta:Prenada Media Group,2007,h.111

[20]Muhammad Teguh,*Metodologi Penelitian Ekonomi Teori Dan Aplikasi*...h.114

G. Sistematika Penulisan

Berikut sistematika penulisan tugas akhir ini :

BAB I : Pendahuluan.

Merupakan garis besar dari tugas akhir yang terdiri dari latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat,ruang lingkup pembahasan, *tempat* dan waktu magang, dan sistematika penulisan.

BAB II : Landasan teori,

Pada bab ini akan diuraikan mengenai pelayanan,yang mencakup pengertian Pelayanan Prima, Prinsip-Prinsip kualitas pelayanan ,etika pelayanan,jenis-jenis pelayanan, strategi pelayanan.

BAB III : Hasil penelitian

Berisikan sejarah BMT Lumbung Nagari Jorong Koto Selayan,Strategi Pelayanan Prima dalam Rangka Meningkatkan Jumlah Nasabah

Bab IV : Kesimpulan dan Saran

yaitu penutup yang menjelaskan tentang penutup dan saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. BMT dan Masyarakat

1. Pengertian BMT

a. Baitul Maal

Secara harfiah,bait adalah rumah sedangkan maal maksudnya adalah harta.Kegiatan baitul maal menyangkut kegiatan dalam menerima titipan dana zakat, infaq, dan sedekah, serta mengoptimalkan distribusinya sesuai dengan peraturan dan amanahnya.[21]

b. Baitul Tamwil

secara harfiah,bait adalah rumah dan *at-tamwil* adalah pengembangan harta.*Baitul tamwil* melakukan kegiatan pengembangan usaha-usaha produktif dan ivestasi dalam meningkatkan kesejahteraan pengusaha mikro dan kecil malalui kegiatan pembiayaan dan menabung (berinvestasi).

Jadi BMT adalah lembaga ekonomi atau keuangan syariah nonperbankan yang sifatnya informal karena lembaga ini didirikan oleh Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) yang berbeda dengan lembaga keuangan perbankan dan lembaga keuangan formal lainya

[21]H.Buchari Alma,*Menajemen BisnisSyariah*,(Bandung:Penerbit Alfabet 2014)h.23-26

2. **Peran BMT di Tengah Masyarakat**

   a. Menjauhkan masyarakat dari praktek ekonomi yang non islam.Aktif melakukukan sosialisasi di tengah masyarakat tentang arti penting system ekonomi islam.Hal bisa dilakukan dengan pelatihan-pelatihan mengenai cara-cara bertransaksi yang islami,misalnya supaya ada bukti dalam transaksi,dilarang curang dalam menimbang barang,jujur terhadap konsumen.

   b. Melakukan pembinaan dan perdanaan usaha kecil.BMT harus bersifat aktif menjalankan fungsi sebagai lembaga keuangan mikro,misalnya dengan jalan pendampingan,pembinaan.pengawasan.

   c. Melepaskan ketergantungan pada rentenir,masyarakat yang masih tergantung rentenir disebabkan rentenir mampu memenuhi keinginan masyarakat dalam memenuhi dana dengan segera.Maka BMT harus mampu melayani masyarakat lebih baik,misalnya selalu tersedia dana setiap saat,birokrasi yang sederhana.

   d. Menjaga keadilan ekonomi masyarakat dengan distribusi yang merata

Selain itu peran BMT di Masyarakat,adalah:

a. Motor penggerak ekonomi dan sosial masyarakat banyak.
b. Ujung tombak pelaksanaan system ekonomi.
c. Penghubungan antara kaum aghnia(kaya)dan kaum dhu'afa (miskin)
d. Sarana pendidkan informal untuk mewujudkan prinsip hidup yang barakah.

3. Pelayanan dalam Operasional BMT

a. Pengumpulanan Dana BMT

Pengumpulanan dana BMT dilakukan melalui bentuk simpanan tabungan dan deposito.Adapun akad yang mendasari berlakunya simpanan terkait atas jangka waktu dan syarat-syarat tertentu dalam penyertaan dan penarikan,yaitu simpanan Wadiah dan Simpanan Mudhaaraba.

b. Penyaluran Dana BMT

Dana yang dikumpulkan dari anggota harus disalurkan dalam bentuk pinjaman kepada anggotanya.pinjaman dana kepada anggota disebut juga fasilitas pembiayaan,yaitu suatu fasilitas yang diberikan BMT kepada anggota yang membutuhkan untuk menggunakan dana yang telah dikumpulkan BMT dari anggota yang surplus dana.Teedapat berbagai jenis pembiayaan yang dikembanakan oleh BMT,yang semuanya itu mengacu pada dua jenis akad yaitu akad tijarah dan akad syirkah. .[22]

B. Definisi Pelayanan Prima

Berkaitan dengan pelayanan,ada dua istilah yang perlu diketahui yaitu melayani atau pelayanan.Menurut Kamus Besas Bahasa indonesia pengertian melayani adalah Membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan sesorang.Sedangakan pengertian pelayanan adalah usaha

[22]H.Buchari Alma,*Menajemen Bisnis Syariah*, (Bandung: Penerbit Alfabet 2014) h.23-26

melayani kebutuhan orang lain[23]. Pelangan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen,yang bersifat tidak berwujut dan tidak dapat dimiliki.karakteristik tentang pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang baik[24].

Pelayanan Prima adalah membuat penggalaman merasa penting, melayani pelanggan dengan ramah,cepat tepat,dan menempatkan pelanggan sebagai mitra[25]. Sementara pelayanan prima merupakan terjemahaan dari istilah *service excellent* yang secara berarti harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan atau pelayananyang baik. Disebut sangat baik atau terbaik,karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan pelanggan.[26]

Jadi dapat disimpulkan bahwa pengertian pelayanan prima adalah sesuatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelangan kata lain pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas.

[23]Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa ,Kamus Besar Indonesia Edisi III.Jakarta:Pusat Bahasa.2001,h.206

[24]Sutopo dan Adi Suryanto.Pelayanan Prima.Jakarta:Lembaga Administrasi Negara.2001,h.8

[25]Atep Adya Barata ,*Dasar-Dasar Pelayanaan prima* ,(Jakarta :PT Elex Media Komputon,2003),h.27

[26]M.Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* .*(*Bandung;Penerbit Alfabeta.2012)h.27

C. Karakteristik Pelayanan Prima

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau peorangan kepada komsumen,yamg bersifat tidak berwujud dan tidak dapat memiliki.Adapun karakteristik tentang pelayanan agar menjadi dasar bagaimna memberikan pelayanan yang terbaik,yaitu:

1. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba,pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang adil.
2. Pelayanan itu kenyataanya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
3. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata,karena pada umumnya kejadianya dan bersamaan dan terjadi di tempat yang sama [27]

D. Konsep Pelayanan Prima

1. *Ability* (Kemampuan)

   Adalah suatu pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak dipelukan untuk menjnjukan program pelayanan prima,yang meliputi kemampuan penguasaan pengetahuan tentang bidang kerja yang ditekuni pada konteks ini seluruh pegawai bank syariah harus memahami apa yang dimaksud dengan bank syariah serta seluruh produk bank syariah tersebut, melakukan komunikasi

[27]Prasetio Aji Prakoso,Front Office Praktis Administrasi dan Prosedur Kerja, (Yogyakarta : Penerbit Gava Media .2017) h.17

efektif,mengembangkan motivasi,dan menggunakan sarana publik relation sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan keluar perusahaan.

2. *Attiude* (Sikak)

   Adalah perilaku ,sikap dan tingkat laku yang harus ditonjolkan oleh pegawai oleh pegawai ketika menghadapi pelanggan.Seorang pegawaibank terutama yang berada ditugas pelayanan terdapat seperti seperti *customer service* dan *telle*r harus menghadapi pelanggan dengan senyuman.

3. *Action* (tindakan)

   Yaitu karyawan harus mampu memberikan berbagai kegiatan nyata yang harus diberikan dalam mmberikan pelayanan prima kepada konsumen.

4. *Accountability* (pertanggung jawaban)

   Suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidak puasan pelanggan[28].

[28] M.Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah .(*Bandung;Penerbit Alfabeta.2012)h.221

E. Dimensi Pelayanan prima

Didalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan, terdapat lima kriteria penentu kualitas pelayanan seperti yang dalam risetnya Menemukan dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi pokok kualitas pelayanan, yaitu :

1. Bukti fisik (*Tangibles)*

   Berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan perlengkapan, sumber daya manusia dan materi komunikasi perusahaan.

2. Kehandalan *(Reliability)*

   Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang disajikan secara akurat.

3. Jaminan (*Assurance)*

   Berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan.

4. Empati (*Empathy*)

   Berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.[29]

[29]M.Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah .(*Bandung;Penerbit Alfabeta.2012)h.221

F. Tujuan Pelayanan Prima

a. Tujuan Pelayan prima mencegah pembelotaan dan membangun kesetian pelanggan atau *customer loyalitas.*Pembelotan pelanggan atau perpalingnya disebabkan karena kesalahan pemberian pelayanan maupun system yang digunakan oleh perusahaan dalam melayani pelanggan.

b. Dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya.Dalam pelaksanaannya Pelayanan Prima merupakan pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan dan pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas.

c. Tetap menjaga badan merawat agar pelangaan merasa diperhatikan dan dipertingkan segala kebutuhaan atau keinginannya.Pelayanan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat,secara konsisten dan akurat (handal).

d. Merupakan upaya mempertahankan pelanggan agar loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan. [30]

[30]Nina Rahmayanty *Menajemen Pelayanan Prima*(Yougayarta:Graha Ilmu,2010) hal 8-13

G.Jenis-jenis Pelayanan prima

Perspektif Terhadap Kualitas Pelayanan Perspektif terhadap kualitas dapat menjelaskan mengapa kualitas bisa diartikan beraneka ragam oleh orang yang berbeda dalam situasi yang berlainan. Terdapat beberapa perspektif kualitasyaitu mengemukakan 5 macam perspektif kualitas yang sedang berkembang sebagai dasar dalam perspektif kualitas adalah sebagai berikut:

a. Pendekatan transedental (*Transcendental Approach)* Kualitas dipandang sebagai sesuatu yang bisa dirasakan atau diketahui, namun sukar didefinisikan, dirumuskan, ataupun diukur. Sudut pandang ini biasanya diterapkan dalam dunia seni, misalnya seni musik, seni drama, seni tari, dan seni rupa. Dalam konteks organisasi pemasaran, perspektif ini sulit digunakan sebagai dasar manajemen kualitas.

b. Pendekatan berbasis produk *(Product-based Approach)*

   Kualitas merupakan karakteristik atau atribut obyektif yang dapat diukur.

   Perspektif ini sangat obyektif sehingga memiliki kelemahan yaitu tidak bisa digunakan untuk menjelaskan perbedaan alam selera,kebutuhan, dan preferensi individual.

c. Pendekatan penggunaan produk (*User-Product Approach*)

   Kualitas bergantung pada orang yang menilainya sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Perspektif ini bersifat subyektif dan menyatakan bahwa setiap pelanggan memiliki kebutuhan dan keinginan masing-masing yang berbeda satu sama lain, sehingga penilaian tentang

kualitasdari masing-masing orang berbeda-beda jika suatu produk dinilai berkualitas baik oleh suatu individu belum tentu dinilai sama oleh orang lain.

d. Pendekatan berbasis manufaktur (*Manufacturing-Based Approach)*

   Perspektif ini menekankan penyesuaian spesifikasi produksi dan operasi yang disusun secara internal, yang sering kali dipicu oleh keinginan untuk meningkatkan produktivitas dan menekan biaya.Dalam perspektif ini standar-standar kualitas ditentukan oleh perusahaan dan bukan konsumen.

e. Pendekatan berdasarkan nilai (*Value Based Approach*)

   Perspektif ini memandang kualitas dari aspek nilai dan harga. Kualitas dalam perspektif ini bersifat relatif sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai karena produk yang paling bernilai adalah produk yang paling tepat untuk dibeli[31]

[31].Chandra,Gregorious,dkk.*Service Quality dan Satisfaction* Edisi ke III.Yogyakarta.2011.S

BAB III

HASIL PENELITIAN

A. Monografi BMT Lumbung Nagari Jorong Koto Selayan

1. Sejarah Berdirinya Bmt Lumbung Nagari Jurong Koto Selayan

Pada Akta pendirian Lembaga Keuangan Mikro Syari'ah (LKMS) Baitul Mal Watamwil (BMT) Lumbuang Nagari Jorong Koto Selayan Kota Bukittinggi berdiri pada tanggal 10 Desember 2010 tentang Kelompok Kerja Nagari Jorong Koto Selayan Kecamatan Mandiangin Koto Selayan. Pengumpulan dana awal sebagai modal pada saat itu sebesar 600 juta (Enam Ratus Juta Rupiah).

Modal awal pendirian ini merupakan cikal bakal pendirian LKMS BMT Lumbuang Nagari Jorong Koto Selayan Kecamatan Mandiangin Kosssssto Selayan sebagai lembaga keuangan berbasis syari'ah yang berada dibawah nauangan Kecamatan. Peroperasiannya dimulai pada tahun 2010 sesuai dengan surat keputusan Camat Mandiangin Koto Selayan No: 188-45/Bkt/2008.

Lembaga Keuangan Mikro Baitul Maal Wat Tamwil adalah sebuah Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) yang didirikan, dikelola oleh masyarakat setempat dengan modal swadaya dari masyarakat itu sendiri untuk mengembangkan dan megarahkan kegiatan ekonomi prodiktif dilingkungannya. Sebagai LKMS BMT Lumbuang Nagari Jorong Koto Selayan menggalang dana anggota dan calon anggoata dalam bentuk

modal kerja maupun infestasi dilingkungannya melalui simpanan dan menyalurkan kepada anggota dan calon anggota melalui fasilitas pembiayaan.

LKMS BMT Lumbuang Nagari Jorong Koto Selayan merupakan usaha bisnis yang bersifat mandiri, ditumbuh kembangkan dengan swadaya dan dikelola secara profesional, serta berorientasi untuk kesejahteraan anggota dan calon anggota lingkungannya.

Lembaga Keuangan Mikro BMT Lumbuang Nagari Jorong Koto Selayan didirikan dalam rangka pelaksanaan Program Pelaksanaan Kemiskinan. Program Penanggulangan Kemiskinan sendiri merupakan program pemberdayaan masyarakat yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat miskin yang aktif secara ekonomi (*economically active poor*) melalui penguatan kelembagaan social ekonomi, sumber daya manusia, dan partipasi masyarkat dalam meningkatkan daya guna hasil guna sumber daya alam secara optimal dan berkelanjutan. Program Penanggulangan Kemiskinan yang berada di bawah koordinasi Pemerintahan Kota Bukittinggi.

2. Visi dan Misi BMT Lumbung Nagari Jorong koto Selayan

Visi BMT adalah mewujudkan kualitas masyarakat disekitar BMT yang selamat, damai, sejahtera dengan mengembangkan lembaga dan usaha BMT serta POKUSMA (Kelompok Usaha Muamalah), yang maju berkembang, terpercaya, aman, nyaman, transparan, dan berkehati-hatian.

Misi BMT Adalah mengembangkan POKUSMA dan BMT yang maju berkembang, terpercaya, aman, aman, nyaman, transparan, dan berkehati-hatian, sehingga terwujud kualitas masyarakat di sekitar BMT yang selama, damai, dan sejahtera.

3. Moto, Slogan dan Tagline BMT Lumbuang Nagari Jorong Koto Selayan

Moto BMT Lumbuang Nagari Jorong Koto Selayan adalah "Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.

Slogan BMT Lumbuang Nagari Jorong Koto Selayan adalah "Dengan bersama kita pasti bisa"[32]

4. Prinsip BMT Lumbuang Nagari Jorong Koto Selayan

Sesuai pada Draft Akta pendirian Lembaga Keuangan Mikro Syariah BMT Lumbuang Nagari Jorong Koto Selayan BAB II Landasan, Asas dan Prinsip Pasal 4 yang berbunyi:

a. Koperasi LKMS dalam menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah yaitu:
   1) Dilaksanakan dengan ADALAH (Adil), ITQAN (Profesional), AMANAH (Jujur), Ta'awun (Saling Menolong) dan MASLAHAH (Kemanfaatan) dan
   2) Terhindar dari unsur-unsur MAYSIR (Penjudi), TADLIS (Penipuan), GHARAR (Ketidakpastian), RiBA ,ZULM

[32] Arsip Lumbuang Nagari Jorong Koto Selayan

(Penganiayaan), RISYWAH (Suap), Barang dan jasa haram dan atau Maksiat.[33]

b. Koperasi LKMS melaaksanakan prinsip Koperasi sebagai berikut:
   1) Keanggotan bersifat sukarela dan terbuka.
   2) Pengelolaan dilakukan secara demokratis.
   3) Pembagian sisa hasil usaha dilakukan secara adil sebanding dengan besarnya jasa usaha masing-masing.
   4) Pembagian balas usaha masing-masing anggota.
   5) Kemandirian.

c. Selain Prinsip yang tersebut pada ayat (1), dalam rangka pengembangan Koperasi LKMS melaksanakan prinsip sebagai berikut:
   1) Pendidikan perkoperasian.
   2) Kerja sama antar Koperasi

5. Logo BMT Lumbuang Nagari Jorong Koto Selayan

Logo BMT Lumbuang Nagari Jorong Koto Selayan



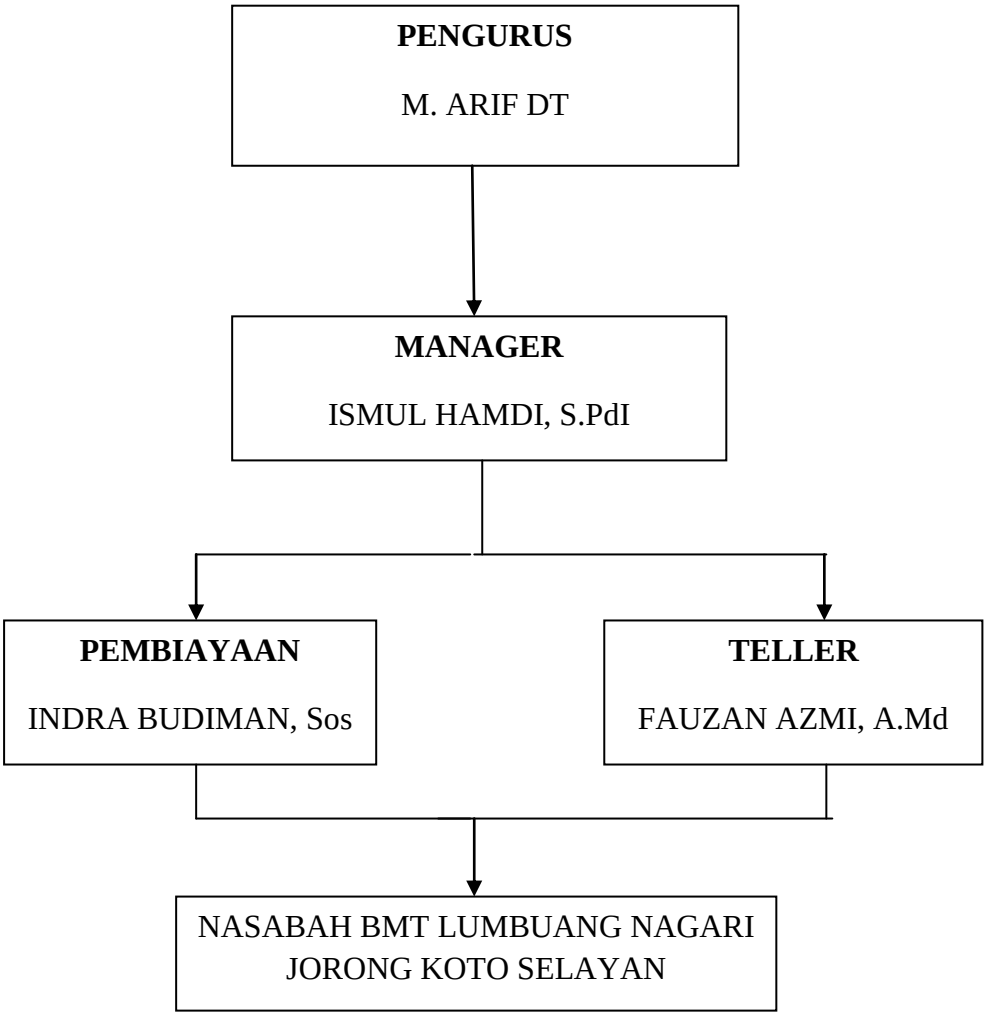
[33] Arsip Lumbuang Nagari Jorong Koto Selayan.

6. Struktur Organisasi LKMS BMT Lumbuang Nagari Jorong Koto Selayan

LKMS BMT Lumbuang Nagari Koto Selayan terdiri dari beberapa orang pengurus yang menjalankan BMT secara keseluruhan ada pada Menejer dimana dalam pelaksanaan kegiatan sehari-hari mulai dari simpan pinjam maupun dalam bentuk pembiayaan dilaksanakan oleh Menejer dengan di bantu dengan teller dan pembukuan. Di BMT Lumbuang Nagari Koto Selayan ini aktifitas BMT hanya dilaksanakan oleh seorang yang bertugas dalam penanganan bidang pembiayaan dan pembukuan.[34]

[34] Arsip BMT Lumbuang Nagari Jorong Koto Selayan.

Bagan ke pengurusan BMT Lumbuang Nagari Jorong Koto Selayan.[35]



Berikut ikhtisar jabatan dan uraian tugas pokok pejabat dan petugas pelaksana di BMT Lumbuang Nagari Jorong Koto Selayan:

a. Manager

Tugasnya bertanggung jawab tentang jalannya kantor tersebut, bertanggung jawab terlaksananya pengamanan, administrasi dan

[35] Arsip BMT Lumbuang Nagari Jorong Koto Selayan.

pemeliharaan kekayaan yang ada pada kantor tersebut. Kegiatan yang dilakukan berupa :

1) Pertemuan dan sosialisasi dengan nasabah.

b. Petugas Administrasi pembiayaan

Petugas adminitrasi pembiayaan adalah petugas pelaksana yang bertanggung jawab langsung kepada pemimpin dalam melaksanakan tugas-tugas pokok, tugas-tugas tambahan, kewajiban, wewenang dan tanggung jawabnya. Tugas pokoknya adalah :

1) Mempersiapkan rekomendasi apraisal atas permohonan pembiayaan yang diajukan oleh nasabah atau masyarakat di BMT.
2) Mempersiapkan rekomendasi dan perpanjangan atau retrukturisasi pembiayaan yang diajukan nasabah.
3) Mempersiapkan data dan analisis yang berkaitan dengan Penyusunan rencana kerja pembiyaan BMT.[36]
4) Mempersiapkan surat-surat pemberitahuan keputusan pembiayaan seperti surat pemberitahuan persetujuan pembiayaan atau surat penolakan pembiayaan untuk disampaikan kepada pemohon pembiayaan.
5) Mempersiapkan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan realisasi pembiayaan yang mencakup perjanjian pembiayaan berikut perjanjian terutangnya serta warkat-warkat realisasi pembiayaan berupa kwitansi/nota-nota.

[36]Arsip Lumbuang Nagari Jorong Koto Selayan.

6) Melaksanakan proses realisasi pembiayaan berupa penanda tanganan perjanjian pembiayaan berikut perjanjian terutangnya oleh nasabah dan pejabat berwenang, penandatanganan kwintansi realisasi pembiayaan serta pengikatan agunan pembiayaan sesuai ketentuan.
7) Menyerahkan kepada nasabah dokumen-dokumen pembiayaan berikut dokumen perikatan urutannya serta warkat-warkat yang berkaitan dengan realisasi pembiayaan
8) Melakukan entri data dan transaksi kedalam oblis sehubungan dengan adanya realisasi atau perpanjangan pembiayaan
9) *Memonitoring* jatuh tempo angsuran pokok pembiayaan, jatuh tempo masa berlaku kartu identitas nasabah, jatuh tempo masa berlaku dokumen perizinan nasabah, serta mengkomunikasikannya kepada petugas yang terkait untuk menindak lanjutinya.[37]
10) Mempersiapkan laporan-laporan yang berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan pemberian pembiayaan serta menyampaikan hanya kepada pihak-pihak yang berkepentingan dalam waktu yang ditetapkan.

[37]Arsip Lumbuang Nagari Jorong Koto Selayan.

c. Teller

Teller adalah petugas pelaksana yang bertanggung jawab langsung kepada pemimpin BMT dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Tugas dari teller yakni:

1) Melayani nasabah yang melakukan transaksi penarikan, penyetoran tunai.
2) Melakukan *entri* transaksi kedalam program aplikasi *olibs* sesuai ketentuan dan batas wewenang yang ditetapkan.
3) Melaksanakan *opname* kas teller bersama-sama pihak yang berwenang.
4) Mensotir uang kas yang berada dibawah tanggung jawab teller.

7. Peran dan Fungsi BMT Lumbuang Nagari Jorong Koto Selayan

LKMS BMT Nagari Jorong Koto Selayan merupakan lembaga yang dibentuk untuk membantu mensejahterakan taraf hidup anggota pada khususnya dan masyarakat daerah kerja pada umumnya. Dan juga menjadi gerakan ekonomi rakyat serta ikut membangun tatanan perekonomian Nasional.[38]

Anggota yang akan disejahterakan itu selain anggota yang ada dalam kawasan BMT yang hanya pada satu kejorongan yang memiliki empat kelurahan, jadi diluar yang empat kelurahan ini belum bisa dijadikan anggota atau kelompok dalam BMT Lumbuang Nagari Koto Selayan ini. Fungsi pengelolaan dan di BMT Lumbuang Nagari Koto

[38] Arsip Lumbuang Nagari Jorong Koto Selayan.

Selayan yang sudah berhasil dilakukan adalah pemecahan masalah usaha dan pengembangan usaha yang menjadikan BMT fasilitatot masalah usaha dan pengembangan usaha yang menjadikan BMT fasilitatot kemitraan usaha antara kelompok dengan pengusaha.

8. Produk yang ada di BMT Lumbung Nagari Jorong Koto Selayan.

Dalam penjalanan setiap yang ada di BMT ini terkait dengan menghimpun dana dari para nasabah atau masyarakat maupun dalam hal penyaluran dana yang ada di LKMS BMT Lumbung Nagari kepada para nasabah yang ingin melakukan pembiayaan.[39]

Penghimpunan dana dari nasabah yang ada dilakukan dengan cara :

1. Melakukan simpanan pinjam

Kegiatan simpan pinjam ini dilakukan setiap hari kerja melalui dari jam 08.30 WIB hingga pukul 16.00 WIB yang dilaksanankan untuk menghimpun dana dari masyarakat yang yang menjadi nasabah BMT Lumbung Nagari. Simpan pinjam yang ada ini hampir menyentuh lapisan masyarakat mulai dari SD, maupun masyarakat umumnya dari ibu rumah tangga di daerah kecamatan Mandiangin Koto Selayan.

Hal ini tidak lepas dari mudahnya system pinjam yang ada di BMT Lumbung Nagari disertai dengan pelayanan yang ramah dan dekat dengan masyarakat hingga adapun masyarkat yang ingin menabung berapapun yang dia mau akan tetap dilayani dengan baik oleh pihak BMT Lumbung

[39] Arsip BMT Lumbuang Nagari Jorong Koto Selayan.

Nagari. Keadaan BMT dengan system yang sederhana dan mudah dimengerti oleh masyarakat.

a. Akad *Wadiah Yad-dhamananh*

Akad yang dipakai untuk tabungan adalah *wadi'ah yad-dhamanah*. *Wadi'ah* dapat juga diartikan akad seseorang kepada pihak lain dengan menitipkan suatu barang untuk dijaga secara layak (menurut kebiasaan). Dari pengertian ini, dapat dipahami bahwa apabila ada kerusakan pada benda titipan, padahal benda tersebut sudah dijaga sebagaimana layaknya, si penerima titipan tidak wajib menggantinya. Akan tetapi, apabila kerusakan itu disebabkan karena kelalaiannya, ia wajib menggantinya. Dengan demikian, akad *wadi'ah* ini mengandung unsur amanat atau kepercayaan

Selanjutnya, berikut ini penjelasan mengenai hal-hal yang terkait dengan *wadi'ah*.

1) Rukun *wadi'ah* meliputi:
   (a) Barang yang disimpan atau dititipkan (wadi'ah),
   (b) Pemilik barang atau uang yang bertindak sebagai pihak yang menitipkan (*muwaddi'*),
   (c) Pihak yang menyimpan atau memberikan jasa penjagaan (*mustauda'*), dan
   (d) Ijab qabul (sighah). [40]

[40]Nurul Huda, dkk, *Baitul Mal wa Tamwil*, (Jakarta: AMZAH, 2016) cet-1, hlm. 72-73).

Dalam prinsip wadi'ah, yang diterapkan adalah prinsip *wadi'ah yad dhamanah*, yaitu pihak yang dititipi dalam hal ini BMT bertanggungjawab secara penuh atas harta yang dititipkan dan BMT boleh memanfaatkan harta yang dititipkan dan BMT boleh memanfaatkan harta yang dititipkan dan BMT boleh memanfaatkan harta yang dititipkan tersebut. BMT akan mendapatkan bagi hasil dari dana nasabah yang digunakan serta dapat memberikan insentif atau bonus kepada pihak yang memercayakan dananya.

Selanjutnya, *wadi'ah yad dhamanah* mempunyai beberapa ketentuan, seperti

(a) Penyimpan boleh memanfaatkan barang atau uang titipan,

(b) Keuntungan sepenuhnya menjadi milik penyimpan, dan

(c) Penyimpan dapat memberikan insentif (bonus) kepada penitip yang tidak boleh dijanjikan dalam akad.[41]

b. Pembiayaan Murabahah

Pembiayaan ini adalah pembiayaan untuk memberi kebutuhan saran usaha calon anggota yang pembayarannya melalui angsuran.[42] Murabahah dimaksud juga jual beli yang dilakukan oleh para pihak yang akan berakad disetai dengan penyebutan secara langsung keuntungan yang akan didapat oleh pihak penjual yang kemudian dibayarkan secara berangsur-angsur sesuai dengan kesepakatan bersama.

[41] Nurul Huda, dkk, *Baitul Mal wa Tamwil*, (Jakarta: AMZAH, 2016) cet-1, hlm. 73).
[42] Arsip BMT Lumbuang Nagari Jorong Koto Selayan.

Akad murabahah adalah akad jual beli atas barang tertentu, dimana penjual menyebutkan dengan jelas barang yang diperjualbelikan, termasuk harga pembelian barang kepada pembeli kemudian ia mensyaratkan laba dalam jumlah tertentu. Dasar hukum akad murabahah:

Murabahah merupakan produk pembiayaan yang paling sering dilakukan di BMT Lumbung Nagari Jorong Koto selayan. Hal ini dapat dilihat hampir setiap nasabah yang ingin melaksanakan pembiayaan dipergunakan akad murabahah ini. Kesederhanaan dan mudahnya dimegerti akad ini merupakan salah satu factor yang membuat pihak BMT lebih sering menggunakan akad ini dalam pembiayaan bagi para nasabah.

Pembiayaan yang diberikan untuk membiayai seluruh kebutuhan usaha, yang akan dijalankan oleh pengusaha mikro. Pada pembiayaan ini, pengusaha mikro berkewajiban untuk mengansur pembiayaan yang diterima dan memberikan margin dari keuntungan usahanya sesuai dengan besar margin yang telah disepakati antara LKMS BMT Lumbuang Nagari Jorong Koto Selayan dengan pengusaha mikro.

Table 3.1 Gambaran Nasabah di BMT Lumbung nagari Jorong koto selayan Bukittinggi dari tahun 2013 s/d 2017

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1	2013	150
2	2014	109
3	2015	95
4	2016	392
5	2017	485

Sumber: BMT Lumbung Nagari jorong koto Selayan (diolah)

Nasabah di BMT Lumbung nasabah pada tahun 2013 nasabah berjumlah 150 orang, ditahun 2014 nasabah mengalami penurunan menjadi 109 nasabah, sementara pada tahun 2015 jumlah nasabah mengalami penurunan menjadi 95, pada tahun 2016 jumlah dan di tahun 2017 jumlah nasabah mengalami penngkatan menjadi 485 orang nasabah, dan peningkatan ini dinilai cukup baik.

B. Pentingnya Strategi Pelayanan Prima bagi BMT Lumbung Nagari Jorong Koto Selayan Bukittinggi

Pelayanan Prima biasanya berhubungan erat dengan bisnis jasa pelayanan yang dilakukan dalam upaya untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pelanggan atau konsumen,sehingga pelanggan merasa dirinya diperhatikan dengan baik dan benar.

Pentingnya pelayanan prima terhadap pelanggan juga merupakan strategi dalam rangka memenangkan persaingan.Akan tetapi tidak cukup hanya memberikan rasa puas dan perhatian terhadap pelanggan saja,lebih dari itu adalah bagaimana cara merespon keinginan pelanggan ,sehingga dapat menimbulkan kesan positif dari pelanggan.

Pelayanan prima harus ditunjang oleh kualitas sumber daya manusia yang handal,mempunyai visi yang jauh ke depan dan dapat mengembangkan strategi dan kiat pelayanan prima yang mempunyai keunggulan.Di samping itu,harus diupayakan terus menerus untuk meningkatkan kemampuan para petugas pelayanan agar dapat menumbuhkan dedikasi dan memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada pelanggan untuk tetap setia menggunakan produk barang dan jasa kita,tanpa sempat lagi menarik atau memakai produk lain.

Betapa pentingnya pelayanan prima terhadap pelanggan karena keberhasilan pelayanan prima dapat juga menimbulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Pelayanan Prima dapat menimbulkan keputusan pihak pelanggan untuk segera membeli produk yang kita tawarkan pada saat itu juga.
2. Pelayanan prima dapat menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap produk kita.
3. Pelayanan Prima dihadapkan dapat mempertahankan pelanggan agar tetap loyal (setia) menggunakan produk kita.
4. Pelayanan Prima diharapkan dapat mendorong pelanggan untuk kembali lagi membeli produk kita.
5. Pelayanan Prima dapat menghindarkan terjadinya penjual yang tidak perlu

Secara umum jumlah nasabah di BMT Lumbung Nagari jorong koto selayan mengalami peningkatan yang tidak menentu, berikut adalah data jumlah nasabah BMT Lumbung nagari jorong koto selayan bukittinggi.

Table 3.2 Jumlah Nasabah Pada BMT Lumbung Nagari Jorong Koto Selayan Dari Tahun 2013 -2017

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1	2013	150
2	2014	109
3	2015	95
4	2016	392
5	2017	485

Sumber: BMT Lumbung Nagari jorong koto Selayan (diolah)

Dari table di atas dapat di ketahui bahwa jumlah nasabah dari tahun ketahun tidak mengalami penikatan yang seknifikan. dari tahun 2013 sampai dengan 2015 jumlah nasabah BMT Lumbuag nagari jorang koto selayan bukittinggi mengalami penurunan dimana pada tahun 2013 nasabah berjumlah 150 orang nasabah sementara di tahun 2014 nasabah berjumlah 109 orang nasabah dan di tahun 2015 berjumlah 95 orang nasabah, setelah dilakukan waancara dengan karyawan BMT lumbung nagari jorong koto selayan bukittinggi penurunan tersebut disebabkan oleh kurangnya pelayanan yang diberikan oleh karyawan BMT Lumbung nagari jorong koto selayan bukittinggi.

Pada tahun 2016 sampai dengan 2017 jumlah nasabah meningkat yaitu dari 392 orang nasabah sampai ke tahun 2017 brjumlah 485 orang nasabah, berdasarkan wawancara peningkatan tersebut karena pelayanan yang diberikan sudah cukup meningkat.

Adapun konsep pelayanan yang diberikan oleh BMT lumbung nagari jorong koto selayan adalah

1. Ability (kemampuan)

Adalah suatu pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak dipelukan untuk menjnjukan program pelayanan prima,yang meliputi kemampuan penguasaan pengetahuan tentang bidang kerja yang ditekuni pada konteks ini seluruh pegawai bank syariah harus memahami apa yang dimaksud dengan bank syariah serta seluruh produk bank syariah tersebut,melakukan komunikasi efektif,mengembangkan motivasi,dan menggunakan sarana publik relation sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan keluar perusahaan. Dalam hal ini karyawan BMT Lumbung nagari dinilai telah mampu memberikan konsep pelayanan prima kepada nasabah bmt lumbung nagari jorong koto selayan

2. *Attiude* (Sikap)

Adalah perilaku ,sikap dan tingkat laku yang harus ditonjolkan oleh pegawai ketika menghadapi pelanggan.Seorang pegawai bank terutama yang berada ditugas pelayanan terdapat seperti seperti

customer service dan *telle*r harus menghadapi pelanggan dengan senyuman. Dalam hal ini karyawan BMT Lumbung nagari telah mampu memberikan pelayanan yakninya seperti selalu ramah terhadap nasabah dan memberikan kesan terbaik kepada nasabah.

3. *Action*(tindakan)

Yaitu karyawan harus mampu memberikan berbagai kegiatan nyata yang harus diberikan dalam meberikan pelayanan prima kepada konsumen. Dalam hal ini BMT Lumbung nagari Jorong koto selayan bukittinggi dinilai belum cukup mampu memberikan berbagai kegiatan yang menunjang untuk peningkatan jumlah nasabah, seharusnya BMT Lumbung nagari memberikan promosi dan kegiatan lain yang bisa memotovasi nasabah sehingganya nasabah lebih mau untuk investasi ataupun menyimpan dananya di bmt lumbung nagari jorong koto selayan bukittinggi

4. *Accountability* (Pertanggung Jawaban)

Suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidak puasan

pelanggn. Dalam hal ini BMT Lumbung naggari jorong koto selayan bukittinggi telah mampu memberikan rasa tagging jawab kepada nasabahnya..[43]

C. Kesan Nasabah

Adapun kesan nasabah yang didapat penulis diantaranya adalah Memberikan solusi kepada masyarakat untuk mencukupi kekurangan keuangan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan hidup,prinsip operasional berdasarkan syaria,memberikan bagi hasil yang kompetitif,merupakan lembaga keuangan syariah yang mendukung kegiatan ekonomi masyarakat kecil dengan berdasarkan syariah islam.

Dengan adanya BMT Lumbung Nagari Jorong Koto Selayan Bukittinggi sangat membantu perekonomian masyarakat sekitar terutama BMT Jorong koto selayan Bukittinggi,

[43] M.Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah .(*Bandung;Penerbit Alfabeta.2012)h.221

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penilitian di BMT Lumbuang Nagari Jorong Koto Selayan maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Prima ini memiliki strategi untuk meningkatkan nasabahnya dengan layanan yang memuaskan **.**Dalam hal ini karyawan BMT Lumbung Nagari Jorong Koto Selayan dinilai telah mampu memberikan konsep pelayanan prima kepada nasabah. Dan Juga BMT Lumbuang Nagari Jorong Koto Selayan telah memberikan pelayanan yakninya seperti selalu ramah terhadap nasabah dan memberikan kesan terbaik kepada nasabah. Dalam hal ini BMT Lumbuang Nagari Jorong Koto Selayan Bukittinggi telah mampu memberikan rasa taggung jawab kepada nasabahnya.

Penikatan kualitas pelayanan yang terdiri dari aspek *Ability* (kemampuan), *Attiude* (Sikap), *Accountability* (Petanggung Jawaban) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

B. Saran

1. Seharusnya BMT Lumbung nagari memberikan promosi dan kegiatan lain yang bisa memotovasi nasabah sehingganya nasabah lebih mau untuk investasi ataupun menyimpan dananya di BMT Lumbuang Nagari Jorong Koto Selayan Bukittinggi.
2. Dalam pelayanan segala hal perlu diperhatikan ,terutama pada spelayanan prima bisa diberikan langsung kepada nasabah,dan berjalan tidak menyimpan dari syariah.
3. Adanya pelatihan-pelatihan untuk para pengelola BMT Lumbung Nagari Jorong Koto Selayan yang berhubungan dengan pelayanan prima dan hal lain yang berhubungan dengan operasional dalam sebuah BMT.
4. BMT Lumbung Nagari Jorong Koto Selayan dapat mempertahankan prinsip syariahnya dan meningkatkan kualitas pelayanannya.serta dapat terus berkembang menjadi sehat dan maju dan menjadikan pelayanan yang baik.
5. Penulis berharap agar pihak BMT Lumbung Nagari Jorong Koto Selayan lebih meningkatkan lagi dalam mengadakan training mengenai pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Adi Suryanto, Sutopo ,2001, *Pelayanan Prima* .Jakarta:Administrasi Negara.

Alma,Buchari,dkk.2014,*Menajemen Bisnis Syariah*.Bandung:Alfabet.

Barata,Atep Adya,2003,*Dasar-dasar Pelayanan Prima*.Jakarta: PT Elex Media Kompulation.

Bungin,Burhan,2007, *Penelitian Kuaalitatif*. Jakarta:Prenada Media Group.

Departemen Pendidikan, 2002, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*.(Jakarta: Balai Pustaka).

Gregorious,Chandra. dkk.*Service Quality dan Satisfaction* Edisi ke III.Yogyakarta.2011.

Huda,Nurul, dkk, 2016, *Baitul Mal Wa Tamwil*. Jakarta: Amza

Ismail,2011, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Prenada Media Group.

J, Moleong, Lexy, 1995, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosda Karya.

Rahmadani,suci,2012.Tugas akhir DIII Perbangkan Syariah,IAIN Bukittinggi.

Rahmayanty, Nina. 2010,*Menajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Rianto M Nur . 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran bank Syariah.* Bandung: Alfabeta.

Sinungan,Mucdarsyah.2000.*Strategi Menajemen Bank.Jakarta:* PT Rineka Cipta.

Sukma,Anggita, Galuh, 2017, Tugas Akhir DIII Perbankan Syariah, IAIN Bukittinggi.

Teguh, Muhammad, 2001, *Metodologi Penelitian Ekonomi Teori dan Aplikasi*,Jakarta: PT Raja GrafindoPersada

Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, 2002, *Departemanan Pendidikan Nasional Kamus Besar Bahasa Indonesia,* Jakarta: Balai Pustak

Tjiptono ,Fandi, 2014, *Service Menajemen Mewujudkan Layanan Prima.* Yogyakarta: Edisi CV Andi Offeset.

Prakoso,Aji Prasetio,2017,*Front Office Prakrek Administrasi dan Prosedur Kerja.*Yogyakarta:Penerbit Gava Media.

Qadrisra, Bella. 2016 Tugas Akhir DIII Perbankan Syariah, IAIN Bukittinggi, Tidak Diterbitkan.

SURAT KEPUTUSAN REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BUKITTINGGI
Nomor : 96.26 /In.26/PP.00.9/04/2018

Tentang
Penunjukkan Dosen Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa Jurusan D.III Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi

REKTOR IAIN BUKITTINGGI

Membaca : Surat Permohonan Mahasiswa Jurusan D.III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bukittinggi an. CHESSY ASTRIA NIM. 3115.007 tanggal 04 April 2018, perihal permohonan Penunjukan Pembimbing Tugas Akhir.

Menimbang :
a. bahwa untuk lebih terarah dan terkoordinirnya penulisan Tugas Akhir Mahasiswa IAIN Bukittinggi, maka perlu ada Pembimbing.
b. bahwa nama-nama yang tersebut dibawah ini, dipandang cakap dan mampu untuk diangkat sebagai Pembimbing.

Mengingat :
1 Undang-undang No.20 Tahun 2003, tentang, Sistem Pendidikan Nasional;
2 Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999, tentang Pendidikan Tinggi;
3 Keputusan Presiden Nomor 181 Tahun 2014, tentang Perubahan STAIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi menjadi IAIN Bukittinggi.
4 Keputusan Menteri Agama RI. Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pemberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil (PNS) dilingkungan Departemen Agama.
5 Keputusan Menteri Agama RI No.12 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Bukittinggi

MEMUTUSKAN

Menetapkan :
Pertama : Menyetujui Outlines, Daftar Kepustakaan bagi Tugas Akhir mahasiswa yang bersangkutan dengan judul **"Strategi Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah pada BMT Lumbung Nagari Jorong Koto Selayan"**

Kedua : Menunjuk saudara-saudara :

Nama	:	**Yefri Joni, MA**
NIP	:	197602062003121004
Pangkat/Gol.Ruang	:	Penata Muda Tk.I (III/b) / Asisten Ahli
Bidang Keahlian Pokok	:	Ekonomi Islam
Memberi Mata Kuliah	:	Ekonomi Islam
Untuk Tugas	:	Pembimbing Tugas Akhir

Ketiga : Masa penulisan tugas akhir minimal selama 3 (tiga) bulan sejak SK Pembimbing dikeluarkan.

Keempat : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bukittinggi
Pada Tanggal : 05 April 2018

Rektor,

RIDHA AHIDA

KEMENTERIAN AGAMA IAIN BUKITTINGGI REPUBLIK INDONESIA

Tembusan :
1. Masing-masing Pembimbing
2. Mahasiswa yang bersangkutan

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BUKITTINGGI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Kampus II : Jalan Gurun Aur Kubang Putih Kab.Agam - Sumatera Barat - Telepon / Fax : (0752) 22875
Website : www.febi.iainbukittinggi.ac.id | e-mail : febi@iainbukittinggi.ac.id

Nomor : B-134/In.26.3/PP.00.7/5/2018 14 Mei 2018
Lamp. : -
Hal : **Mohon Izin Penelitian**

Yth.
Pimpinan BMT Lumbuang Nagari Jorong Koto Salayan
di
Bukittinggi

Dengan hormat, dalam rangka mengumpulkan data untuk penyusunan Tugas Akhir bagi mahasiswa Program Studi D3 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi, kami harapkan bapak/ibu untuk dapat kiranya memberi kesempatan penelitian kepada saudara :

Nama	:	**CHESSY ASTRIA**
NIM	:	**3115.007**
Fakultas	:	Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)
Program Studi	:	D3 Perbankan Syariah
Semester	:	VI (Enam)
Lokasi Penelitian	:	BMT Lumbuang Nagari Jorong Koto Selayan
Judul T.A	:	***"Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah pada BMT Lumbuang Nagari Jorong Koto Selayan Bukittinggi"***
Waktu	:	15 Mei 2018 s/d 15 Juli 2018

Demikian surat permohonan ini kami buat, atas bantuan yang bapak/ibu berikan kami ucapkan terima kasih.

Dekan

Ir. Harfandi, SE, M.Si
NIP. 19621110 199903 1 001

KERAPATAN ADAT NAGARI JORONG KOTO SELAYAN

BMT LUMBUANG NAGARI JORONG KOTO SELAYAN

Alamat: Jln Soekarno-Hatta.Garegeh

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN IZIN PENELITIAN

Bukittinggi, 25 Mei 2018

Kepada Yth;

Kementerian Agama Republik Indonesia
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

c.q. Dekan
Bapak H. Harfandi SE, M.Si

Assalamua'laikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan, Hormat,

Sehubungan dengan surat Nomor B-1346/In.26.3/PP.007/5/2018 tanggal 14 Juli 2018 perihal Surat Permohonan Izin Penelitian, yang masuk kepada lembaga kami maka,

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **Indera Budiman**
Jabatan : **Bagian Pembiayaan BMT Lumbuang Nagari Jorong Koto Selayan**

Menyatakan Setuju dan mengizinkan mahasiswa yang tercantum/tertulis dibawah ini 'Penelitian" pada BMT Lumbuang Nagari Jorong Koto Selayan Tanggal 10 Mei 2018 s/d 15 Juli 2018.

- **Chessy Astria** **NIM. 3115007**

Dengan Judul Tugas Akhir :

- **"Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah pada BMT Lumbuang Nagari Jorong Koto Selayan Bukittinggi"**

Demikianlah surat pernyataan persetujuan dan izin ini kami buat. Atas kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

a.n. Manager
BMT LUMBUANG NAGARI
JORONG KOTO SELAYAN

Indera Budiman