

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**PENERAPAN PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN  
JUMLAH NASABAH DI BMT (BAITUL MAL WA TAMWIL)  
MITRA ARTA PEKANBARU**

**LAPORAN AKHIR**

**Diajukan Untuk Melengkapi Sebagai Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Ahli Madya (A.Md) Prodi Perbankan Syariah**



**UIN SUSKA RIAU**

**OLEH**

**JN BERRY**  
**NIM. 01626104217**

**PROGRAM STUDI DIII PERBANKAN SYARI'AH  
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**PEKANBARU**

**1442 H/2021 M**



**PERSETUJUAN**

Laporan akhir ini berjudul “PENERAPAN PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN UINIAH MASABAH DI BMT MITRA ARTA PEKANBARU”

Nama: JN BERRY

NIM: 01626104217

Program Studi: D III PERBANKAN SYARIAH

Dapat diterima dan disetujui untuk di ujikan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Syariah

Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 13 Jumadil Akhir 2021 M  
27 Januari 2021 H

Pembimbing Laporan Akhir

Dr. Nurmasrina, SE, M.Si  
Nip. 19800405 2009012 008

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## PENGESAHAN

Skripsi dengan judul, **PENERAPAN PELAYAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH DI BMT (BAITUL MAL WA TAMWIL) MITRA ARTA PEKANBARU**, yang ditulis oleh:

Nama : JN BERRY  
 NIM : 01626104217  
 Program Studi : D III Perbankan Syari'ah

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari/tanggal : Kamis, 04 Januari 2021  
 Waktu : 13.00 WIB

Telah di perbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 8 Januari 2021

### TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua

**Dr. H. Maghfirah, M.Ag**

Sekretaris

**Ahmad Fauzi, S.HI, MA**

Penguji Metodo

**Dr. Jenita, SE., MM**

Penguji Materi

**Dr. Nurnasrina, SE., M.Si**

Mengetahui :

Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum



**Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag**

NIP. 19580712 196803 1 005

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau  
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

### **BERRY (2021): Penerapan Pelayanan dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di BMT (Baitul Mal Wa Tamwil) Mitra Arta Pekanbaru**

BMT (Baitul Mal wat Tamwil) Mitra Arta merupakan salah satu BMT (Baitul Mal wat Tamwil) yang sedang berkembang, sehingga terus melakukan upaya agar tingkat kepercayaan nasabah meningkat. Salah satu faktor yang dapat berpengaruh terhadap peningkatan jumlah nasabah adalah pelayanan. Tujuan laporan akhir ini adalah pertama untuk mengetahui lebih mendalam pelayanan yang diberikan kepada Nasabah di BMT (Baitul Mal Wat Tamwil) Mitra Arta Pekanbaru, kedua untuk mengetahui apakah pelayanan dapat meningkatkan jumlah Nasabah di BMT (Baitul Mal Wa Tamwil) Mitra Arta Pekanbaru.

Penelitian ini dilakukan di BMT Mitra Arta Pekanbaru pada penelitian ini memiliki populasi 1 orang pimpinan, 3 orang karyawan. Dalam pengambilan sampel penulis menggunakan metode (*total sampling*). Sumber data penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder dan metode pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan metode dokumentasi, analisis data dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh BMT Mitra Arta Pekanbaru kepada nasabah adalah dalam bentuk produk, fasilitas dan pelayanan yang sopan. Peran pelayanan yang diberikan oleh BMT Mitra Arta Pekanbaru dalam meningkatkan jumlah nasabah adalah pada tahun 2016 jumlah nasabah sebanyak 1524 orang, kemudian di tahun 2017 meningkat menjadi 1585 orang, tahun 2018 menurun selanjutnya tahun 2019 meningkat kembali menjadi 1543 orang, kemudian di tahun 2020 jumlah nasabah meningkat menjadi 1600 orang. Maka dapat disimpulkan bahwa dari tahun 2016 sampai tahun 2020 jumlah nasabah BMT Mitra Arta Pekanbaru cenderung meningkat kecuali pada tahun 2018 sehingga bisa diketahui bahwa pelayanan yang diberikan BMT Mitra Arta mampu meningkatkan nasabah.

**Kata Kunci:** Penerapan Pelayanan Meningkatkan Jumlah Nasabah

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya kepada penulis. selanjutnya shalawat serta salam juga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW tauladan hidup sepanjang zaman. Berkat rahmat Allah SWT penulis bisa menyelesaikan Skripsi dengan judul *“Penerapan Pelayanan dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di BMT (Baitul Mal Wa Tamwil) Mitra Arta Pekanbaru”* merupakan karya ilmiah yang ditulis untuk salah satu syarat untuk memperoleh Ahli Madya (A.Md) di Jurusan D III Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Untuk kuliah dan menyelesaikan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, izinkan penulis untuk mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ayahanda Suardi dan ibunda Mesrawati, Kakanda Tia Zalia dan Losi Lola dan adinda Abi Haikal yang senantiasa menjadi penyemangat perjuangan ini.
2. Bapak Prof. Dr. Suyitno, M.Ag, selaku (PLT) Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Drs. Hajar, M.Ag Dekan Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Ibu Nurnasrina, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan

SyarifKasim Riau serta sekretaris jurusan Prodi D III Perbankan Syariah Ibuk Dr. Jenita, SE., MM.

5. Dr. Nurnisrina, SE., M.Si. selaku dosen pembimbing atas kesediaannya memberikan waktu luang kepada penulis untuk membimbing, mengarahkan dan memberikan masukan-masukannya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Zuraida, M.Ag. selaku pembimbing akademik atas kesediaannya memberikan kemudahan untuk penulis.
7. Para Dosen Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat kepada penulis semasa kuliah, semoga amal kebbaikannya mendapat balasan di sisi Allah SWT.
8. Pimpinan dan Staf Perpustakaan Pusat dan Perpustakaan Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah banyak membantu menyelesaikan tugas akhir ini dengan berbagai referensi.
9. Bapak Armaida, SE., MM., Ak. selaku pimpinan BMT Mitra Arta Pekanbaru, bapak Arif Zulfadli, S.Sos sebagai staff yang telah meluangkan waktu untuk membantu penulis melakukan penelitian serta memberikan data yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10. Teman-teman seperjuangan angkatan 2016 Diki Setya Putra, Ilham Ibrahim, Abdul Arif, Zainal Arifin, yang memberi semangat dan motivasi nya bagi penulis.

Penyusunan skripsi ini tentunya belum sempurna. Penulis hanyalah manusia biasa, yang punya kekurangan. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran ataupun kritik yang sifatnya membangun bagi penulis. Semoga skripsi ini bisa menjadi referensi dan memberikan manfaat.

Pekanbaru, 26 Januari 2021

JN BERRY  
NIM: 01626104217

UIN SUSKA RIAU



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**DAFTAR ISI**

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>V</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
E. Metode Penelitian.....	7
F. Sistematika Penulisan.....	10
 <b>BAB II GAMBARAN UMUM BMT MITRA ARTA PEKANBARU</b>	
A. Sejarah Berdirinya BMT Mitra Arta Pekanbaru .....	12
B. Visi Dan Misi BMT Mitra Arta Pekanbaru.....	16
C. Produk – Produk BMT Mitra Arta Pekanbaru .....	18
D. Struktur Organisasi Mitra Arta Pekanbaru.....	23
 <b>BAB III TINJAUAN TEORITIS</b>	
A. <b>Pengertian BMT (Baitul Mal Wat Tamwil)</b> .....	28
B. Pengertian Pelayanan dan Sumber-Sumber Hukumnya.....	29
C. Kualitas Pelayanan .....	31
D. Fungsi Pelayanan .....	32
E. Pelayanan dalam Pandangan Islam.....	34
 <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Pelayanan yang diberikan kepada Nasabah di BMT (Baitul Mal wat Tamwil) Mitra Arta Pekanbaru .....	37



B. Peranan Pelayanan Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di BMT (Baitul Mal wat Tamwil) Mitra Arta Pekanbaru.....	46
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	49
B. Saran.....	49

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**BIOGRAFI PENULIS**



UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR TABEL

Tabel IV.1 Jumlah Nasabah BMT Mitra Arta Pekanbaru dari Tahun 2016-2020 46



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Struktur Organisasi Mitra Arta Pekanbaru.....	23
-----------------------------------------------------------	----



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I PENDAHULUAN

### A Latar Belakang

Dalam era perdagangan bebas, setiap perusahaan menghadapi persaingan yang ketat, meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing, menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta berusaha memenuhi harapan pelanggan dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan dari pada yang dilakukan oleh pesaing. Kepuasan yang diperoleh oleh konsumen tidak bisa dilepaskan dari penerapan Etika Pelayanan dalam menjalankan setiap usaha bisnis. Tujuan dari setiap bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan merasa puas. Kualitas jasa yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan dan akan memberikan berbagai manfaat.<sup>1</sup> Perilaku pelayanan yang baik juga dibutuhkan dalam persaingan di dunia bisnis, terutama di dunia perbankan dan lembaga keuangan lainnya.

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang ditunjukkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan (nasabah). Jadi pelayanan adalah perilaku petugas lembaga keuangan terutama petugas pelayanan (*teller*) dalam memenuhi apa yang diinginkan atau diharapkan konsumen/nasabah. Pentingnya etika bisnis pada dunia perbankan yaitu, menanamkan kepercayaan dan citra, dan menghindari terjadinya bahaya *rush* dan kejahatan kerah putih yang melibatkan orang dalam baik pejabat perbankan maupun karyawan.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), h. 83

<sup>2</sup> *Ibid*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Keberadaan BMT (Baitul Mal wal Tamwil) sebagai salah satu lembaga keuangan syariah mengalami dinamika yang bagus seiring dengan dinamika perkembangan lembaga ekonomi dan keuangan Islam lainnya di tanah air.

Munculnya lembaga keuangan mikro seperti BMT merupakan salah satu *multiplier effect* dari pertumbuhan dan perkembangan lembaga ekonomi dan keuangan bank syari'ah. Lembaga ekonomi mikro ini lebih dekat dengan kalangan masyarakat bawah (*grass root*).<sup>3</sup>

BMT harus mengutamakan kepuasan anggotanya demi kelangsungan usaha BMT itu sendiri. Apabila anggota puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT maka akan tercipta hubungan yang harmonis antara pihak BMT dan anggota sehingga anggota akan terus menggunakan jasa BMT. Dengan demikian, tujuan BMT dalam menjalankan fungsi bisnis yaitu memperoleh laba dapat tercapai.

Pelayanan nasabah adalah rangkaian kegiatan sikap dan perilaku petugas perbankan dalam menerima kehadiran atau berkomunikasi dengan nasabah secara langsung maupun tak langsung.<sup>4</sup> Dari pengertian di atas dapatlah disimpulkan sebagai berikut :

1. Adanya rangkaian kegiatan sikap dan perilaku petugas perbankan
2. Adanya komunikasi dengan nasabah
3. Bertujuan untuk membantu, menolong, dan menyenangkan konsumen (nasabah) atau memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah.<sup>5</sup>

<sup>3</sup> Muhammad, *Lembaga Ekonomi Syari'ah*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), h. 59

<sup>4</sup> *Ibid*

<sup>5</sup> Buchory dan Djaslim Saladin, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*, (Bandung: Linda Karya, 2006), h. 108

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diararang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Terdapat beberapa manfaat yang bisa diambil dari terciptanya kepuasan pelanggan, di antaranya membentuk hubungan yang harmonis antara perusahaan dan pelanggan serta membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang akan mendatangkan keuntungan bagi perusahaan.<sup>6</sup>

Pelayanan nasabah BMT diberikan oleh berbagai pihak baik *customer service*, *teller* atau kasir maupun *public relation*. Namun istilah *customer service* digunakan secara khusus untuk dunia perbankan. Artinya memang ada bagian yang khusus untuk melayani nasabah dengan nama *customer service*.

Di samping itu pelayanan nasabah juga diberikan oleh *teller*, beda antara keduanya adalah *customer service* dalam bertugas melayani nasabah lebih banyak bicara dan tidak berhubungan dengan penyetoran dan penarikan uang, sedangkan tugas *teller* lebih banyak kepada bidang penyetoran dan penarikan uang nasabah.

*Customer service* memegang peranan sangat penting di berbagai perusahaan. Dalam dunia perbankan, tugas utama seorang *customer service* adalah memberikan pelayanan dan membina pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Customer service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara meyakinkan para calon nasabah agar menjadi nasabah yang bersangkutan dengan berbagai cara, selain itu *customer service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank.<sup>7</sup>

Dalam melayani nasabah petugas BMT (Baitul Mal wat Tamwil) harus

<sup>6</sup>[http://digilib.uin-suska.ac.id/19196/2/11390059\\_bab-i\\_iv-atau-v\\_daftar-pustaka.pdf](http://digilib.uin-suska.ac.id/19196/2/11390059_bab-i_iv-atau-v_daftar-pustaka.pdf), 06 Januari 2021

<sup>7</sup><http://library.walisongo.ac.id/digilib/files/disk1/129/jtptiain-gdl-ifakhairul-6444-1-fileskr-h.pdf>, 06 Januari 2021

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mampu memahami dan mengerti akan sifat-sifat masing-masing nasabahnya. Hal ini disebabkan setiap nasabah memiliki sifat-sifat yang berbeda. Namun secara umum, setiap nasabah memiliki keinginan yang sama, yaitu ingin dipenuhi keinginan dan kebutuhannya serta selalu ingin memperoleh perhatian.<sup>8</sup>

Berikut sifat-sifat nasabah yang harus dikenal :

1. Nasabah dianggap sebagai raja
2. Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya
3. Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung
4. Nasabah mau diperhatikan
5. Nasabah merupakan sumber pendapatan bank<sup>9</sup>

Apabila pelanggan (nasabah) puas dan loyal, maka dengan sendirinya akan memberikan pertumbuhan pendapatan dan peningkatan profitabilitas.<sup>10</sup>

Setiap lembaga atau perusahaan tentunya menginginkan hal terbaik untuk memuaskan para nasabahnya. Berbagai upaya yang harus dilakukan BMT khususnya untuk tetap bertahan dalam menghadapi persaingan yang cukup ketat dengan lembaga-lembaga keuangan syaria'ah yang lainnya. Karena sekarang nasabah semakin cerdas, kritis dan mempunyai banyak pilihan untuk memilih menghimpun dananya.<sup>11</sup>

Pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Bila karyawan di BMT (Baitul Mal wat Tamwil) memahami dan menerapkan etika dalam memberikan pelayanan secara benar maka kinerja pelayanan diharapkan

<sup>8</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. *Op Cit.* h. 223

<sup>9</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta:Kencana, 2004), h. 207

<sup>10</sup> Buchory dan Djaslim Saladin, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*, *Op. Cit.* h. 113

<sup>11</sup> <http://repo.iain-tulungagung.ac.id/82/2/BAB%20I%20II%20III%20IV.pdf>, 2017

akan meningkat dan memenuhi keinginan nasabah yang dilayani, begitupun sebaliknya. Sekalipun BMT (Baitul Mal wat Tamwil) telah melakukan promosi besar-besaran atau telah melakukan peningkatan kualitas produk yang ditawarkan, namun tidak didukung pelayanan yang baik, jangan harap memperoleh hasil yang diinginkan. Pelayanan yang diberikan kepada nasabah akan mencerminkan baik tidaknya bank tersebut di mata nasabah.

Masalah pelayanan bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata karma. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen/pelanggan, sehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah bagi perusahaan.

BMT (Baitul Mal wat Tamwil) Mitra Arta merupakan salah satu BMT (Baitul Mal wat Tamwil) yang sedang berkembang baik dari sisi jumlah nasabah maupun dana nasabah yang disimpan di BMT (Baitul Mal wat Tamwil) Mitra Arta. Hal ini tidak terlepas dari pelayanan yang diberikan BMT (Baitul Mal wat Tamwil) Mitra Arta kepada para nasabahnya. Besarnya jumlah nasabah dan dana yang disimpan di BMT (Baitul Mal wat Tamwil) Mitra Arta menunjukkan kepercayaan yang baik dari masyarakat kepada BMT (Baitul Mal wat Tamwil) Mitra Arta. Namun di sisi lain hal ini menjadi tantangan bagi BMT (Baitul Mal wat Tamwil) Mitra Arta dalam mengelola dana nasabah serta kepercayaan tersebut agar nasabah tetap menjadi loyal. Pelayanan dan kepuasan nasabah

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Pelayanan yang baik menjadi ujung tombak bagi perusahaan jasa. Tidak heran kalau perusahaan jasa seperti BMT (Baitul Mal wat Tamwil) menjadikan pelayanan sebagai alat pemikat nasabah.<sup>12</sup>

Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian tugas akhir ini mengangkat judul **“Penerapan Pelayanan dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di BMT (Baitul Mal Wa Tamwil) Mitra Arta Pekanbaru”**

### **B. Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini, agar lebih terarah dan tidak menyimpang dari topik yang dipersoalkan, maka penelitian ini difokuskan kepada Penerapan Pelayanan pada BMT (Baitul Mal wat Tamwil) Mitra Arta Pekanbaru dan peranya di dalam meningkatkan jumlah nasabah

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah sebagaimana yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian :

1. Bagaimana Pelayanan yang diberikan kepada Nasabah di BMT (Baitul Mal wat Tamwil) Mitra Arta Pekanbaru?
2. Bagaimana peranan pelayanan dalam meningkatkan jumlah nasabah di BMT (Baitul Mal wat Tamwil) Mitra Arta Pekanbaru?

### **D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui Pelayanan yang diberikan kepada Nasabah di BMT

<sup>12</sup> Wawancara dengan Karyawan BMT Mitra Arta Pekanbaru, 27 April 2020

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(Baitul Mal wat Tamwil) Mitra Arta Pekanbaru

- b. Untuk mengetahui peranan pelayanan dalam meningkatkan jumlah nasabah di BMT (Baitul Mal wat Tamwil) Mitra Arta Pekanbaru

Adapun kegunaan dari penulisan skripsi ini diantaranya:

- a. Untuk memenuhi syarat mendapatkan gelar Ahli Madya pada Jurusan D III Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- b. Untuk menambah wawasan peneliti tentang Penerapan Pelayanan pada BMT (Baitul Mal wat Tamwil) Mitra Arta Pekanbaru dan peranya di dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

**E. Metode Penelitian**

Dalam rangka mengumpulkan, menyusun dan mengolah data dalam tulisan

ini, penulis menggunakan metode sebagai berikut :

**1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini adalah penelitian lapangan. Penelitian ini berlokasi di BMT (Baitul Mal wat Tamwil) Mitra Arta Rumbai Pekanbaru. Adapun yang menjadi alasan penulis melakukan penelitian di tempat ini dikarenakan pelayanan terhadap Nasabah di BMT (Baitul Mal wat Tamwil) Mitra Arta Pekanbaru harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh terhadap nasabah, agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah.

**Subjek dan Objek Penelitian**

- a. Subjek penelitian adalah karyawan BMT (Baitul Mal wat Tamwil)

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Mitra Arta Pekanbaru bagian anggota.

- b. Sedangkan yang menjadi objek penelitian ini adalah Penerapan Pelayanan pada BMT (Baitul Mal wat Tamwil) Mitra Arta Pekanbaru dan peranya di dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

**Populasi dan Sampel**

**a. Populasi**

Populasi merujuk pada sekumpulan orang atau objek yang memiliki kesamaan dalam satu atau beberapa hal yang membentuk masalah pokok dalam suatu penelitian. Sedangkan sampel merupakan bagian atau sejumlah cuplikan tertentu yang diambil dari suatu populasi dan diteliti secara rinci. Populasi dalam penelitian ini adalah pimpinan, karyawan, dan nasabah BMT (Baitul Mal wat Tamwil) Mitra Arta Pekanbaru. Terdiri dari 1 orang pimpinan, 3 orang karyawan.

**b. Sampel**

Maka yang akan menjadi sampel dalam peneliti ini saya mengambil sebanyak 4 (empat) orang, yang terdiri dari 1 (satu) orang bagian manajer marketing, 3 (tiga) orang bagian karyawan dengan menggunakan teknik *total sampling* yaitu jumlah populasi yang kurang dari 100 orang. Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 4 orang.<sup>13</sup>

<sup>13</sup> Prof. Dr. Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan, (Bandung: ALFABETA, cv 2012)h.117

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### 4. Sumber Data

Data dalam penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

**a. Data Primer**

Data Primer yaitu data yang diperoleh langsung dari pimpinan, karyawan, dan nasabah BMT (Baitul Mal wat Tamwil) Mitra Arta Pekanbaru.

**b. Data Sekunder**

Data Sekunder yaitu data pendukung yang diperoleh dari data kepustakaan dan literatur-literatur yang ada hubungannya dengan permasalahan yang diteliti.

#### 5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data yang berkenaan dengan judul penelitian penulis menggunakan jenis pengumpulan data sebagai berikut :

- a. Observasi**, yaitu penulis melakukan pengamatan langsung di lapangan untuk mendapatkan gambaran secara nyata baik terhadap subjek maupun objek penelitian.
- b. Wawancara**, yaitu tanya jawab langsung dengan beberapa informan yaitu pimpinan, karyawan, dan nasabah (Baitul Mal wat Tamwil) Mitra Arta Pekanbaru.
- c. Dokumentasi**, Teknik dokumentasi adalah cara mengumpulkan data melalui peninggalan tertulis, terutama berupa arsip-arsip dan termasuk juga buku-buku tentang pendapat, teori, dalil, hukum-hukum dan lain-lain yang berhubungan dengan masalah



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penyelidikan.<sup>14</sup>

### 6. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif yaitu menganalisa data dengan cara menggambarkan data yang telah dikumpulkan sebagaimana adanya, dan membandingkan antara praktek dan teori yang ada, sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan dan disajikan dalam bentuk laporan.<sup>15</sup>

### 7. Teknik Penulisan

- a. Deduktif, yaitu memaparkan data-data yang bersifat umum yang ada kaitannya dengan tulisan, kemudian diambil kesimpulan bersifat khusus.
- b. Induktif, yaitu mengumpulkan data-data yang bersifat khusus yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti kemudian mengambil kesimpulan secara umum.
- c. Deskriptif, yaitu menguraikan data-data yang diperoleh, kemudian data tersebut dianalisis.

### F Sistematika penulisan

Untuk mempermudah penulisan dan pembahasan dalam penelitian ini, maka penelitian ini dibagi beberapa bab sebagai berikut :

#### BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini dibahas mengenai latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, metode

<sup>14</sup> Hadari Nawawi, Metode Penelitian Bidang Sosial, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 1991) h. 100.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penelitian, model penelitian, hipotesis, definisi operasional dan ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB II : GAMBARAN UMUM BMT MITRA ARTA**

Dalam bab ini diuraikan mengenai sejarah singkat berdirinya BMT (Baitul Mal wat Tamwil) Mitra Arta Pekanbaru, visi dan misi BMT (Baitul Mal wat Tamwil) Mitra Arta Pekanbaru, struktur organisasi BMT (Baitul Mal wat Tamwil) Mitra Arta Pekanbaru, dan produk-produk BMT (Baitul Mal wat Tamwil) Mitra Arta Pekanbaru.

**BAB III : LANDASAN TEORITIS**

Dalam bab ini membahas tentang Pengertian BMT (Baitul Mal wat Tamwil), Pengertian Pelayanan dan Sumber Hukumnya, Kualitas Pelayanan, Fungsi Pelayanan, Pengertian Kepuasan, dan pelayanan dalam pandangan Islam.

**BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini menjelaskan tentang Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di BMT Mitra Arta Pekanbaru, Bagaimana Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di BMT (Baitul Mal wat Tamwil) Mitra Arta Pekanbaru.

**BAB V : PENUTUP**

Bab terakhir yang berisikan tentang kesimpulan dan saran.

<sup>15</sup> Sutrisno Hadi, Metode Research, (Yogyakarta: Andi Offset, 2011), h 42

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### GAMBARAN UMUM BMT MITRA ARTA PEKANBARU

#### A. Sejarah Berdirinya BMT Mitra Arta Pekanbaru

Melihat kondisi ini masyarakat riil ini masyarakat dari sisi Ekonomi belum dapat di katakan hidup secara layak dan mapan, tidak adanya lembaga yang membantu untuk meningkatkan pendapatan serta tidak punya posisi tawar dengan pihak lain, dan kondisi ini di alami masyarakat Kecamatan Rumbai Pesisir yang masyarakatnya bergantung pada usaha kecil dan mereka membutuhkan dana untuk berusaha dan meningkatkan tarap hidup.

Melihat kondisi dan kenyataan ini menjadi motivasi untuk mendirikan sebuah lembaga keuangan mikro syariah yang berusaha membantu pemulihan perekonomian pengusaha kecil dengan modal pengalaman bekerja pada bank konvensional yang dimiliki direktur BMT beberapa tahun dan pengalaman yang didapatkan dalam diklat maka didirikanlah *Baitul Maal wat Tamwil* (BMT) Mitra Arta.<sup>16</sup>

Baitul Maal wat Tamwil (BMT) Mitra Arta di Kecamatan Rumbai Pesisir merupakan lembaga keuangan mikro syariah atau dikenal dengan sebutan Koperasi Syariah yang beroperasi berdasarkan Syariah, dimana sistem Bunga di Koperasi Konvensional diganti dengan sistem bagi hasil. Pendirian *Baitul Maal wat Tamwil* (BMT) Mitra Arta Rumbai Pekanbaru diawali dengan suatu gagasan untuk memberikan atau menyediakan suata lembaga keuangan terbentuk koperasi

<sup>16</sup> Bapak Arif, (Manager BMT Mitra Arta), wawancara, di Kecamatan Rumbai Pesisir, 12 me 2019

syariah yang sesuai dengan umat islam yang merupakan penduduk yang mayoritas di kota Pekanbaru.

Beberapa kunjung waktu diadakanlah pendekatan baik kepada personil maupun instansi serta mereka yang mendukung pendirian BMT maka berkumpullah para pemrakarsa sebanyak 22 orang pada tanggal 02 Februari 2010. Atas izin Allah SWT, akhirnya secara resmi berdirilah Baitul Maal Wattamwil yang diberi nama Koperasi Syariah BMT MITRA ARTA atau yang lebih dikenal dengan sebutan BMT MITRA ARTA pada tanggal 15 Februari 2010.<sup>30</sup>

Proses pendirian kelompok swadaya masyarakat BMT perlu dilakukan langkah - langkah:

a. Perkondisian

Yang dimaksud dengan perkondisian adalah langkah-langkah yang dilakukan oleh para prakarsa dengan cara menyampaikan ide pembentukan kepada kelompok masyarakat yang memiliki usaha produktif, tokoh masyarakat, dan pemimpin formasi. Setelah ide tersebut dapat disosialisasikan, pemrakarsa menjangkau beberapa orang yang sudah memahami maksud dan tujuan pendirian *Baitul Maal Wa Tamwil Mitra Arta* secara bersama-sama menjadi badan pendiri.

b. Musyawarah Pembentukan BMT

Dalam musyawarah pembentukan Baitul Maal Wa Tamwil mengambil beberapa keputusan antara lain :

<sup>30</sup> Dokumen BMT Mitra Arta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) Risalah rapat pembentukan
- 2) Nama dan Alamat BMT
- 3) Daftar pengurus dan foto
- 4) *Job description*
- 5) Modal awal
- 6) Analisa daya dukungan social ekonomi di wintah kerja BMT
- 7) Rencana Kerja
- 8) Analisa daya dukung social ekonomi di wilayah kerja

Menyangkut modal dan sumber modal dapat diperoleh:

1. Saham

Menyangkut saham pendiri ini dapat ditempuh dengan beberapa alternative, antara lain:

- 1) Menentukan nilai nominal dan jumlah yang disetor
- 2) Jumlah Menentukan nilai nominal dan jumlah yang disetor
- 3) Jumlah yang disetor dijadikan sebagai modal awal
- 4) Kepemilikan sahamberada pada dewan pendiri.

2. Hibah dan bantuan

Hibah dan bantuan yang dimaksud

- a. Hibah dan bantuan sebagai awal yang dinisbahkan dengan nilai nominal saham yang 100% milik BMT atau yayasan yang menaunginya. Perkembangan nilai saham sesuai dengan perkembangan asset kekayaan BMT.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 3. Simpanan pokok dan simpanan wajib

Simpanan pokok dan simpanan wajib anggota yang ditahan dalam jangka waktu tertentu, setelah dihitung dibagi hasilnya.

## c. Dana awal

Pendekatan dan respon positif yang diterima, dan disusunlah sebuah proposal yang kemudian diajukan kepada dompet dhua'afa yang ada dilingkungan BPR Syari'ah dimasjid agung Pekanbaru, rencana itu disambut oleh pihak BPR Syari'ah, karena sejak awal diberi lampu hijau.

Dana awal yang diberikan dompet dhua'afa sebesar Rp.6 juta, dari dana itu hampir Rp.600.000,- dialokasikan kepada kebutuhan praoperasional. Sedangkan sisanya Rp.5.400.000 dianggap pegangan masih kurang jadi kesepakatan para pegagas mengifakkan dana semampunya hingga terkumpul sebanyak Rp.9.500.000,- jadi keseluruhan dana ini awal Baitul Maal Wat Tamwil sebanyak Rp.15.000.000,- dari dana ini lah BMT pada awal berdiri hingga saat sekarang.

## d. Gambaran Umum Pendirian

- |                      |                                |
|----------------------|--------------------------------|
| 1. Pendiri           | : 22 Orang                     |
| 2. Mulai Didirikan   | : Tanggal 02 Februari 2010     |
| 3. Mulai Operasional | : Tanggal 15 Februari 2010     |
| 4. Izin Operasional  | : Tanggal 03 Maret 2010        |
| 5. Diresmikan        | : Tanggal 04 Agustus 2010      |
| 6. Diresmikan Oleh   | : Kepala Dinas Koperasi & UMKM |

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kota Pekanbaru-Riau

- |                                   |                                             |
|-----------------------------------|---------------------------------------------|
| 7. Akta Notaris                   | : No.81 Tanggal 25 Februari 2010            |
| 8. Perubahan Anggaran Dasar       | : No.28 Tanggal 13 April 2015               |
| 9. No. Izin Dinas Koperasi        | : No.653/BH/IV.11/DISKOP&<br>UMKM/2/11/2010 |
| 10. SIUP Nomor                    | : No. 975/K.04.01/BPTPM/IV/2015             |
| 11. SITU Nomor                    | : No. 1489/03.01/BPTPM/IV/2015              |
| 12. TDP Nomor                     | : No. 0401-264-00594                        |
| 13. Surat Keterangan Fiskal (SKF) | : 1505/03.02/BPTPM/IV/2015                  |
| 14. NPWP Badan                    | : 03.047.580.0-211.000                      |
| 15. Nomor Induk Koperasi          | : 1471-1200-10041 <sup>31</sup>             |

**B. Visi Dan Misi BMT Mitra Arta Pekanbaru**

Adapun Visi BMT Mitra Arta adalah menjadi BMT yang terbaik dan terbesar di Provinsi Riau. Sedangkan Misi BMT Mitra Arta adalah peningkatan sumber daya insani menuju profesionalisme, peningkatan kinerja usaha dengan penetrasi pasar, *market development* dan ekspansi usaha, *Inherent/* inergi Baitul Mal dan Tamwil, memasyarakatkan dan mengembangkan ekonomi kerakyatan berbasis syariah.

Sedangkan tujuan BMT Mitra Arta adalah memujudkan kehidupan anggota, keluarga dan masyarakat disekitar BMT yang damai dan sejahtera serta mengabdikan kepada Allah SWT.

<sup>31</sup> Dokumen BMT Mitra Arta

Filosofi BMT Arta adalah kemiskinan ekonomi hanya bisa diberantas oleh orang pribadi tersebut, Lembaga BMT hanya memfasilitasi, Firman Allah SWT: “*Sesungguhnya Allah tidak akan merubah nasib suatu kaum sehingga kaum itu sendiri yang merubahnya*” (QS:Ar Ra’ad, ayat 11).

لَهُ مِعْقَبَاتٌ مِّنْ بَيْنِ يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ يَحْفَظُونَهُ مِنْ أَمْرِ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّى يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ وَمَا لَهُمْ مِّنْ دُونِهِ مِنْ وَالٍ ﴿١١﴾

Artinya : *Bagi manusia ada malaikat-malaikat yang selalu mengikutinya bergiliran, di muka dan di belakangnya, mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap sesuatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya; dan sekali-kali tak ada pelindung bagi mereka selain Dia*

Adapun budaya kerja BMT Mitra Arta adalah Koperasi BMT Mitra Arta menerapkan budaya kerja dalam tubuh organisasinya:

1. Kerja Amanah, bekerja secara jujur dan bertanggung jawab baik itu kepada Allah dan pimpinan.
2. Kerja Cerdas, bekerja secara sistematis, efektif dan terstruktur untuk mendapatkan hasil yang maksimal yang ditunjang dengan SDM, sistem dan teknologi yang terbaik.
3. Kerja keras, bekerja dengan penuh semangat dengan menunjukkan etos kerja yang tinggi.
4. Kerja Tuntas, bekerja dengan berpedoman pada rencana yang realistis dan terukur

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Kerja Puas, bekerja yang bepriantasi ada kepuasan seluruh pihak.<sup>32</sup>

**Produk – Produk BMT Mitra Arta Pekanbaru**

1. Produk – produk tabungan Baitul Maal Wat Tamwil

Secara umum prosuk-prosuk BMT dapat dikelompokan menjadi dua kelompok pembiayaan usaha yaitu yang pertama produk pengumpulan dana dan yang kedua pembiayaan usaha.

Adapun yang termasuk dalam pengumpulan dana adalah

- a. Simpanan pokok/ Simpanan ummat

Sejumlah uang yang wajib dibayarkan oleh anggota kepada koperasi pada saat masuk menjadi anggota. Simpanan pokok tidak dapat diambil kembali selamayang berangkutan masih menjadi anggota koperasi. Simpanan pokok BMT Mitra Arta = Rp.100.000.

- b. Simpanan wajib/ Simpanan Mitra

Jumlah uang simpanan tertentu yang harus dibayarkan oleh anggota kepada koperasi dalam waktu dan kesempatan tertentu, misalnya tiap bulan dengan jumlah simpanan yang sama untuk setiap bulannya. Simpanan wajib tidak dapat diambil kembali selama yang bersangkutan masih menjadi anggota koperasi. Simpanan wajib BMT Mitra Arta = Rp.10.000/bulan.

- c. Simpanan sukarela

Simpanan yang besarnya tidak ditentukan, tetapi bergantung kepada kemampuan anggota. Simpanan sukarela dapat disetorkan dan

<sup>32</sup> Dokumen BMT Mitra Arta

diambil setiap saat.

Jenis-jenis simpanan sukarela

a) Simpanan Tadika

Adalah simpanan anggota BMT yang diambil menjelang persiapan masuk sekolah (persemester/ pertahun).

b) Simpanan Qurban

Adalah simpanan anggota BMT yang diperuntukan perencana ibadah qurban pada saat hari raya idul adha, dan bisa secara kelompok maupun perorangan. Penarikan dilakukan menjelang hari raya qurban.

c) Simpanan Haji dan Umrah

Adalah produk simpanan anggota BMT yang diperuntukan bagi anggota umat islam untuk merencanakan ibadah haji dan umrah.

d) Simpanan Idul Fitri

Adalah produk simpanan yang diperuntukan bagi anggota yang bertujuan untuk mempersiapkan datangnya hari raya idul fitri dengan perencanaan keuangan yang memadai. Penarikan dilakukan menjelang hari raya idul fitri.

e) Simpanan Pensiun

Adalah simpanan anggota untuk pegawai negeri sipil atau karyawan swasta dalam merencanakan keuangan setelah tidak bekerja lagi

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## f) Simpanan Berkah

Adalah produk simpanan anggota untuk berbagai kebutuhan serta rencana keuangan anda.

Produk simpanan BMT Mitra Arta memakai akad Mudharabah Mutlaqah yang artinya dimana shohibul maal memberikan keleluasan penuh kepada pengelola (mudharib) untuk mempergunakan dana tersebut dalam usaha yang dianggapnya baik dan menguntungkan. Namun pengelola tetap bertanggung jawab untuk melakukan pengelolanya.

## d. Simpan Berjangka/ Investasi

Yaitu simpanan berjangka atau yang biasa kita dengan sebutan deposito, simpanan berjangka investasi mitrs ini dengan masa 1, 3, 6 dan 12 bulan. Simpanan ini dapat ditarik sesuai dengan akad perjanjian di awal. Jika simpanan ini ditarik sebelum masa jatuh temponya, hanya dalam keadaan yang sangat darurat sekali. Simpanan berjangka ini akan mendapatkan bagi hasil yang lebih besar dari simpanan lainnya.

Persyaratan jadi anggota BMT Mitra Arta:

1. Foto copy KTP 1 lembar
2. Membayar simpanan pokok Rp.100.00 (sekali bayar)
3. Membayar simpanan wajib Rp.10.000/ bulan

Fasilitas simpanan BMT Mitra Arta :

1. Bebas biaya administrasi bulanan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Fasilitas jemput simpanan
3. Dapat dijadikan jaminan pembiayaan.
4. Bebas dari riba.

Sedangkan yang termasuk dalam kelompok produk pembiayaan berdasarkan akad di Baitul Maal Wat Tamwil Mitra Arta :

a. Pembiayaan Jual Beli dengan Akad Murabahah

Transaksi jual beli kebutuhan nasabah dengan pembayaran tangguh. Murabahah adalah menjual suatu barang dengan menegaskan harga belinya kepada pembeli dan pembeli membayarnya dengan harga yang lebih sebagai laba.

Pembiayaan murabahah ada 2 jenis

1. Murabahah tanpa wakalah
  2. Murabahah dengan wakalah
- b. Pembiayaan sewa menyewa dengan akad ijarah

Pembiayaan yang biasanya dilakukan di BMT Mitra Arta dengan akad ijarah adalah ijarah multi seperti :

1. Jasa pendidikan
  2. Jasa kesehatan
  3. Jasa wisata
  4. Jasa perjalanan umrah
  5. Jasa manfaat lainnya.
- c. Pembiayaan Modal Kerja dengan akad Musyarakah (dana proyek).

Data Kelengkapan Anggota Pembiayaan:



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

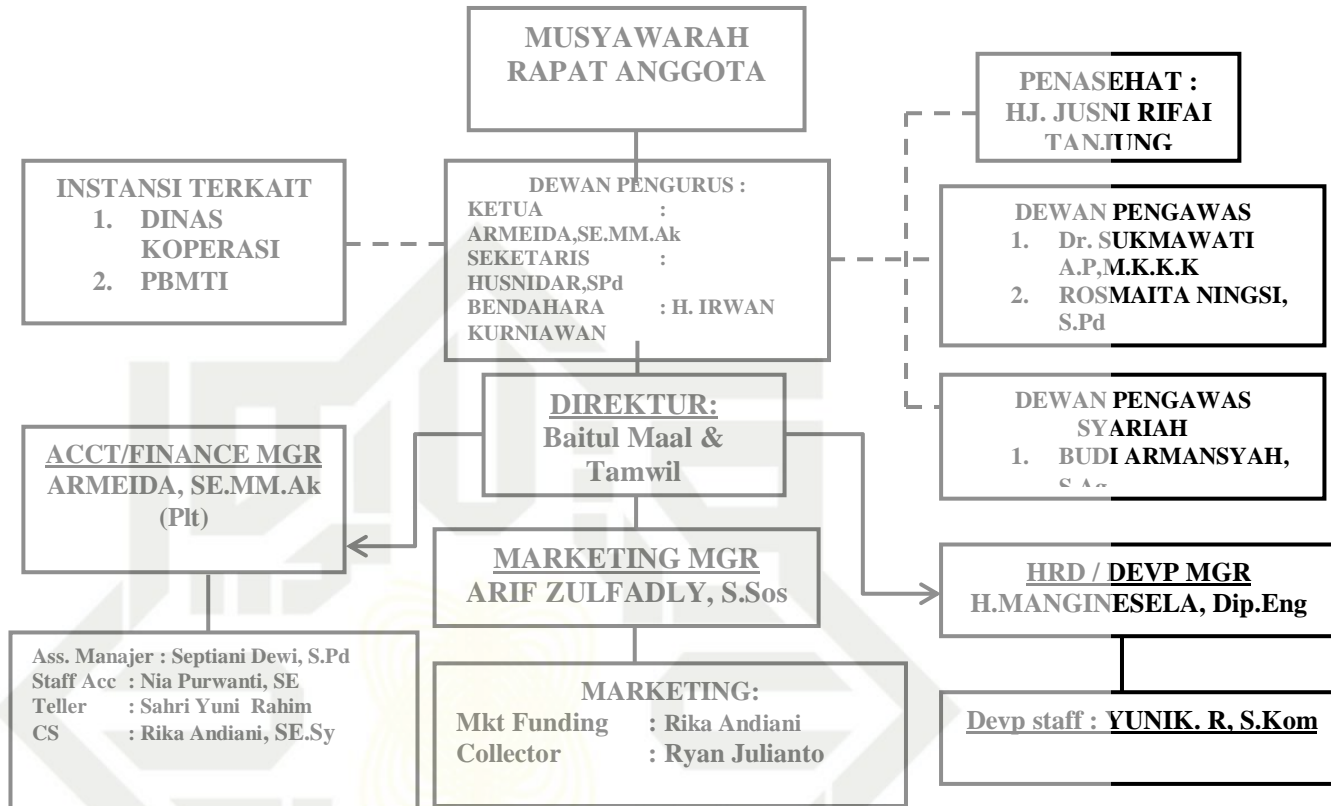
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Foto copy KTP suami istri yang masih berlaku
2. Foto copy surat nikah 1 lembar
  - a. Akte cerai (jika sudah pisah)
  - b. Surat kematian (jika salah satu pasangan meninggal)
3. Foto copy kartu keluarga 1 lembar
4. Foto copy rekening listrik 1 lembar
5. Foto copy jaminan 1 lembar
  - c. Foto copy BPKB (jika jaminan kendaraan)
  - d. Foto copy STNK yang masih berlaku (jika jaminan kendaraan)
  - e. Kwintasi jual beli bermaterai jika jaminan buka atas nama anggota
  - f. KTP pemilik nama STNK (jika jaminan kendaraan)
  - g. Foto copy surat tanah SHM,SHGB, atau SKGR camat
6. Slip gaji (untuk karyawan) 1 lembar
7. Rencana anggaran biaya
8. Pas foto suami istri 1 lembar.<sup>33</sup>

<sup>33</sup> Dokumen BMT Mitra Arta

D. Struktur Organisasi Mitra Arta Pekanbaru<sup>34</sup>

Gambar II.1  
Struktur Organisasi Mitra Arta Pekanbaru



Sumber: BMT Mitra Arta tahun (2018)

<sup>34</sup> Sumber: BMT Mitra Arta tahun (2018)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tan

### Tugas dan Wewenang BMT Mitra Arta

1. Rapat Anggota Tahunan
  - a. Rapat anggota tahunan dilakukan sekali setahun
  - b. Pengesahan atau perubahan anggaran dasar dan anggaran rumah tangga organisasi
  - c. Penetapan anggaran belanja BMT selama setahun
  - d. Pembagian Sisa Hasil Usaha (SHU) yang diperoleh BMT selama satu tahun
  - e. Pengesahan laporan pertanggung jawaban pengurus tahun sebelumnya pengesahan rancangan program kerja tahunan.
2. Pengawas Syariah
  - a. Sebagai penasehat dan pemberi saran atau fatwa kepada pengurus dan pengelola mengenai hal-hal yang berkaitan syariah seperti penetapan produk.
  - b. Mewakili anggota dalam Pengawas Syariah.
3. Pengurus
  - a. Menyusun kebijakan umum.
  - b. Melakukan Pengawas kegiatan pengelola.
  - c. Menyetujui pembiayaan untuk suatu jumlah tertentu.
  - d. Memimpin jalanya Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) sehingga sesuai dengan tujuan dan kebijakan umum.
  - e. Memimpin dan mengarahkan kegiatan yang dilakukan oleh pengelola.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Direktur

Tanggung jawab:

- a. Tersusunnya lingkungan kerja sama dengan pihak lain dalam rangka memenuhi kebutuhan BMT.
- b. Tercapainya target yang telah ditetapkan secara keseluruhan.
- c. Tercapainya lingkungan kerjasama dengan pihak lain dalam rangka memenuhi kebutuhan BMT.
- d. Menjaga BMT agar dalam aktivitasnya senantiasa tidak lari dalam visi misinya.
- e. Tersedianya sistem pembuktian dan pencatatan data yang akurat.
- f. Terselenggaranya penilaian prestasi kerja karyawan.

Wewenang :

- a. Memimpin rapat koordinasi pembiayaan antara pengelola untuk memberikan keputusan terhadap pengajuan pembiayaan sebelum diajukan oleh rapat komite dengan pengurus BMT.
- b. Penyetujuan atau penolakan pengajuan pembiayaan dalam rapat koordinasi pengelola secara musyawarah dengan alasan-alasan yang jelas.
- c. Memberikan teguran dan sanksi atas pelanggaran yang dilakukan oleh karyawan BMT.
- d. Mengusulkan promosi, rotasi dan pemutusan hubungan kerja (PHK) sesuai dengan ketentuan yang berlaku.



e. Melakukan penilaian prestasi karyawan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

5. Teller

Tanggung Jawab:

- a. Terselesaikan laporan harian.
- b. Terjaganya keamanan kas
- c. Membuat cash flow mingguan untuk analisis.
- d. Menetapkan strategi yang harus dilakukan berdasarkan analisis.

Wewenang :

- a. Tidak memberikan berkas-berkas kepada pihak yang tidak berkepentingan.
- b. Memegang kas tunai sesuai dengan kebijakan yang berlaku.
- c. Meneriama transaksi tuai.
- d. Menolak pengeluaran kas apabila tidak ada bukti-bukti pendukung memegang kunci berkas.
- e. Mengusulkan strategi baru.

6. CS/ Back Office

Tanggung Jawab :

- a. Pelayanan terhadap pembuktian dan penutupan rekening tabungan dan deposito serta mutasinya.
- b. Pelayanan terhadap setoran dan penarikan tabungan dan penerimaan SPP.
- c. Menerima pelunasan dang angsuran pembiayaan.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Pengarsipan seluruh surat keluar atau masuk dn berkas-berkas pembiayaan.

Wewenang :

- a. Memberikan penjelasan kepada mitra mengenai produk BMT.
  - b. Mencatat dan membuktikan transaksi pada buku tabungan mitra.
  - c. Memberi nomor bukti transaksi atas permintaan kasir.
7. Internal auditor dan Administrasi Pembiayaan.
    - a. Pembuatan laporan keuangan YKPI.
    - b. Pengarsipan laporan keuangan dan berkas-berkas yang berkkaitan secara langsung dengan keuangan YKPI.
    - c. Menyiapkan Administrasi pencairan pembiayaan.
    - d. Pegarsipan jaminan pembiayaan.
    - e. Membukukan angsuran pembiayaan harian kepada control pembiayaan. 23 dokumen BMT Mitra Arta.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB III

### TINJAUAN TEORETIS

#### A. Pengertian BMT (Baitul Mal Wat Tamwil)

BMT adalah singkatan dari Baitul Mal Wat Tamwil atau padanan kata dalam bahasa Indonesia “Balai usaha Mandiri Terpadu”. BMT adalah “lembaga keuangan mikro yang dioperasikan dengan prinsip bagi hasil, menumbuhkembangkan bisnis usaha mikro, dalam rangka mengangkat derajat martabat serta membela kepentingan kaum fakir miskin.”<sup>22</sup>

Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) pada dasarnya merupakan pengembangan dari konsep ekonomi dalam Islam terutama dalam bidang keuangan. Baitul Mal adalah lembaga keuangan yang kegiatannya mengelola dana yang bersifat nirlaba (sosial).<sup>23</sup>

Kegiatan BMT adalah mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha kecil mikro antara lain dengan mendorong kegiatan menabung dan fasilitasi pembiayaan guna menunjang usaha ekonominya.<sup>24</sup> BMT adalah lembaga ekonomi atau keuangan syariah non perbankan yang sifatnya informal. Disebut informal karena lembaga ini didirikan oleh Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) yang berbeda dengan lembaga keuangan perbankan dan lembaga keuangan formal lainnya.<sup>25</sup>

Dengan demikian, keberadaan BMT dapat dipandang memiliki dua fungsi

<sup>22</sup>Yusrialis, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah dalam Sistem Keuangan Indonesia*, (Pekanbaru: Suska Press) h. 79

<sup>23</sup>Hertanto Widodo, dkk, *Panduan Praktis Operasional Baitul Mal Wat Tamwil (BMT)*, (Bandung: Penerbit Mizan), h. 81

<sup>24</sup>Dicki Hartanto, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain (Konsep Umum dan Syariah)*, (Yogyakarta: Aswaja Pressindo), h. 70

<sup>25</sup>Mawardi, *Lembaga Perekonomian Umat*, (Pekanbaru: Suska Press, 2008), h. 36

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

utama, yaitu sebagai media penyalur pendayagunaan harta ibadah, seperti zakat, infak, sedekah, dan wakaf, serta dapat pula berfungsi sebagai institusi yang bergerak di bidang investasi yang bersifat produktif sebagaimana layaknya bank. Pada fungsi kedua, dapat dipahami bahwa selain berfungsi sebagai lembaga keuangan, BMT juga berfungsi sebagai lembaga ekonomi. Sebagai lembaga keuangan, BMT bertugas menghimpun dana dari masyarakat (anggota BMT) yang memercayakan dananya disimpan di BMT dan menyalurkan dana kepada masyarakat (anggota BMT) yang diberikan pinjaman oleh BMT. Adapun sebagai lembaga ekonomi, BMT berhak melakukan kegiatan ekonomi, seperti mengelola kegiatan perdagangan, industry, dan pertanian.<sup>26</sup>

Di dalam Undang-Undang Pokok-Pokok Perkoperasian Nomor 12 Tahun 1967 pada Pasal 3 dinyatakan bahwa Koperasi Indonesia adalah organisasi ekonomi rakyat yang berwatak sosial, beranggotakan orang-orang atau badan hukum koperasi yang merupakan tata susunan ekonomi sebagai usaha bersama berdasarkan asas kekeluargaan.<sup>27</sup>

#### B. Pengertian Pelayanan dan Sumber-Sumber Hukumnya

Pelayanan adalah paradigma perusahaan untuk menciptakan sebuah *value* abadi bagi pelanggan melalui produk.<sup>25</sup> Pelayanan (customer service) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.<sup>28</sup>

<sup>26</sup> Nur Rianto Al Arif, *Lembaga Keuangan Syariah, Op. Cit*, h. 89

<sup>27</sup> R.T. Sutantya Rahardja Hadhikusuma, (Hukum Koperasi Indonesia), PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005, hlm. hal. 3

<sup>28</sup> Tim MarkPlus, *The Official MIM Academy Coursebook Markplus Basics* (Jakarta:



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diararang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Faktor utama penentu kepuasan nasabah adalah persepsi nasabah terhadap kualitas jasa. Pencapaian kepuasan nasabah melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan memperkecil kesenjangan yang terjadi antara pihak lembaga keuangan dengan nasabah, lembaga keuangan harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan, memberikan kesempatan kepada nasabah untuk menyampaikan keluhan, dengan system saran dan kritik.<sup>29</sup>

Ada lima faktor dominan atau penentu kualitas jasa disingkat dengan TERRA, yaitu :<sup>30</sup>

1. *Tangibles* (berwujud)

*Tangibles* adalah bukti konkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi nasabah. Data ini dimabil dari observasi penelitian terhadap kondisi kantor baik berupa kursi antri, kondisi parkir, ac dan tata letak ruangan.

2. *Empathy*

*Empathy* adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada nasabah, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan nasabah secara akurat dan spesifik.

3. *Reliability* (kehandalan)

*Reliability* adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan,

ESSENSI, Penerbit Erlangga, 2010), h. 136

<sup>29</sup> Danang Sunyanto, *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Caps, 2013), h. 194.

<sup>30</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 197

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

seorang CS/Teller melayani seorang nasabah berapa menit kecepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya.

#### 4. *Responsiveness* (cepat tanggap)

*Responsiveness* adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.

#### 5. *Assurance* (kepastian)

*Assurance* adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya nasabah.

### C. Kualitas Pelayanan

Pengertian pelayanan usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau program kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.<sup>31</sup>

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang

<sup>31</sup> M. Nurrianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Perbankan Syariah*, (Bandung CV. Alfabeta, 2010), Cet Ke -1, h. 211.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut :

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.<sup>32</sup>

#### D. Fungsi Pelayanan

Pelayanan prima memiliki makna sangat baik, terpadu, dan mengesankan.

Untuk mewujudkan pelayanan prima dibutuhkan manajemen yang baik dan terencana didalamnya. Jadi yang dimaksud dengan manajemen pelayanan prima adalah kegiatan merencanakan, mengorganisasi, menggerakkan serta mengendalikan proses pelayanan dengan standar yang sangat baik untuk memuaskan pelanggan agar tujuan perusahaan tercapai. Pelayanan prima merupakan sarana penunjang terwujudnya kesuksesan suatu perusahaan yang baik apabila mampu menjadikannya landasan serta mampu menjalankan pelayanan prima sesuai peran dan fungsinya.<sup>33</sup>

Kualitas pelayanan tidak dapat dihargai dengan uang ataupun

<sup>32</sup> <http://skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/02/pengertian-definisi-kualitas-pelayanan.html>, diakses pada tanggal 07 Januari 2021 pukul 11.29 WIB.

<sup>33</sup> Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013).

lainnya. Pelayanan yang baik hanya dapat dirasakan apabila telah tercapai suatu kepuasan sehingga pelanggan menjadi lebih nyaman dan puas dalam memperoleh hasil yang diinginkan<sup>32</sup>

Suatu cara bagi perusahaan jasa untuk tetap unggul dalam persaingan adalah memberikan kualitas yang lebih tinggi dari pada pesaing secara konsisten. Pada perbankan, kualitas pelayanan dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah dan pelaksanaan pelayanan.

Secara umum, pelayanan berfungsi sebagai sarana yang wajib diberikan kepada pelanggan atau nasabah antara lain sebagai berikut :<sup>34</sup>

1. Pelayanan berfungsi sebagai sarana pemberian informasi tentang tata cara, perhitungan besarnya biaya, persyaratan dan informasi lainnya yang berhubungan dengan perusahaan.
2. Memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan.
3. Tidak hanya memberi kenyamanan kepada pelanggan pelayanan juga berfungsi menciptakan keunggulan kompetitif di mana sebuah perusahaan dapat bertahan dan selalu eksis di mata pelanggan.
4. Dengan adanya pelayanan yang baik maka akan memberi dorongan kepada nasabah untuk segera membeli produk yang ditawarkan.
5. Memberi kemudahan kepada nasabah dalam bertransaksi.

<sup>34</sup> Philip Kotler & Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2008), Edisi 2, h 50

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diararang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diararang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

## E. Pelayanan dalam Pandangan Islam

Islam sangat mengajarkan kepada umatnya untuk berusaha dalam mencari kemuniannya seperti yang dijelaskan pada ayat diatas, dan Islam juga mengajarkan pada umatnya untuk berusaha mendapatkan kehidupan yang baik didunia maupun diakhirat, inilah yang menjamin dicapainya kesejahteraan lahir dan bathin.<sup>35</sup> Dengan demikian kesejahteraan yang hendak dicapai itu adalah sebagaimana yang diperintahkan Allah dalam QS Al Baqarah ayat 201:

وَمِنْهُمْ مَّنْ يَقُولُ رَبَّنَا آتِنَا فِي الدُّنْيَا حَسَنَةً وَفِي الْآخِرَةِ حَسَنَةً وَقِنَا عَذَابَ النَّارِ

Artinya: "Dan di antara mereka ada orang yang berdoa: "Ya Tuhan kami, berilah kami kebaikan di dunia dan kebaikan di akhirat dan peliharalah kami dari siksa neraka". ( QS. Al Baqarah, 201 )

Kesejahteraan lahir dan bathin yang ingin diperoleh seharusnya dilakukan melalui kegiatan ibadah dan muamalah yang bersumber dari ketentuan syariat yang dijiwai oleh akidah islamiyah dan akhlak yang luhur. Seperti yang diajarkan oleh Rasulullah bahwa bersikap baiklah terhadap sesama.

Di dalam Al-Quran juga Allah memerintahkan dengan jelas bahwa kita diperintahkan untuk bersifat ramah tamah, lemah lembut, sopan santun saat berbicara (terutama melayani pelanggan/nasabah), karena baik buruknya perilaku bisnis menentukan sukses dan gagalnya bisnis yang dijalankan.

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan

<sup>35</sup> Muhammad, *Lembaga-Lembaga Keuangan Umat Kontemporer*, (Yogyakarta: UII Press, 2000), h. 41

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain.<sup>36</sup> Seperti dijelaskan dalam Al-Quran surat Al-Imran 159 :

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

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah- lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang- orang yang bertawakal kepada-Nya”(Q.S Ali Imran : 159)

Berdasarkan ayat di atas, jelas bahwa setiap manusia dituntunkan untuk berlaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada di sampingnya. Apalagi dalam pelayanan yang mana konsumen banyak pilihan, bila pelaku bisnis tidak mampu memberikan rasa aman dengan kelemah lembutannya maka konsumen akan berpindah ke perusahaan lain. Pelaku bisnis dalam memberikan pelayanan harus menghilangkan jauh jauh sikap keras hati dan harus memiliki sifat pemaaf kepada pelanggan agar pelanggan terhindar dari rasa takut, tidak percaya, dan perasaan adanya bahaya dari pelayanan yang diterima.<sup>37</sup>

Dalam melaksanakan pelayanan yang baik terhadap orang lain hendaknya kita saling tolong menolong dan bantu membantu dalam perbuatan kebaikan dan ketakwaannya. Firman Allah SWT :

<sup>36</sup> <http://thedarkancokullujaba.blogspot.co.id/2010/12/kualitas-pelayanan-jasa-dalam.html>, diakses tanggal 07 Januari 2021 pukul 20.30 WIB

<sup>37</sup> Ibid

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَحِلُّوا شَعْبِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا  
 الْقَلَئِدَ وَلَا ءَامِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَذَٰ  
 حَلَّتُمْ فَأَصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ  
 الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ  
 وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Artinya: “Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.” ( QS. Al Maidah: 2 )

Ta'awun (saling tolong menolong), adalah merupakan salah satu cara menjaga ukhuwah islamiah (persaudaraan dalam islam). Tidak ada arti dan nilainya jika kita menganggap saudara tetapi kita tidak membantu saudara kita ketika memerlukan bantuan, dan menolongnya ketika dia ditimpa cobaan, serta belas kasihan ketika ia dalam keadaan lemah.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB V PENUTUP

### A Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan

sebagai berikut:

1. Pelayanan yang diberikan oleh BMT Mitra Arta Pekanbaru dalam bentuk produk yang bervariasi sudah memenuhi segala aspek kebutuhan nasabah. Dari aspek pelayanan nasabah yang diberikan oleh karyawan sudah baik. Mengenai tata letak yang disediakan di BMT Mitra Arta Pekanbaru sudah lengkap. Kualitas pelayanan yang diberikan tata letak ruangan ini mempunyai tata letak rapi yang bisa memberikan kenyamanan kepada nasabah.
2. Peran pelayanan yang diberikan BMT Mitra Arta dalam meningkatkan jumlah nasabah secara umum mampu meningkatkan jumlah nasabah kecuali pada tahun 2018.

### B Saran

Setelah dilakukan penelitian oleh penulis pada BMT Mitra Arta Pekanbaru penulis mencoba untuk memberikan saran yaitu:

1. Kepada BMT Mitra Arta sebaiknya selalu menjaga bentuk pelayanan prima
2. Kepada nasabah disarankan untuk tetap mempercayakan segala kebutuhannya yang berkaitan dengan kinerja BMT Mitra Arta Pekanbaru.
3. Kepada peneliti selanjutnya dapat memperdalam laporan akhir ini



dalam bidang sarana dan prasarana. Karena area parkir belum memadai.



### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Saifur Rasyid Kasim Riau

## DAFTAR PUSTAKA

- Asri Hasan, *Marketing Bank Syariah*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010)
- Muhammad, *Lembaga Ekonomi Syari'ah*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007)
- Buchory dan Djaslim Saladin, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*, (Bandung: Linda Karya, 2006)
- [http://digilib.uin-suska.ac.id/19196/2/11390059\\_bab-i\\_iv-atau-v\\_daftar-pustaka.pdf](http://digilib.uin-suska.ac.id/19196/2/11390059_bab-i_iv-atau-v_daftar-pustaka.pdf), 06 Januari 2021
- <http://library.walisongo.ac.id/digilib/files/disk1/129/jtptiain-gdl-ifakhairul-6444-1-fileskr-h.pdf>, 06 Januari 2021
- M Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*.
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta:Kencana, 2004)
- Buchory dan Djaslim Saladin, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*, *Op. Cit.* h. 113
- <http://repo.iain-tulungagung.ac.id/82/2/BAB%20I%20II%20III%20IV.pdf>, 2017
- Wawancara dengan Karyawan BMT Mitra Arta Pekanbaru, 27 April 2020
- Prof. Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: ALFABETA, cv 2012)
- Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 1991)
- Sugrisno Hadi, *Metode Research*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2011)
- Bapak Arif, (Manager BMT Mitra Arta), wawancara, di Kecamatan Rumbai Pesisir, 12 mei 2019
- Dokumen BMT Mitra Arta
- Sumber: BMT Mitra Arta tahun (2018)
- Yusrialis, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah dalam Sistem Keuangan Indonesia*, (Pekanbaru: Suska Press)
- Hertanto Widodo, dkk, *Panduan Praktis Operasional Baitul Mal Wat Tamwil (BMT)*, (Bandung: Penerbit Mizan)


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Decki Hartanto, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain (Konsep Umum dan Syariah)*, (Yogyakarta: Aswaja Pressindo)
- Mawardi, *Lembaga Perekonomian Umat*, (Pekanbaru: Suska Press, 2008)
- Nur Rianto Al Arif, *Lembaga Keuangan Syariah*
- R. Sutantya Rahardja Hadhikusuma, (Hukum Koperasi Indonesia), PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005
- Tim MarkPlus, *The Official MIM Academy Coursebook Markplus Basics* (Jakarta: ESENSI, Penerbit Erlangga, 2010)
- Danang Sunyanto, *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Caps, 2013)
- M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012)
- M. Nurrianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Perbankan Syariah*, (Bandung CV. Afabeta, 2010), Cet Ke -1
- <http://skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/02/pengertian-definisi-kualitas-pelayanan.html>, diakses pada tanggal 07 Januari 2021 pukul 11.29 WIB.
- Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013)
- Philip Kotler & Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2008), Edisi 2
- M. Iqbal Hamad, *Lembaga-Lembaga Keuangan Umat Kontemporer*, (Yogyakarta: UII Press, 2000)
- <http://thedarkancokullujaba.blogspot.co.id/2010/12/kualitas-pelayanan-jasa-dalam.html>, diakses tanggal 07 Januari 2021 pukul 20.30 WIB
- Dokumen BMT MITRA ARTA, Rumbai Pesisir, Tanggal 17 Januari 2021
- Hasil wawancara dengan bapak Arif Zulfadly selaku Manager Marketing di BMT Mitra Arta pekanbaru pada Selasa, 19 Januari 2021 puku 13: 00 WIB
- Hasil wawancara dengan ibuk Sahri Yuni Rahmi selaku CS/Teler di BMT Mitra Arta pekanbaru pada Selasa, 19 Januari 2021 puku 13: 00 WIB
- Hasil wawancara dengan bapak Arif Zulfadly selaku Manager Marketing di BMT Mitra Arta pekanbaru pada Selasa, 19 Januari 2021 puku 13: 00 WIB



## DOKUMENTASI



Gambar 1. Melakukan wawancara dengan Ibuk Sahri yuni rahim



Gambar 2. Melakukan wawancara dengan Ibuk Sahri yuni rahim

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## DAFTAR PERTANYAAN

### PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BMT (BAITUL MAL WA TAMWIL) MITRA ARTA PEKANBARU

1. Bagaimana kondisi Kursi antrian terhadap pelayanan yang di berikan oleh BMT Mitra Arta pekanbaru?
2. Apa soslusi yang bisa di lakukan oleh BMT Mitra Arta Pekanbaru dalam mengatasi lahan Parkir yang sempit?
3. Apakah dengan kondisi Ac yang di berikan oleh BMT Mitra Arta pekanbaru ini bisa membantu meningkatkan kenyamanan nasabah kualitas pelayanan yang di berikan?
4. Apakah sistem Tata letak ruangan di BMT Mitra Arta pekanbaru ini sudah mrupakan bagian kenyamanan nasabah dan standar kualitas pelayanan yang diberikan?
5. Berapa menint seorang CS/Teller dalam melakukan pelayanan kepada seorang nasabah apakah sudah memenuhi SOP BMT Mitra Arta Pekanbaru?
6. Apakah tanggapan CS/Teller dalam memberikan pelayanan dengan cepat atau responsif dan diringi dengan penyampaian yang jelas bisa di mengerti setiap nasabah?
7. Apakah Assurance dan kepastian dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, mamapu menumbuhkan rasa percaya nasabah kepada BMT Mitra Arta Pekanbaru?
8. Apakah dengan memberikan Empathy atau perhatian yang tulus yang bersifat pribadi kepada nasabah, hal mampu untuk mengetahui keinginan nasabah secara akurat dan spesifik?
9. Berapa jumlah nasabah BMT Mitra Arta Pekanbaru dari Tahun 2016-2020?

© Hak cipta miilk UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**PENGESAHAN  
PERBAIKAN SKRIPSI**

Skripsi dengan judul, **PENERAPAN PELAYAN DALAM MENINGKAT  
JUMLAH NASABAH DI BMT (BAITUL MAL WA TAMWIL) MITRA ARTA  
PEKANBARU**, yang ditulis oleh:

Nama : JN BERRY  
NIM : 01626104217  
Program Studi : D III Perbankan Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari/tanggal : Kamis, 04 Januari 2021  
Waktu : 13.00 WIB

Telah di perbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah  
Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 8 Januari 2021

**TIM PENGUJI MUNAQASYAH**

Ketua  
**Dr. H. Maghfirah, M.Ag**

Sekretaris  
**Almad Fauzi, S.HI, MA**

Penguji Metodo  
**Dr. Jenita, SE., MM**

Penguji Materi  
**Dr. Nurnasrina, SE., M.Si**

Mengetahui :

Kepala Bagian Tata Usaha  
Fakultas Syariah dan Hukum

**JADINUS, S.Ag**

**NIP. 197508012007011023**

© Hak cipta ini milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

/ BMT-MA/II/ 2021

Pekanbaru, 22 Januari 2021

© Hak Cipta : Penelitian

Peneliti :

Arif Sufyan dan Hukum  
UN SUSKA RIAU

Pat

Assalamualaikum Wr.Wb

Puji Syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, atas rahmat dan hidayah-Nya yang telah diberikan kepada kita semua, kita masih dalam keadaan sehat dan dapat melakukan kegiatan sehari-hari.

Menindak lanjuti Surat No. Un.04/F.I.I/PP.00.9/5951/2020 perihal Penelitian

Studi mahasiswa/i :

Nama : JN BERRY  
NIM : 01626104217  
Program Studi : Perbankan Syariah D3  
Semester : IX (sembilan)  
Universitas : UIN SUSKA RIAU

Bahwa benar telah melakukan penelitian dengan Judul "**Penerapan Pelayanan dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di BMT Mitra Artta Pekanbaru**"

Demiikianlah surat ini kami sampaikan, untuk dapat digunakan sebagaimana

perlu.

Wassalam,

Ketua Pengurus

Armeida SE.MM.Ak

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



## BIOGRAFI PENULIS

Penulis bernama **Jn Berry**, anak Ketiga dari empat bersaudara yang lahir pada tanggal 13 Agustus 1997 dari pasangan ayahanda Suardi dan ibunda Mesrawati. Dan memiliki dua saudara bersaudara kandung yaitu Losi Lola, Tia Zalia.

Penulis mengawali pendidikan tahun 2005 SDN 13 Lembah Melintang, Kec Lembah Melintang, Kab. Pasaman Barat, Provinsi Sumatera Barat. lulus tahun 2011, kemudian pada tahun 2011 penulis melanjutkan pendidikan SMP Negeri 1 Lembah Melintang, Kec. Lembah Melintang, ( Kab Pasaman Barat) dan lulus tahun 2014, pada tahun itu juga penulis melanjutkan pendidikan selanjutnya ke jenjang SMAN 1 Lembah Melintang kemudian lulus pada tahun 2016.

Kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau angkatan 2016 di fakultas Syariah dan Hukum Ahli Madya (A.Md), selanjutnya pada bulan Hingga akhirnya, pada tanggal 04 Februari 2021 penulis mengikuti ujian Sidang Skripsi di Fakultas Syariah dan Hukum dan dinyatakan “LULUS” dengan predikat “Memuaskan” serta mendapatkan gelar Ahli Madya (A.Md).

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.