

**PELAYANAN TERHADAP NASABAH BMT AL-AMAL
BENGKULU PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E)**

Disusun Oleh :

ZEKY PURNANDO
NIM 212 313 8481

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
JURUSAN EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
TAHUN 2017**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Zeky Purnando, NIM. 2123138481 dengan judul

“Pelayanan terhadap Nasabah BMT Alamal Bengkulu Perspektif Etika Bisnis

Islam”, Program Studi Ekonomi Syariah Jurusan Ekonomi Islam telah diperiksa

dan diperbaiki sesuai dengan saran Pembimbing I dan Pembimbing II. Oleh

karena itu, skripsi ini disetujui untuk diajukan dalam sidang *munaqasyah* skripsi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Insitut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

Bengkulu, 28 Desember 2016

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Foha Andiko.M.Ag

NIP.197508972200031001

Khairiah Elwardah.M.Ag

NIP.197808072005012008



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat: Jl. Raden Fatah Pagar Dewa Telp. (0736) 51276, 51771 Fax (0736) 51771 Bengkulu

PENGESAHAN

Skripsi oleh: **Zeky Purnando NIM. 2123138481** yang berjudul **Pelayanan terhadap Nasabah BMT Al-Amal Bengkulu Perspektif Etika Bisnis Islam, Program Studi Ekonomi Syariah Jurusan Ekonomi Islam, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada:**

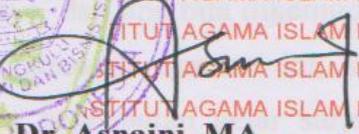
Hari : **Rabu**

Tanggal : **25 Januari 2017**

Dan dinyatakan **LULUS**, dapat diterima dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar **Serjana Ekonomi (S.E)** dalam Ilmu **Ekonomi Islam**.

Bengkulu, 31 Januari 2017

Dekan

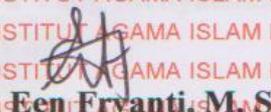

Dr. Asnaini, MA
NIP.197304121998032003

TIM SIDANG MUNAQASYAH

Ketua

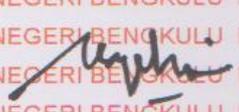
Sekretaris

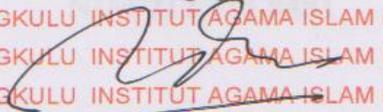

Drs. Nurul Hak, MA
NIP.196606161995031002


Yunida Een Frvanti, M.Si
NIP.198106122015032003

Penguji I

Penguji II


Drs. M. Syakroni, M.Ag
NIP.195707061987031003


Idwal B, MA
NIP.198307092009121005

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan :

1. Skripsi dengan judul **“Pelayanan Terhadap Nasabah BMT Al-amal Bengkulu Perspektif Etika Bisnis Islam”** adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di IAIN Bengkulu di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apa bila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Januari 2017
Saya Yang Menyatakan



Zeky Purnando
NIM 212 313 8481

MOTO

*"Berdo'a berusaha, dan restu kedua orang tua kita, akan
mengatarkan kita pada titik temu yang bahagia"*

"Berangkat dengan penuh keyakinan

Berjalan dengan penuh keikhlasan

Istiqomah dalam menghadapi cobaan"

وَمَا جَعَلَهُ اللَّهُ إِلَّا بُشْرَىٰ لَكُمْ وَلِتَطْمَئِنَّ قُلُوبُكُمْ

بِهِ ۗ وَمَا النَّصْرُ إِلَّا مِنْ عِنْدِ اللَّهِ الْعَزِيزِ الْحَكِيمِ

*Dan Allah tidak menjadikan pemberian bala bantuan itu
melainkan sebagai khabar gembira bagi (kemenangan)mu,
dan agar tenteram hatimu karenanya. dan kemenanganmu itu
hanyalah dari Allah yang Maha Perkasa lagi Maha
Bijaksana" (Al-Imran: 126)*



PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala karunia yang telah diberikan kepada saya sehingga saya dapat berdiri tegar dan menyelesaikan skripsi saya yang berjudul “Pelayanan terhadap Nasabah BMT Al-Amal Bengkulu Perspektif Etika Bisnis Islam” Sholawat beriring salam selalu saya lantunkan untuk baginda Rasul Muhammad SAW.

Karya ini ku persembahkan untuk mereka yang kusayangi, yang telah membuat hidupku memiliki arti.

1. *Kedua orang tua saya yang sangat saya cintai, Bapak Buyung Saparudin*

dan Ibu Nasilah Berjuta rasa terima kasih saya sampaikan untuk dua

orang terhebat dalam hidup saya yang tak pernah lelah mencurahkan

kasih sayangnya dan selalu memberikan dukungannya kepada saya

hingga detik ini. Tanpa kalian aku hanyalah sebuah benang yang tak

berarti yang tidak bisa dirajut menjadi kain yang indah. “My parents you

are source of my power”

2. *kakak saya Een Suparmanto S.Pd.I dan Eni Satria S.Pd.I terima kasih*

telah menjadi tempat curhatan disaat saya butuh nasehat dan juga adik

saya tecinta Eka Putri terima kasih telah menjadi penyemangat agar dang

bisa jadi contoh yang baik buat kamu dik.

3. *Dosen pembimbing saya, Ibu Khairiah Elwardah, M.Ag, dan Dr. Toha*

Andiko, M.Ag yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk

membimbing saya selama penyusunan skripsi ini.

4. *Teman-teman ku terkhusus anak Newbie Fc (Asep Muharam, Ari Fernando, Perjuangan Prima SR, Melky Goeslow, Iwan Setiadi, Muzdiyyin Azhar, Ilham (Ngana), Masyuni (Dimas Wilson), ardiansya, lobian anggerianto, ayif yang menjadi berwarna dan penuh canda tawa*

5. *Terkhusus untuk teman dekat saya yang selalu memberi semangat dan motivasi Rina Hayati*

6. *Sahabat dan teman-temanku seperjuangan khususnya kelas C dan Almamater yang telah menempahku*



ABSTRAK

ZEKY PURNANDO dengan judul Skripsi Pelayanan terhadap Nasabah BMT Al-Amal Bengkulu Perspektif Etika Bisnis Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu, 2017.

Pelayanan terhadap nasabah BMT Al-Amal Bengkulu, tampaknya belum terlaksana dengan baik, karena para pihak nasabah mengungkapkan bahwa mereka tidak bisa melakukan penarikan tabungan dan melakukan pembiayaan di lapangan sehingga nasabah BMT Al-Amal Bengkulu banyak yang mengeluh. Kemudian dari pegawainya juga masih ada kekurangan yang perlu diperbaiki lagi oleh pihak BMT Al-Amal Bengkulu karena pegawainya tidak melayani nasabah dengan baik. Ada dua persoalan yang dikaji dalam skripsi ini, yaitu (1) Bagaimana pelayanan nasabah di BMT Al-Amal Bengkulu, (2) Bagaimana perspektif etika bisnis Islam terhadap pelayanan yang diberikan oleh BMT Al-Amal Bengkulu. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan terhadap nasabah BMT AL-Amal Bengkulu dan perspektif etika Bisnis Islam terhadap pelayanan yang diberikan oleh BMT AL-Amal Bengkulu. Informan dalam penelitian ini adalah nasabah BMT Al-Amal Bengkulu. Penentuan sampel menggunakan tehnik sampel *Insidental sampling* atau berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai subjek/informan. Berdasarkan pembahasan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa (1) Pelayanan terhadap nasabah di BMT Al-Amal Bengkulu kurang baik karena nasabah tidak bisa menarik tabungan maupun melakukan pembiayaan di lapangan, sehingga nasabah harus datang ke kantor BMT Al-Amal Bengkulu, padahal untuk datang ke kantor BMT Al-Amal Bengkulu membutuhkan waktu tidak sebentar dan meninggalkan pekerjaan mereka. Kemudian dari segi keramahmatan pegawainya, masih kurang baik, karena nasabah merasa tidak dilayani dengan sepenuh hati. (2) Perspektif etika bisnis Islam terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT Al-Amal Bengkulu belum melaksanakan pelayanan dengan baik karena pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT Al-Amal Bengkulu ada yang bertentangan dengan prinsip keadilan, dan prinsip integritas moral.

Kata Kunci : Pelayanan, Nasabah, Perspektif, Etika Bisnis Islam

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas Rahmat dan hidayah-Nya skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan. Skripsi yang berjudul "**Pelayanan terhadap Nasabah BMT Al-Amal Bengkulu Perspektif Etika Bisnis Islam**"

Shalawat dan salam untuk nabi besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik dunia maupun akhirat.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada program studi Ekonomi Syari'ah Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Dalam proses penyusunan ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Sirajuddin, M, M.Ag. M.H. Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
2. Dr.Asnaini,MA. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu.
3. Desi Isnaini, MA. Ketua Program Studi Ekonomi Islam JurusanSyariah dan Ekonomi Islam IAIN Bengkulu.
4. Dr. Toha Andiko, M.Ag Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.

5. Khairiah Elwardah, M.Ag. pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.
6. Lukman, SP selaku pimpinan BMT Al-amal Bengkulu yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian.
7. Kedua orang tuaku yang selalu mendo'akan kesuksesan penulis.
8. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
9. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari akan banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini ke depan.

Bengkulu, Januari 2017

Zeky Purnando
NIM 212 313 8481

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian.....	8
E. Penelitian Terdahulu	9
F. Metode Penelitian.....	12
G. Sistematika Penulisan	15
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Kajian Teori Tentang Pelayanan	17
B. Kajian Teori Tentang Nasabah.....	24
C. Kajian Teori tentang Etika bisnis Islam	29
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	
A. Sejarah BMT Al-Amal Bengkulu	39
B. Visi, Misi dan Tujuan BMT Al-Amal Bengkulu	40
C. Produk dan Jasa BMT Al-Amal Bengkulu	41
D. Struktur Organisasi Koperasi BMT Al-Amal Bengkulu.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	

A. Pelayanan terhadap Nasabah di BMT AL-Amal Bengkulu	49
B. Perspektif etika bisnis Islam terhadap pelayanan yang diberikan oleh BMT Al-Amal Bengkulu	60
C. Analisis Pelayanan terhadap Nasabah BMT Al-amal Bengkulu Perspektif	
D. etika bisnis Islam.....	62

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	64
B. Saran.....	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Struktur Organisasi Koperasi BMT Al-Amal Bengkulu43

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Dokumtasi hasil wawancara
- Lampiran 2 Pengajuan Judul Proposal
- Lampiran 3 Bukti Menghadiri Seminar Proposal
- Lampiran 4 Catatan Perbaikan Proposal Skripsi
- Lampiran 5 Surat Penunjuk Pembimbing
- Lampiran 6 Lembar Disposisidan Syarat-syarat Pengajuan
- Lampiran 7 Pedoman Wawancara
- Lampiran 8 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 9 Surat balasan penelitian
- Lampiran 10 Surat Keterangan Selesai Penelitian

- Lampiran 11 Rekomendasi dari Kantor Pelaynan Perizinan terpadu Kota Bengkulu

- Lampiran 12 Rekomendasi dari badan pelayanan perizinan terpadu dan penanaman modal

- Lampiran 13 Catatan Perbaikan Bimbingan Skripsi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Baitul Maal Wattamwil (BMT) merupakan suatu lembaga yang terdiri dari dua istilah, yaitu baitul maal dan baitul tamwil. Baitul Maal lebih mengarah pada usaha-usaha pengumpulan dan penyaluran dana yang non profit, seperti; zakat, infaq, dan sedekah. Adapun Baitul Tamwil sebagai usaha pengumpulan dan penyaluran dana komersial. Usaha-usaha tersebut menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari BMT sebagai lembaga pendukung kegiatan ekonomi masyarakat kecil dengan berlandaskan Islam.¹

Lembaga keuangan non depository atau disebut juga Lembaga Keuangan Non bank (LKNB) adalah lembaga keuangan yang lebih berfokus kepada bidang penyaluran dana dan masing-masing lembaga keuangan mempunyai usahanya sendiri. Adapun jenis lembaga keuangan non depository yang ada di Indonesia saat ini antara lain lembaga keuangan yang bersifat kontraktual, lembaga keuangan investasi dan perubahan modal ventura serta perusahaan yang menawarkan jasa pembiayaan sewa guna usaha, piutang, pembiayaan konsumen.²

Sejarah perekonomian umat Islam, menunjukkan bahwa pembiayaan yang dilakukan dengan akad yang sesuai syariah telah menjadi bagian dari

¹ Nurul Huda dan Mohamad Heykal, *Lembaga Keuangan Islam*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group,2010), h. 363.

² Andri Soemira, *Bank Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana Prenada MediaGroup, 2009), h. 46.

tradisi umat Islam sejak zaman Rasulullah saw, seperti menerima titipan, meminjam, dan memberikan jasa pengiriman uang. Dengan demikian jelas bahwa pada zaman Rasulullah saw, praktek keuangan seperti Bank telah sering dilakukan tentunya dengan prinsip ekonomi Islam³.

Zaman Rasulullah saw, Baitul Maal atau rumah harta, sangat berperan penting sebagai kas negara. Dari Baitul Maal inilah pembagian zakat dan pembangunan dilakukan. Pada masa khalifah Umar bin Abdul Aziz Baitul Maal digunakan untuk berbagai bidang seperti pembangunan sarana kesehatan dan kesejahteraan masyarakat.

Di Indonesia sendiri Baitul Maal lebih dikenal dengan sebutan BMT yakni Baitul Maal Wat Tamwil. Jika di masa Rasulullah Saw dan para sahabat, Baitul Maal Wat Tamwil dikelola oleh negara, sedangkan di masa sekarang ini BMT atau Baitul Maal Wat Tamwil tidak lagi dikelolah oleh negara melainkan oleh suatu lembaga yang bergerak dalam bidang jasa keuangan. BMT didirikan atas dasar *ta'awun* atau tolong menolong antar sesama anggota, karena tujuan BMT adalah memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya.⁴

Banyaknya pengusaha kecil yang tersebar di pelosok tanah air yang tidak terjangkau dengan bank-bank besar. Maka peranan BMT sangat diperlukan guna membantu pembiayaan usaha kecil dan pelayanan terhadap jasa tabungan masyarakat sekitar.

³Adiwarman Karim, (*Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, Jakarta : PT Grafindo Persada, 2011), h. 18.

⁴ Buhanudin, *Koperasi Syariah dan Pengaturannya di Indonesia* (Malang : UIN Maliki, 2013), h. 4.

Asas yang terdapat pada BMT ini sesuai dengan firman Allah SWT

Q.S Al-Maidah : 2

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ۝

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.

Islam sebagai agama mayoritas penduduk Indonesia menginginkan adanya pelayanan keuangan yang berdasarkan syari'ah Islam maka peranan BMT diperlukan bagi masyarakat Islam terutama lapisan golongan menengah ke bawah. BMT bukanlah bank tetapi adalah LKMS yang beroperasi seperti bank dan koperasi yang tidak mempunyai akses ke pasar uang. Ia langsung berhubungan dengan pengusaha kecil yang tidak terlayani oleh perbankan. Sistem yang dijalankan di BMT Al-Amal adalah dengan konsep bagi hasil. Konsep tersebut sesuai syariah sebab kegiatan seluruh BMT Syariah diawasi dan diatur berdasarkan fatwa dewan pengawas syariah nasional majlis umum nasional Indonesia yang mengatur seluruh jenis kegiatan dan sistem BMT Syariah.⁵Kegiatan yang dilakukan oleh BMT Al-Amal hanya yang halal dan bukan untuk usaha yang haram.

Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) merupakan salah satu badan usaha yang bergerak di bidang perkoperasian yang melayani produk-produk jasa seperti halnya perbankan yang berprinsip syariah, dimana keberadaan BMT

⁵Ahmad Rodoni, *Asuransi dan Pegadaian Syariah*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015), h.153.

juga berusaha memberikan pelayanan yang memuaskan untuk pada pengguna jasa yang ingin menginvestasikan sebagian dananya melalui produk-produk yang ditawarkan. Untuk dapat menciptakan kepuasan nasabah atau pengguna jasa maka BMT juga perlu memperhatikan kelima dimensi kualitas jasa yang dijadikan indikator oleh nasabah atau pengguna jasa.

Pada dasarnya kepuasan nasabah mencakup antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Hakikatnya kepuasan nasabah merupakan evaluasi dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya dapat memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan nasabah. Sedangkan ketidakpuasan nasabah dapat terjadi apabila hasil yang di peroleh tidak memenuhi harapan yang diinginkan.⁶

Nasabah secara langsung atau tidak langsung akan memberikan penilaian terhadap jasa yang akan dibeli atau yang pernah dikonsumsi. Penilaian kerja ini ternyata sangat erat hubungannya dengan penilaian kualitas produk. Konsumen membandingkan perspektif mereka atas kualitas produk telah menggunakan produk tersebut sesuai dengan ekspektasi kinerja produk sebelum mereka membelinya. Tergantung pada bagaimana kinerja aktual dibandingkan dengan kinerja yang diharapkan, mereka akan mengalami emosi yang positif, negatif atau netral. Tanggapan emosional ini bertindak sebagai masukan atau input dalam perspektif kepuasan/ketidakpuasan menurut mereka. Tingkat kepuasan/ketidakpuasan ini juga akan dipengaruhi oleh

⁶ Freddy Rangkuti, *Pengukuran Kepuasan konsumen*, (Jakarta : Gramedia Pustaka, 2000), h. 23.

evaluasi konsumen atas ekuitas pertukaran, serta oleh atribusi mereka terhadap kinerja produk.⁷Evaluasi dilakukan berdasarkan penilaian keseluruhan antara apa yang di terima dan dialami dibandingkan dengan yang diharapkan.⁸

Kualitas pelayanan memiliki hubungan erat dengan kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan pihak perusahaan. Apabila sudah terjalin ikatan, maka nasabah akan memilih perusahaan tersebut dan ketika mereka datang di perusahaan itu mereka sudah mempunyai harapan tentang layanan macam apa yang akan diperoleh (diterima) berdasarkan pengalamannya, komunikasi dari mulut ke mulut yang pernah didengar, informasi yang lainnya serta dipengaruhi oleh kebutuhannya. Sehingga layanan yang pernah dialami ini akan menjadi standar perbandingan layanan yang di terima sekarang.⁹

Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai, dan etika atau tatakrama. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada nasabah/pelanggan, sehingga berakibat dapat dihasilkannya nilai tambah bagi perusahaan. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan mengetahui hal-hal apakah yang melengkapi pelayanan yang biasa disebut dengan dimensi kualitas pelayanan. Terdapat lima dimensi dalam kualitas pelayanan yang dirumuskan Parasuraman, dkk,

⁷ Michael Minor, *Prilaku Konsumen Jilid 2*, (Jakarta : Erlangga, 2004), h. 89.

⁸Tatik Suryani, *Perilaku Konsumen Implikasi pada Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta Graha Ilmu, 2008), 118.

⁹ Freddy Rangkuti, *Pengukuran Kepuasan Konsumen....*,h. 24.

dalam Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, yaitu: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.¹⁰

Semakin ketatnya persaingan usaha dalam melayani kebutuhan konsumen menyebabkan setiap perusahaan ekstra lebih giat lagi memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah dan menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan yang paling diutamakan. Hal ini dapat dilihat dengan semakin banyaknya perusahaan yang menyertakan komitmennya terhadap kepuasan nasabah atau anggota dalam perusahaan misinya. Sekarang ini semakin diyakini bahwa memberikan nilai dan kepuasan kepada nasabah melalui penyampaian atau pengenalan produk dan jasa yang berkualitas sangat baik dengan harga bersaing merupakan kunci utama untuk memenangkan suatu persaingan dengan baik.¹¹

Schnaars juga berpendapat bahwa pada dasarnya tujuan suatu bisnis adalah untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Terdapat beberapa manfaat yang bisa diambil dari terciptanya kepuasan pelanggan, diantaranya membentuk hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan pelanggan serta membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang akan mendatangkan keuntungan bagi perusahaan.¹²

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan nasabah, ternyata terdapat satu fenomena bahwa berapa orang kurang mendapati kelebihan dari

¹⁰Rambat Lupiyoadi dan A Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta : Salemba Empat, 2009), h. 82.

¹¹ Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran Edisi III* (Yogyakarta : CV. Andi Offset, 2008), h 24

¹² K Bertens, *Pengantar Etika Bisnis* (Jakarta : Kanisius, 2000), h. 227

BMT AL-amal. Ada nasabah yang menganggap bahwa BMT Al-Amal tersebut masih minimnya modal dan orang kaya pun masih gengsi untuk menabung di BMT Al-Amal. Padahal BMT Al-Amal tersebut memiliki beberapa keunggulan. Tingkat pengetahuan masyarakat tersebut hendaknya ditindaklanjuti oleh BMT Al-Amal.

Pernyataan yang dijelaskan oleh Ibu wilda (28 tahun) selaku nasabah

Bmt Al-Amal Bengkulu yang menyatakan bahwa :

Saya sudah menjadi nasabah BMT Al-Amal selama 1 Tahun akan tetapi menurut saya pelayanan yang diberikan oleh BMT Al-Amal kurang baik, karena dalam proses mengambil uang tabungan dan melakukan pembiayaan tidak bisa dilakukan di lapangan tetapi harus datang ke kantor, padahal untuk datang ke kantor membutuhkan waktu dan meninggalkan pekerjaan saya. Kemudian di BMT lainya bisa mengambil uang tabungan, baik di lapangan maupun di kantor. Selanjutnya dari segi keramahamahaman pegawainya juga masih jauh dari harapan masih banyak kekurangan karena pegawainya tidak melayani dengan baik.

Observasi awal yang penulis lakukan, ditemukan bahwa BMT Al-Amal tersebut kurang baik dalam sistem pelayanannya, karena di BMT Al-Amal para pihak nasabah tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh BMT Al-Amal, dengan alasan tidak bisa menarik tabungan dan melakukan pembiayaan di lapangan sehingga nasabah BMT Al-Amal banyak yang mengeluh. Kemudian dari keramahantamahan juga nasabah masih kurang puas karena tidak dilayani dengan sepenuh hati.

Persaingan dari semua Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) juga ketat karena cukup ulet dan aktif dalam pelayanan BMT Al-Amal masih kalah dalam bersaing dengan BMT yang lainya oleh karena itu BMT Al-Amal

Bengkulu harus lebih mengutamakan nasabah dalam melakukan pelayanan dengan baik agar nasabah loyal menabung di BMT Al-Amal Bengkulu tersebut.

Berdasarkan dari permasalahan di atas maka peneliti sangat tertarik untuk meneliti tentang *“Pelayanan Terhadap Nasabah BMT Al-Amal Bengkulu Perspektif Etika Bisnis Islam”*.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan deskripsi di atas, maka masalah yang hendak diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelayanan terhadap nasabah di BMT Al-Amal Bengkulu?
2. Bagaimana perspektif etika bisnis Islam terhadap pelayanan yang diberikan oleh BMT Al-Amal Bengkulu?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pelayanan terhadap nasabah di BMT Al-Amal Bengkulu
2. Untuk mengetahui perspektif etika bisnis Islam terhadap pelayanan yang diberikan oleh BMT Al-Amal Bengkulu

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat berbagai pihak. Manfaat yang diharapkan adalah :

1. Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai penambah khasanah ilmu, informasi, referensi, dan bahan perbandingan untuk

penelitian selanjutnya tentang pelayanan terhadap nasabah BMT Al-Amal Bengkulu perspektif etika bisnis Islam.

2. Praktis

Selanjutnya penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi instansi terkait, terutama bagi BMT Al-Amal Bengkulu. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangsih pemikiran dan solusi terhadap permasalahan yang sedang dihadapi, sebagai bahan informasi untuk mengetahui sejauhmana implikasi yang berdampak dari pelayanan terhadap nasabah.

E. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Ifa Khairul Janah, Fakultas Syariah IAIN Walisongo Semarang pada tahun 2011 yang berjudul, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Pada BMT "Amanah" Weleri*" yang menggunakan penelitian kuantitatif menyimpulkan bahwa Metode analisis datanya menggunakan regresi linier sederhana, analisis deskriptif variabel penelitian dan uji hipotesa (uji t), sedangkan pengolahan datanya menggunakan SPSS 18.00 for Windows. Dari hasil pengolahan data penelitian diperoleh regresi linier sederhana $Y = -1,213 + 0,279X$ dan besarnya pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah adalah 73,7%. Berdasarkan uji t menunjukkan bahwa *p value* (sig) sebesar 0.000 yang di bawah alpha 5% yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah BMT Amanah Weleri. Berdasarkan koefisien determinasi dapat diketahui bahwa variabel independen menjelaskan variabel

dependen sebesar 73,7%, sedang yang 26,30% dijelaskan oleh variabel lain yang dalam hal ini tidak menjadi bahan penelitian penulis.

Penelitian yang dilakukan oleh Musadad Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu pada tahun 2016 yang berjudul, “*Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan Pegawai di Pegadaian Syariah Cabang Bengkulu*”, yang menggunakan kualitatif menyimpulkan bahwa metode *field research* (penelitian lapangan). Kemudian data dianalisis dengan data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari lapangan, data ini didapat dari sumber pertama dari individu atau perorangan seperti hasil wawancara. Data skunder jenis data yang menunjang keberhasilan penelitian yang berhubungan masalah penelitian. Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa persepsi nasabah terhadap pelayanan pegawai di Pegadaian Syari’ah jauh dari kata baik karena pelayanan yang diberikan pegawai belum ramah kepada nasabah. Sehingga hal ini akan berdampak buruk bagi perusahaan di mata masyarakat, adapun anggapan lain dari nasabah terhadap pelayanan pegawai Pegadaian Syari’ah belum cukup baik karena dari sisi penampilan, semangat yang diberikan pegawai dalam melayani nasabah dan penyampaian kepada nasabah masih banyak menggunakan istilah asing seperti menjelaskan surat bukti kredit, sehingga nasabah belum terlalu paham dengan maksud dan tujuan pegawai.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Sry Wahyuni Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga Jogyakarta pada tahun 2008 yang berjudul, “*Pengaruh Sistem Pelayanan dan Kepuasan*

terhadap Loyalitas Nasabah BMT Mitra Usaha Tempel Sulaiman” yang menggunakan penelitian kuantitatif menyimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara sistem pelayanan terhadap loyalitas nasabah. Dengan koefisien regresi (b_1) sebesar 0,107 dengan nilai t hitung =1,460 dan $p=0,148$. Adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara kepuasan terhadap loyalitas nasabah. Dengan koefisien regresi (b_2) sebesar 0,646 dengan nilai t hitung sebesar 9,182 dan $p=0,000$. Artinya dari kedua variabel tersebut tidak memiliki persamaan, variabel kepuasan memiliki pengaruh yang positif terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variabel moderating. Dengan besar koefisien regresi 0,017. Artinya kepuasan sebagai variabel moderating (variabel penguat) antara hubungan sistem pelayanan dengan loyalitas nasabah. Nasabah memiliki rasa loyal jika mereka telah merasakan kepuasan yang diberikan oleh BMT Mitra usaha mulia tempel Sleman.

Namun dari penelitian yang dipaparkan di atas berbeda dengan penelitian yang peneliti lakukan yaitu peneliti menggunakan penelitian kualitatif yang membahas tentang Pelayanan terhadap Nasabah BMT AL-Amal Bengkulu Perspektif Etika Bisnis Islam.

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini bertujuan memperoleh pemaparan dan penjelasan

yang objektif khususnya mengenai bagaimana pelayanan terhadap nasabah di BMT Al-Amal Bengkulu perspektif etika bisnis Islam.

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada BMT Al-Amal Bengkulu. Waktu penelitian dari 4 Juli 2016 sampai selesai. Alasan mengambil judul ini dikarenakan ingin mengetahui sistem pelayanan yang diberikan oleh BMT Al-Amal.

3. Informan Penelitian

Dalam penelitian ini informan yang akan dimintai informasi adalah pihak BMT AL-Amal Bengkulu selaku ketua, staf pembiayaan, dan teller. Selanjutnya responden atau informan yang akan dimintai keterangan adalah nasabah BMT Al-Amal Bengkulu. Adapun jumlah nasabah yang menjadi responden dalam penelitian ini terdiri dari 20 nasabah.

4. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terbagi ke dalam dua jenis sumber data dengan penjelasan sebagai berikut:

a. Sumber Data Primer

Pengambilan data primer bertujuan untuk mendapatkan informasi langsung dari sumbernya (pihak BMT Al-Amal Bengkulu) terkait hal-hal yang dibutuhkan peneliti. Pengambilan data primer dilakukan dengan wawancara dengan mengajukan pertanyaan pertanyaan lisan terstruktur secara langsung.

b. Sumber Data Sekunder

Pengambilan data sekunder bertujuan untuk mendapatkan informasi lebih lanjut tentang masalah penelitian. Data tersebut berupa data dokumentasi, seperti data-data nasabah BMT Al-Amal Bengkulu. Dokumen yaitu arsip BMT Al-Amal Bengkulu yang berhubungan dengan pelayanan dan buku-buku yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

5. Metode Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dalam penelitian tersebut menggunakan metode-metode sebagai berikut:

a. Observasi

Sebelum penelitian ini dilakukan, peneliti melakukan observasi terlebih dahulu. Observasi ini peneliti lakukan pada 4 pegawai BMT Al-Amal Bengkulu.

b. Wawancara

Wawancara dilakukan untuk menggali informasi tentang pelayanan terhadap nasabah BMT Al-Amal Bengkulu. Peneliti meminta kepada pihak Al-Amal Bengkulu dan nasabah untuk bersedia menjawab dan memaparkan jawaban dari pertanyaan-pertanyaan wawancara yang diajukan oleh peneliti. Wawancara ini peneliti lakukan kepada nasabah, ketua, staf pembiayaan, dan teller.

c. Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data peninggalan tertulis, terutama berupa arsip-arsip dan termasuk juga buku-buku tentang pendapat, teori, dalil atau hukum-hukum dan lain-lain yang berhubungan dengan masalah penyelidikan seperti syarat-syarat pengajuan pinjaman, Surat Keputusan dan Struktur Organisasi BMT Al-Amal Bengkulu.

6. Teknik Analisis Data

Sesuai dengan pendekatan yang digunakan, maka analisis data dilakukan dengan teknik sebagai berikut :

1. Reduksi data (*data reduction*). Reduksi data adalah proses berupa membuat singkatan, coding, memusatkan tema, dan membuat batas-batas permasalahan. Reduksi data merupakan bagian dari analisis yang mempertegas, memperpendek dan membuat fokus sehingga kesimpulan akhir dapat dilakukan.
2. Penyajian data (*data display*). Penyajian data (*data display*) adalah suatu rakitan organisasi informasi yang memungkinkan kesimpulan riset dapat dilakukan. Dengan melihat Penyajian data (*data display*), peneliti akan mengerti apa yang terjadi dalam bentuk yang utuh.
3. Penarikan kesimpulan (*conclusi data*). Dari awal pengumpulan data, peneliti harus sudah mengerti apa arti dari hal-hal yang ia temui dengan melakukan pencatatan-pencatatan data. Data yang telah terkumpul dianalisis secara kualitatif untuk ditarik suatu kesimpulan.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan penelitian ini terdiri dari lima bab :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi penegasan judul, latar belakang, rumus masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, reset terdahulu, metode penelitian, sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN TEORI

Bab ini menguraikan landasan teori yang nantinya akan sangat membantu dalam analisis hasil-hasil penelitian, kerangka pemikiran dan hipotesis. Dalam bab ini berisikan tentang tinjauan umum tentang Pelayanan Terhadap Nasabah BMT AL-Amal Bengkulu Perspektif Etika Bisnis Islam

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Bab ini menguraikan secara gambaran umum tentang profil tempat penelitian yang akan dilakukan sehingga memberikan informasi yang jelas dan berhubungan dengan penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan mengenai proses analisis penulisan mengenai cara Pelayanan Terhadap Nasabah BMT AL-Amal Bengkulu Perspektif Etika Bisnis Islam.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran hasil penelitian yang ditujukan kepada berbagai pihak.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat di tawarkan oleh satu pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.¹ Pelayanan secara umum adalah rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka.² Pelayanan adalah srasa menyenangkan atau tidak menyenangkan yang di terima oleh penerima pelayanan pada saat memperoleh pelayanan.

Pelayanan pelanggan/nasabah mengandung pengertian yaitu, sebagai berikut:³

- a. Segala kegiatan yang dibutuhkan untuk menerima, memproses, menyampaikan dan memenuhi pesanan pelanggan untuk menindak lanjuti setiap kegiatan yang mengandung kekeliruan.
- b. Ketepatan waktu dan rehabilitas penyampaian jasa kepada pelanggan sesuai dengan harapan mereka.

¹ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, (Jakarta: Salemba Empat, 2000), h. 53.

² Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Prilaku Konsumen*, (Jakarta: PT. Gramedia, 2003), h. 209.

³ Adrian Payne, *Pemasaran Jasa (The Essence of Service Marketing)*, (Yogyakarta: Andi Offsct, 2010), h. 187.

- c. Serangkaian kegiatan yang meliputi semua bidang bisnis yang terpadu untuk menyampaikan produk-produk dan jasa tersebut sedemikian rupa sehingga dipersepsikan memuaskan oleh pelanggan dan merealisasikan pencapaian tujuan-tujuan perusahaan.
- d. Total pesan yang masuk dan seluruh komunikasi dengan pelanggan .
- e. Penyampaian produk kepada pelanggan tepat waktu dan akurat dengan segala tindak lanjut serta tanggapan keterangan yang akurat

Pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen atau nasabah dengan karyawan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/nasabah.⁴ Pelayanan juga dapat diartikan setiap tindakan membantu, menolong, memudahkan, menyenangkan dan manfaat bagi orang lain. Pelayanan nasabah adalah rangkaian kegiatan sikap dan perilaku petugas bank dan menerima kehadiran atau berkomunikasi secara langsung maupun tidak langsung.⁵

Kualitas pelayanan menurut Islam yaitu melayani dengan cinta, bukan karena tugas atau pengaruh dari luar, melainkan benar-benar sebuah obsesi yang sangat mendalam bahwa saya bahagia kerana melayani. Melayani atau menolong seseorang merupakan bentuk kesadaran dan kepedulian terhadap nilai kemanusiaan. Memberikan pelayanan dan

⁴Ratminto, Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual Penerapan Citizen's dan Standart Pelayanan Minimal*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), h. 2.

⁵Nur Rianto Al Arif, *Dasar dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 212.

pertolongan merupakan investasi yang kelak akan dipetik keuntungannya, tidak hanya di akhirat, tetapi di dunia pun mereka merasakannya. Lihatlah teladan Rasulullah saw, betapa besarnya perhatiannya terhadap manusia bahkan bersama makhluk lainya. Dimuliakanya tamu yang datang kepadanya. Bila berjalan dengan orang yang lemah, ia mengiringkannya, di belakang seraya mendoakannya.

Menurut Siagian, pelayanan merupakan rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka.⁶ Konsep Islam mengajarkan bahwa memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan pelayanan yang tidak baik atau tidak berkualitas kepada sesama manusia. Hal ini dijelaskan dalam Alquran surat Al-Baqarah ayat 267 :

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا
لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ^ط وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ
بِأَخْذِيهِ إِلَّا أَن تُغْمِضُوا فِيهِ^ج وَعَلَّمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya : Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji. (QS. Al-Baqarah [2] : 267)

⁶ Ridwan “kualitas-pelayanan-dalam-Islam”. [http:// wordpress. Com/](http://wordpress.com/) 11 Januari /2013. Diakses tanggal 24 Mei 2016 pukul 22.00.

2. Prinsip-Prinsip Pelayanan

Adapun prinsip-prinsip pelayanan yang baik dan bagus, antara lain sebagai berikut :

- a. Melayani itu ibadah dan karenanya harus ada rasa cinta dan semangat yang membara di dalam hati pada setiap tindakan yang dilakukan terhadap pelayanan anda.
- b. Memberi dahulu dan anda akan menerima *ROSE* (*Return on Service Excellen*).
- c. Mengerti orang lain terlebih dahulu sebelum ingin dimengerti.
- d. Bahagikanlah orang terlebih dahulu kelak anda akan menerima kebahagiaan melebihi dari apa yang anda harapkan.
- e. Menghargai orang lain sebagaimana diri anda ingin dihargai.⁷

3. Jenis-Jenis Pelayanan

Dalam pelayanan tersebut anda yang memerlukan penjelasan baik sekedarnya atau secara rinci. Dalam prakteknya pelanggan/nasabah yang membutuhkan sesuatu yang perlu pelayanan sesuai dengan keinginannya, jenis-jenis pelayanan terbagi menjadi empat macam yaitu sebagai berikut :⁸

- a. Pelanggan/nasabah sangat perlu bantuan seseorang (*customer service*, pramuniaga atau kasir, marketing) untuk memperoleh informasi tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan produk. Mulai dari mencari

⁷ Toto Tasmara, *Membudayakan Etos Kerja Islam*, (Jakarta: Gema Insani Press, Cet.Kel, 2010), h. 97.

⁸ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan dan Implementasi dan Kontrol*, (Jakarta: Erlangga, 2001), h. 83.

dari produk yang diinginkan, memilih produk, memintak penjelasan tentang produk sampai sampai dengan pembayaran di kasir maupun kepada marketing.

- b. Pelanggan/nasabah memberikan bantuan hanya seperlunya saja, artinya nasabah datang kemudian mencari sendiri, memilih sendiri baru terakhir berhubungan dengan petugas saat membayar. Kalaupun memerlukan bantuan hanya sekedar bertanya singkat seperti tempat barang dijual.
- c. Pelanggan membutuhkan bantuan tetapi melalui telepon. Jadi dalam hal ini pelanggan tidak berhadapan langsung secara fisik. Dengan kita akan tetapi melalui dengan suara saja.
- d. Pelanggan/nasabah tidak perlu memintak bantuan petugas jika tidak dalam keadaan darurat. Artinya yang dihadapi nasabah dalam hal ini adalah seperti kendala-kendala, misalnya mesin anjungan tunai rusak (ATM)

4. Ciri-ciri pelayanan yang baik

Setiap bank dan lembaga keuangan syariah, selalu ingin dianggap yang terbaik dimata nasabanya. Nasabah pada intinya ingin diberi pelayanan yang terbaik :⁹

- a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Nasabah ingin dilayani dengan prima. Untuk melayani nasabah salah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki oleh bank/perusahaan.

⁹ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2008), h. 208.

b. Tersedia karyawan yang baik

Kenyamanan nasabah juga sangat tergantung dari petugas *customer service* dan marketing yang melayaninya. Petugas *customer service* dan marketing pun harus mampu memikat dan mengambil hati nasabah sehingga nasabah semakin tertarik.

c. Bertanggung jawab terhadap setiap nasabah dari awal sampai selesai

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan petugas *customer service* atau marketing harus mampu melayani dari awal hingga tuntas. Nasabah akan merasa puas jika nasabah bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya.

d. Mampu melayani cepat dan tepat

Dalam melayani nasabah diharapkan petugas *customer service* atau marketing harus melakukan dengan prosedur. Layanan yang diberikan sesuai dengan jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah.

e. Mampu memberikan kepercayaan terhadap nasabah¹⁰

Kepercayaan nasabah atau calon nasabah mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bmt yang bersangkutan. Demikian juga untuk menjaga nasabah lama agar tidak lari perlu dijaga kepercayaannya.

¹⁰ Kasmir, *Pemasaran...*,h. 209

5. Larangan dalam Etika Pelayanan

Secara umum, larangan dalam etika pelayanan adalah sebagai berikut :¹¹

- a. Dilarang berpakaian sembarangan, terutama pada saat jam kerja, dan pada saat melayani nasabah.
- b. Dilarang melayani nasabah atau tamu sambil makan, minum, merokok atau mengunyah sesuatu seperti permen karet.
- c. Dilarang melayani nasabah atau tamu sambil ngobrol atau bercanda dengan karyawan yang lain dalam kondisi apapun.
- d. Dilarang menampakkan wajah cemberut, memelas, atau sedih didepan nasabah atau tamu.
- e. Dilarang untuk berdebat atau berusaha menyanggah nasabah secara kasar atau tidak sopan.
- d. Dilarang meninggalkan nasabah pada saat banyak nasabah yang harus dilayani.
- e. Dilarang berbicara terlalu keras baik volume suara maupun kata-kata.
- f. Dilarang berbicara terlalu pelan dan tidak jelas pada saat melayani nasabah.
- g. Dilarang keras meminta imbalan atau janji-janji tertentu kepada nasabah

¹¹ Kasmir, *Pemasaran...*, h. 197.

6. Etika pelayanan nasabah

Secara umum, etika pelayanan yang harus diberikan oleh pihak BMT dalam melayani nasabahnya adalah sebagai berikut :¹²

- 1) Mengucapkan salam pada saat bertemu dengan nasabah, selamat pagi, selamat siang, atau selamat sore. Jika kita sudah tahu agama nasabah, misalnya muslim maka ucapkan assalamualaikum.
- 2) Setelah mengucapkan salam, segera mempersilahkan tamu untuk masuk atau duduk dengan sopan atau suruh menunggu sebentar.
- 3) Baik dalam mengucapkan salam maupun mempersilahkan tamu masuk atau duduk selalu dengan ramah dan murah senyum.
- 4) Bertanya tentang keperluan nasabah, secara ramah, sopan, dan lemah lembut.
- 5) Biasakan dan mulailah mengucapkan tolong atau maaf untuk menyuruh nasabah mengisi formulir atau menunggu sesaat.
- 6) Ucapkan kata terima kasih apabila nasabah memberikan saran atau hendak pamit setelah menyelesaikan masalahnya.

B. Nasabah

1. Pengertian Nasabah

Nasabah adalah orang atau badan yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank.¹³ Sedangkan pengertian nasabah menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah orang yang bisa

¹² Kasmir, *Pemasaran ...*, h. 196.

¹³ Djaslin Saladin, *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran Bank Mandiri Maju*, (Jakarta: CV Rajawali, 2001), h. 7.

berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan).¹⁴ Menurut undang-undang No.10 tahun 1998 pasal 1 ayat (16) nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Berdasarkan pengertian tersebut, menurut UU No. 10 tahun 1998 pasal 1 nasabah terdiri dari 2 (dua) jenis, yaitu :

- a. Pasal 1 ayat (17) menyatakan bahwa nasabah penyimpanan adalah nasabah yang menepatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
- b. Pasal 1 ayat (18) menyatakan bahwa nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip-prinsip syariah atau dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

Berdasarkan pengertian di atas, maka untuk penelitian ini yang dimaksud dengan nasabah adalah seseorang ataupun badan usaha (koperasi) yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman yang melakukan transaksi simpanan dan pinjaman tersebut pada sebuah bank atau lembaga keuangan syariah seperti BMT Kota Mandiri Bengkulu. sedangkan dalam lembaga keuangan syariah nasabah adalah berbentuk sebagai pemegang polis, ataupun bekas pemegang polis atau keluarga perwakilan.

2. Sifat- Sifat Nasabah

- a. Nasabah dianggap sebagai raja.

¹⁴ Dep P dan K, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2000), h. 683.

Artinya seorang harus dipenuhi semua kegiatan dan kebutuhannya pelayanan yang diberikan haruslah seperti melayani seorang raja dalam arti masih batas-batas etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat lembaga keuangan itu sendiri dalam hal ini yaitu BMT.

- b. Nasabah mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya.
- c. Kedatangan nasabah adalah agar keinginannya terpenuhi, baik berupa informasi, penghasilan aplikasi, ataupun keluhan-keluhan.
- d. Nasabah tidak mau didebat dan tidak mau di singgung.
- e. Usaha setiap pelayanan dilakukan melalui diskusi yang santai dan rileks. Pandai-pandailah mengemukakan pendapat sehingga nasabah tidak mudah tersinggung.
- f. Nasabah mau diperhatikan.
- g. Nasabah yang datang pada hakekatnya hanya memperoleh perhatian, jangan sekali-sekali menyepelkan nasabah.
- h. Nasabah sumber pendapatan BMT

Pendapatan utama dari BMT adalah transaksi yang dilakukan oleh nasabahnya. Oleh karna itu jika membiarkan nasabah berarti menghilangkan pendapat. Nasabah merupakan sumber pendapatan yang harus dijaga.

3. Sikap Melayani Nasabah

Agar pelanggan/nasabah merasa puas, sikap karyawan dalam melayani nasabah harus diatur dengan sedemikian rupa. Ada beberapa sikap yang harus di perhatikan dalam melayani nasabah yaitu sebagai berikut :¹⁵

a. Beri kesempatan nasabah untuk berbicara

Maksudnya adalah petugas atau karyawan memberikan kesempatan kepada nasabah untuk menyampaikan atau mengemukakan keinginannya. Dalam hal ini petugas harus dapat menyimak dan berusaha memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.

b. Jangan menyela pembicaraan

Sebelum nasabah selesai berbicara karyawan dilarang untuk memotong atau menyela pembicaraan. Usahkan nasabah sudah benar-benar selesai berbicara baru petugas CS menanggapi.

c. Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai berbicara

Pengajuan pertanyaan kepada nasabah baru dilakukan apabila nasabah sudah selesai berbicara. Pengajuan pertanyaan hendaknya dengan bahasa yang baik, singkat, dan jelas.

d. Jangan mendebat nasabah

Jika ada hal-hal yang kurang setuju usahakan beri penjelasan dengan sopan dan jangan sekali-kali berdebat atau memberikan argument yang tidak diterima oleh nasabah.

¹⁵ Kasmir, *Pemasaran Bank ...*, h. 210.

e. Jaga sikap sopan, ramah, dan selalu berlaku tenang

Dalam melayani nasabah sikap sopan santun, ramah tamah harus selalu dijaga. Begitu pula dengan emosi harus tetap terkendali dan selalu berlaku tenang dalam menghadapi nasabah yang kurang menyenangkan.

f. Tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu

Nasabah yang datang ke bank pada prinsipnya ingin dibantu. Oleh karena itu beriakan sepenuhnya dan tunjukkan bahwa memang kita ingin membantu nasabah.

4. Dasar Pelayanan Nasabah

Dalam melayani nasabah ada beberapa hal yang harus di perhatikan terhadap karyawan atau petugas CS diantaranya adalah : ¹⁶

a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih

Karyawan harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik.

b. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyuman

Dalam melayani nasabah petugas jangan sampai ragu-ragu, yakin dan percaya diri yang tinggi. Petugas CS harus bersikap akrab seolah-olah sudah kenal lama. Dan dalam melayani nasabah petugas CS haruslah murah senyum dengan raut muka yang menarik hati.

¹⁶ Kasmir, *Bank dan Keuangan Lainnya*, (Jakarta: kencana, 2005), h.140.

c. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar

Dalam berkomunikasi dengan nasabah harus menggunakan bahasa Indonesia yang benar, suara yang digunakan juga harus jelas dalam artian mudah dipahami oleh nasabah.

d. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan

Sikap pelayanan yang diberikan kepada nasabah harus mampu meyakinkan nasabah dengan argument-argument yang masuk akal. Petugas CS harus mampu memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

C. Etika Bisnis Islam

a. Pengertian Etika Bisnis Islam

Sebelum membahas tentang pengertian etika bisnis, terlebih dahulu akan dijelaskan tentang pengertian etika dan bisnis secara terpisah. Kata etika berasal dari bahasa Yunani yaitu *ethos* yang dalam bentuk tunggal memiliki banyak arti yaitu adat, kebiasaan, akhlaq, watak, sikap, dan cara berfikir, dalam bentuk jama' *taetha* artinya adat kebiasaan.¹⁷ Etika dalam bahasa Arab *al-khuluq*. *Khuluq* dari kata *khaluqa-khuluqan* yang berarti tabiat, budi pekerti, kebiasaan, kesatria, keprawiraan.¹⁸

Di ketahui bahwa semakin maju peradaban dan kebudayaan manusia maka semakin banyak pula kreasi dan hasil daya cipta manusia

¹⁷K. Bertens, *Etika Bisnis* (Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama, Cet ke-3, 1997), h. 14.

¹⁸Muhammad dan R. Lukman Fauroni, *Visi Al-Quran: Tentang Etika dan Bisnis*(Jakarta: Salemba Diniyah, 2002), h. 3.

dalam berbagai bentuk kreasi. Daya cipta itu dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan manusia baik lahir maupun batin. Maka diciptakannya beberapa faktor produksi seperti mesin, bahan baku, dan sebagainya. Di sisi lain ada pihak yang menikmati hasil karya cipta barang tersebut yang disebut konsumen, pengguna, atau pemakai. Selanjutnya terjadilah proses saling memenuhi kebutuhan disebut perdagangan, perniagaan, atau bisnis.¹⁹

Kata bisnis dalam Alquran yang digunakan *al-ijarah*, *al-bay'*, *tadayantum*, dan *ishtara*. Tetapi sering kali kata yang digunakan adalah dalam bahasa arab *al-tijarah*, berasal dari kata dasar *tajara*, *tajran wa tijaratan* yang bermakna berdagang. Menurut Ar-Raghin Al-Asfahani dalam *al-mufradat fi gharib al-qura'at-tijarah* bermakna pengelolaan harta benda untuk mencari keuntungan.²⁰

Etika bisnis Islam dapat diartikan sebagai serangkaian aktivitas bisnis *dalam* berbagai bentuknya (yang tidak dibatasi) namun dibatasi dalam perolehan dan pendayaan hartanya (ada aturan halal dan haramnya) dalam arti pelaksanaan bisnis harus tetap berpegang pada ketentuan syariat Islam aturan-aturan dari Alquran dan Hadis). Dengan kata lain syariat merupakan nilai utama yang menjadi payung strategis maupun taktis bagi pelaku kegiatan ekonomi bisnis.²¹ Etika bisnis Islam juga bisa diartikan sebagai aturan-aturan menegenai prilaku-prilaku baik dan buruk benar, wajar dan

¹⁹Pamoentj ak, K.ST dan Ichsan, *Seluk-Beluk dan Teknik Perniagaan* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2002), h. 2.

²⁰ Muhammad dan R luman Fauroni, *Visi Al-quran...*,h.130

²¹Veizal Rival At Al, *Islamic Business and Ekonomi Ethis* (Jakarta: Bumi aksara, 2012), h. 13.

tidak wajar pantas atau tidak pantas dari perilaku manusia dalam dunia bisnis dan ditambah dengan halal dan haram, karena itu aturan-aturan tersebut tidak boleh dilanggar²².

b. Prinsip-Prinsip Etika Bisnis Islam

Etika bisnis secara umum menurut Suharni Amran, harus berdasarkan prinsip-prinsip sebagai berikut :²³

1. Prinsip otonomi yaitu kemampuan untuk mengambil keputusan dan bertindak berdasarkan keselarasan tentang apa yang baik untuk dilakukan dan bertanggung jawab secara moral atas keputusan yang akan diambil.
2. Prinsip kejujuran dalam hal ini kejujuran adalah merupakan kunci keberhasilan suatu bisnis. Kejujuran dalam pelaksanaan kontrol terhadap konsumen dalam hubungan kerja sama dan sebagainya.
3. Prinsip keadilan bahwa setiap orang dalam berbisnis diperlukan sesuai dengan haknya masing-masing dan tidak ada yang boleh dirugikan.
4. Prinsip saling menguntungkan juga dalam bisnis yang kompetitif
5. Prinsip integritas moral ini merupakan dasar dalam berbisnis harus menjaga nama baik perusahaan tetap dipercaya merupakan perusahaan terbaik.

Demikian pula dalam Islam, etika bisnis Islam harus berdasarkan pada prinsip-prinsip dasar yang berlandaskan pada Alquran dan Al-Hadis sehingga dapat diukur dengan aspek dasarnya yang meliputi :

h. 3. ²² Muhammad Arif Mufraeni, *Etika Bisnis Islam* (Depok: Gramata Pucilising, 2011)

²³ Abdul Aziz, *Etika Bisnis Perspektif Islam* (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 36.

a) Alquran surat Al-Baqarah ayat: 83) yang berbunyi :

وَإِذْ أَخَذْنَا مِيثَاقَ بَنِي إِسْرَائِيلَ لَا تَعْبُدُونَ إِلَّا اللَّهَ وَبِالْوَالِدَيْنِ
إِحْسَانًا وَذِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينِ وَقُولُوا لِلنَّاسِ
حُسْنًا وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ ثُمَّ تَوَلَّيْتُمْ إِلَّا قَلِيلًا
مِّنْكُمْ وَأَنتُمْ مُّعْرِضُونَ ﴿٨٣﴾

Artinya : Dan (ingatlah), ketika kami mengambil janji dari Bani Israil (yaitu): janganlah kamu menyembah selain Allah, dan berbuat kebaikanlah kepada ibu bapak, kaum kerabat, anak-anak yatim, dan orang-orang miskin, serta ucapkanlah kata-kata yang baik kepada manusia, dirikanlah shalat dan tunaikanlah zakat. kemudian kamu tidak memenuhi janji itu, kecuali sebahagian kecil daripada kamu, dan kamu selalu berpaling. (QS. Al-baqarah [2] : 83).

b) Alquran surat Ali Imran ayat 159, menjelaskan sebagai berikut :

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنفَضُوا 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 ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. (QS. Ali Imran [3] : 159).

Ayat ini menunjukkan bahwa salah satu ciri mendasar orang yang bertaqwa adalah senantiasa bermuamalah dengan muamalah Islami (berbisnis secara Islami).

c) Mendatangkan keberkahan. Allah swt berfirman (QS. Al-A'raf, 7 : 96)

وَلَوْ أَنَّ أَهْلَ الْقُرَىٰ ءَامَنُوا وَاتَّقَوْا لَفَتَحْنَا عَلَيْهِم بَرَكَاتٍ مِّنَ
السَّمَاءِ وَالْأَرْضِ وَلَٰكِن كَذَّبُوا فَأَخَذْنَاهُم بِمَا كَانُوا

يَكْسِبُونَ ﴿٩٦﴾

Artinya : Jikalau Sekiranya penduduk negeri-negeri beriman dan bertakwa, pastilah Kami akan melimpahkan kepada mereka berkah dari langit dan bumi, tetapi mereka mendustakan (ayat-ayat Kami) itu, Maka Kami siksa mereka disebabkan perbuatannya. (QS. Al-A'raf [7] : 96)

- d) Harta yang diperoleh dengan cara yang halal dan baik akan mendatangkan keberkahan pada harta tersebut, sehingga pemanfaatan harta dapat lebih maksimal bagi dirinya maupun bagi orang lain. Sebaliknya, harta yang diperoleh dengan cara tidak halal atau tidak baik, meskipun berjumlah banyak namun tidak mendatangkan manfaat bahkan senantiasa menimbulkan kegelisahan dan selalu merasa kurang.
- e) Mendapatkan derajat seperti para Nabi, sidiqin dan shuhada.
- f) Islam memberikan penghargaan yang besar terhadap pebisnis yang shaleh, karena baik secara makro maupun mikro pebisnis yang shaleh akan memberika kontribusi positif terhadap perekonomian suatu negara, yang langsung maupun yang tidak langsung akan membawa kemaslahatan bagi umat Islam
- g) Berbisnis merupakan sarana ibadah kepada Allah SWT. Banyak ayat yang menggambarkan bahwa aktivitas bisnis merupakan sarana ibadah, bahkan perintah dari Allah SWT. Diantaranya adalah :

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ
 وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ
 تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

Artinya : Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan. (QS. At-Taubah [9] : 105)

Terdapat fungsi khusus yang diemban oleh etika bisnis Islam, yaitu :

- 1) Etika bisnis beberapa mencari cara untuk menyelaraskan berbagai kepentingan dalam dunia bisnis.
- 2) Etika bisnis juga mempunyai peran untuk senantiasa melakukan perubahan kesadaran bagi masyarakat tentang bisnis. Dan caranya biasanya memberika suatu pemahaman serta dengan pandang baru tentang pentingnya bisnis dengan menggunakan landasan nilai-nilai moralitas dan spiritualitas, yang kemudian terangkum dalam suatu bentuk yang bernama etika bisnis.
- 3) Etika bisnis terutama etika bisnis Islami juga bisa berperan memberikan satu solusi terhadap berbagai persoalan bisnis modern ini yang kian jauh dari nilai-nilai etika. Dalam arti bahawa bisnis yang beretika harus benar-benar merujuk pada sumber utamanaya yaitu A-Quran dan sunnah.

c. Karakteristik Etika Bisnis Islam

Islam merupakan sumber nilai dan etika dalam Islam segala aspek kehidupan manusia secara menyeluruh, termasuk wacana bisnis. Mulai

prinsip dasar, pokok-pokok kerusakan dalam perdagangan, faktor-faktor produksi, tenaga kerja, model organisasi, distribusi kekayaan, masalah upah, barang dan jasa, kualifikasi dalam bisnis, samapi kepada etika soslo ekonomik menyangkut hak milik dan hubungan sosial.²⁴

Aktivitas bisnis merupakan bagian integral dari wacan ekonomi. Adapun bisnis syariah merupakan implementasi atau perwujudan dari aturan syariat Allah. Sebenarnya bentuk bisnis syariah tidak jauh beda dengan bisnis pada umumnya, yaitu upaya memproduksi dan mengusahakan barang dan jasa, guna memenuhi kebutuhan konsumen. Namun aspek syariah inilah yang membedakan dengan bisnis pada umumnya.

Sehingga bisnis syariah selain mengusahakan bisnis pada umumnya, juga menjalankan syariat dan perintah Allah dalam hal bermuamalah.²⁵ Untuk membedakan antara bisnis syariah dan yang bukan, maka kita dapat mengetahuinya ciri dan karakter dari bisnis syariah yang memiliki keunikan dan karakteristik tersendiri.

Beberapa karakteristik etika bisnis Islam yaitu antara lain sebagai berikut :²⁶

- 1) Bahwa prinsip esensial dalam bisnis adalah kejujuran. Dalam doktrin Islam, kejujuran merupakan syarat fundamental dalam kegiatan bisnis. Rasulullah sangat intens menganjurkan kejujuran dalam aktivitas bisnis.

²⁴ Faisal Badroen, *Etika Bisnis Islam* (Jakarta: Kencana, 2009), h. 3.

²⁵ Ismail Nawawi, *Etika Bisnis Islam* (Sidoarjo: CV Dwiputra Pustaka Jasa, 2014),

²⁶ Ismail Nawawi, *Etika Bisnis...*, h.12.

Rasulullah sendiri selalu bersikap jujur dalam berbisnis beliau melarang para pedagang meletakkan barang busuk di sebelah bawah dan barang baru bagian atas.

- 2) Selalu berpijak dalam nilai-nilai ruhiyah adalah kesadaran setiap manusia akan eksistensinya sebagai ciptaan (mahkluk) Allah yang harus selalu kontak dengan-Nya dalam wujud ketaatan disetiap tarikan nafsu hidupnya.
- 3) Memiliki pemahaman terhadap bisnis yang halal dan haram. Seorang pelaku bisnis syariah dituntut mengetahui benar fakta-fakta terhadap praktik bisnis yang shahih dan yang salah. Di sampingnya juga harus paham dasar-dasar nash yang dijadikan hukumnya.
- 4) Benar secara syar'i dalam implementasinya. Intinya dalam pada masalah ini adalah ada kesesuaian antara apa yang telah dipahami dan yang diterapkan. Sehingga pertimbangannya tidak semata-mata untung dan rugi secara material.
- 5) Berorientasi pada hasil dunia dan akhirat. Bisnis tentu dilakukan untuk mendapatkan keuntungan yang sebanyak-banyaknya dan ini dibenarkan dalam Islam karena dilakukannya bisnis memang untuk mendapatkan keuntungan materi dalam konteks ini hasil yang diperoleh, dimiliki dan dirasakan memang berupa harta.
- 6) Namun, seorang muslim yang sholeh tentu bukan hanya itu yang menjadi orientasi hidupnya. Namun lebih dari itu yaitu kebahagiaan abadi di yaumul akhir. Oleh karena itu untuk mendapatkannya dia harus

menjadi bisnis yang dikerjakannya itu sebagai ladang ibadah dan menjadi pahala dihadapan Allah. Hal itu terwujud jika bisnis atau apapun yang kita lakukan selalu berlansan pada aturan-Nya yaitu syariat Islam.²⁷

d. Aplikasi Etika Bisnis Islam

Kehidupan berbisnis yang semakin marak di kalangan masyarakat sering menjumpai hal-hal yang mungkin telah terjadi penyimpangan dan pelanggaran-pelanggaran yang masih saja dilakukan oleh para pelaku bisnis. Penyimpangan tersebut karena faktor-faktor cara pandang dan ruang lingkup ukuran atau tolak ukur yang dipergunakan untuk menilai benar tidaknya pelaku bisnis, atau karen landasan atau pijakan normatif dan paradigma yang dipergunakan memiliki keterbatasan bobot nilai filsafat dan sistem yang dipergunakan atau yang dianut²⁸.

Gejala umum pada perilaku seperti diapikasikan sebagai berikut :

- 1) Tujuan bisnis sangat kuat pada orientasi maksimisasi profit
- 2) Kinerja diukur dominan dengan ukur ekonomi dan finansial
- 3) Kurang pada kualitas cara meraih sukses bisnis
- 4) Kepentingan masyarakat lain kurang atau agak terabaikan

Perbedaan Islam dengan materialisme ialah bahwa tidak perna memisahkan ekonomi dan etika, kemudian diorganisasikan dan diinterpretasikan melalui bentuk-bentuk rangsangan suatu obyek atau

²⁷ Ismail Nawawi, *Etika Bisnis...*, h. 13

²⁸ Muslich, *Etika Bisnis Perspektif Islam*, 2004 (Yogyakarta: Ekonisia), h. 21.

peristiwa berdasarkan latar belakang masing-masing individu sehingga akan muncul tanggapan atau reaksi yang diwujudkan dalam bentuk kemampuan memebeda-bedakan, menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.

BAB III

GAMBARAN UMUM

A. Sejarah dan Perkembangan Koperasi BMT Al-Amal Bengkulu

BMT Al-Amal Bengkulu didirikan pada tanggal 27 Juli 1996 dimana, pada awalnya didirikan oleh 13 pemegang saham. Dengan modal awal masing-masing Rp. 200.000,00 dan total modal keseluruhannya Rp. 2.600.000,-. BMT Al-Amal merupakan BMT pertama sekali yang didirikan di Bengkulu. Hal ini berawal dari belum adanya bank yang berbasis syariah di kota Bengkulu. Baitul Maal Wattamwil (BMT) Al-amal pada awalnya merupakan Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) yang berada di bawah naungan Lembaga Pengembangan Swadaya Masyarakat (LPSM) yang secara otomatis ada dibawah Yayasan Al-Afida dengan akta notaris: Martonoes BK, Sn:814/1991. Dan untuk pertama kalinya Kelompok Swadaya Masyarakat ini telah mengadakan Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) pada tanggal 10 November 1996 di Kampus Ma'had Rabbani Tanah Patah Bengkulu, sedangkan RUPS AL-Amal kedua dilaksanakan pada tanggal 14 dan 15 Februari 1998.¹

Pada awalnya pendirian Baitul Maal wattanwil (BMT) Al-Amal juga mengalami beberapa hambatan, karena masyarakat masih banyak yang belum tau dan belum mengenal tentang konsep ekonomi syariah dan banyak masyarakat awam menanggapi bahwa BMT Al-amal sama dengan Koperasi

¹Niki Sugianto dan M. Saddam Sattari, *Laporan Hasil Praktek Kerja Lapangan (PKL) Mahasiswa IAIN Bengkulu di Koperasi Syariah BMT Al-Amal*, h.01

konvensional. Namun, setelah melihat perkembangan asset BMT pada media tahun 1998 yang secara signifikan naik, maka pada 4 Oktober 1998 dengan memiliki Unit Usaha Layanan Takaful dan Usaha Simpan Pinjam para pemegang saham sepakat merubah status BMT Al-Amal dari KSM menjadi Baitul maal wattamwil yang berbadan hukum Koperasi sesuai dengan Surat Keputusan (SK) Menteri Koperasi dan PKM Kota Bengkulu. Pertimbangan lain dari status tersebut selain ditunjukan untuk legalitass berbadan hukum Koperasi, kemungkinan akses untuk memperoleh bantuan dana lebih terbuka dengan jumlah yang relatif besar.²

Pada saat ini asset yang dimiliki oleh Baitul Maal Wattamwil (BMT) Al-Amal Bengkulu telah mencapai 2.5 M dan jumlah nasabah lebih kurang lebih 2000 orang yang terdiri dari beberapa kalangan. BMT Al-Amal sampai sekarang sudah beberapa kali berganti kepengurusan.

B. Visi, Misi dan Tujuan BMT Al-Amal Bengkulu³

1. Visi

Menjadi lembaga keuangan syariah yang mandiri, amanah, profesional serta unggul di bidangnya dalam upaya memperdayakan ekonomi umat syariah.

2. Misi

- a. Menetapkan prinsip syariah
- b. Membina kepedulian aghniya', kepada dhuafa secara terpola
- c. Berkesinambungan menuju peningkatan kualitas kehidupan umat.

²Niki Sugianto dan M. Saddam Sattari, *Laporan...* h. 01

³Niki Sugianto dan M. Saddam Sattari, *Laporan...* h.5-6

3. Tujuan BMT Al-Amal Bengkulu

Tujuan dibentuknya Baitul maal wattamwil (BMT) Al-Amal Bengkulu didasari sebagai manifestasi ibadah semata-mata hanya mendapat Ridho Allah SWT. Lebih luasnya BMT Al-Amal mempunyai tujuan sebagai berikut:

- a. Meningkatkan dan mengembangkan ekonomi umat, khususnya pengusaha-pengusaha kecil.
- b. Meningkatkan produktivitas usaha dengan memberikan pembiayaan-pembiayaan kepada pengusaha-pengusaha muslim yang membutuhkan dana.
- c. Membebaskan umat/pedagang/pengusaha kecil dari cakraman bunga dan rentenir.
- d. Meningkatkan kualitas dan kuantitas kegiatan usaha, di samping meningkatkan kesempatan kerja dan meningkat penghasilan umat Islam.
- e. Menghimpun dana umat Islam yang selama ini enggan untuk menyimpan dananya di bank-bank atau Lembaga Keuangan yang masih menggunakan bunga.

C. Produk dan Jasa BMT Al-Amal Bengkulu

1. Produk Penghimpunan Dana

a. Tabungan Mudharabah

Tabungan mudharabah yaitu simpanan yang penyetoran dan penarikannya dapat dilakukan kapan saja setiap jam, serta bagi hasil yang diperhitungkan berdasarkan data-data harian bulanan.

b. Penyetoran Modal

BMT Al-Amal Bengkulu menerima penyetoran modal berupa saham dari masyarakat. Saham yang disertakan tersebut terdiri dari saham pendiri dan saham biasa penyertaan modal dari masyarakat dengan syarat menjadi mitra BMT Al-Amal Bengkulu.

2. Produk Pembiayaan BMT Al-Amal Bengkulu

a. Pembiayaan Mudharabah

Pembiayaan Mudharabah adalah pembiayaan yang diberikan BMT sebagai pemilik dana kepada nasabah sebagai pengelola. Keuntungan dan kerugian ditanggung bersama berdasarkan kesepakatan.

b. Pembiayaan Musyarakah

Pembiayaan Musyarakah adalah pembiayaan BMT kepada nasabah terlibat dalam pengelolanya keuntungan dan kerugian bersama-sama bertanggung jawab sesuai dengan besar pernyataan dan masing-masing telah disepakati.

c. Pembiayaan Murabahah (Bai'u Bitsaman Ajil)

Pembiayaan murabahah adalah pembiayaan yang diberikan BMT kepada mitra untuk pembelian barang yang akan dijadikan modal kerja, jangka waktunya pendek sedangkan keuntungan yang diperoleh dari margin harga barang tersebut berdasarkan kesepakatan.

d. *Pembiayaan Al-Ijarah*

Pembiayaan ini adalah pembiayaan yang diberikan BMT kepada mitra untuk keperluan sewa-menyewa seperti sewa tempat usaha dan tempat tinggal bagi mitra, keuntungan bagi sewa tersebut.

e. *Pembiayaan Qardul Hasan*

Merupakan pinjaman yang diberikan BMT kepada nasabah sebagai pinjaman murni tanpa mengambil keuntungan yang bersifat darurat atau mendesak. Dana qardhul hasan bersumber dari dana zakat, infaq, sedekah, dan wakaf (ZISWAF).

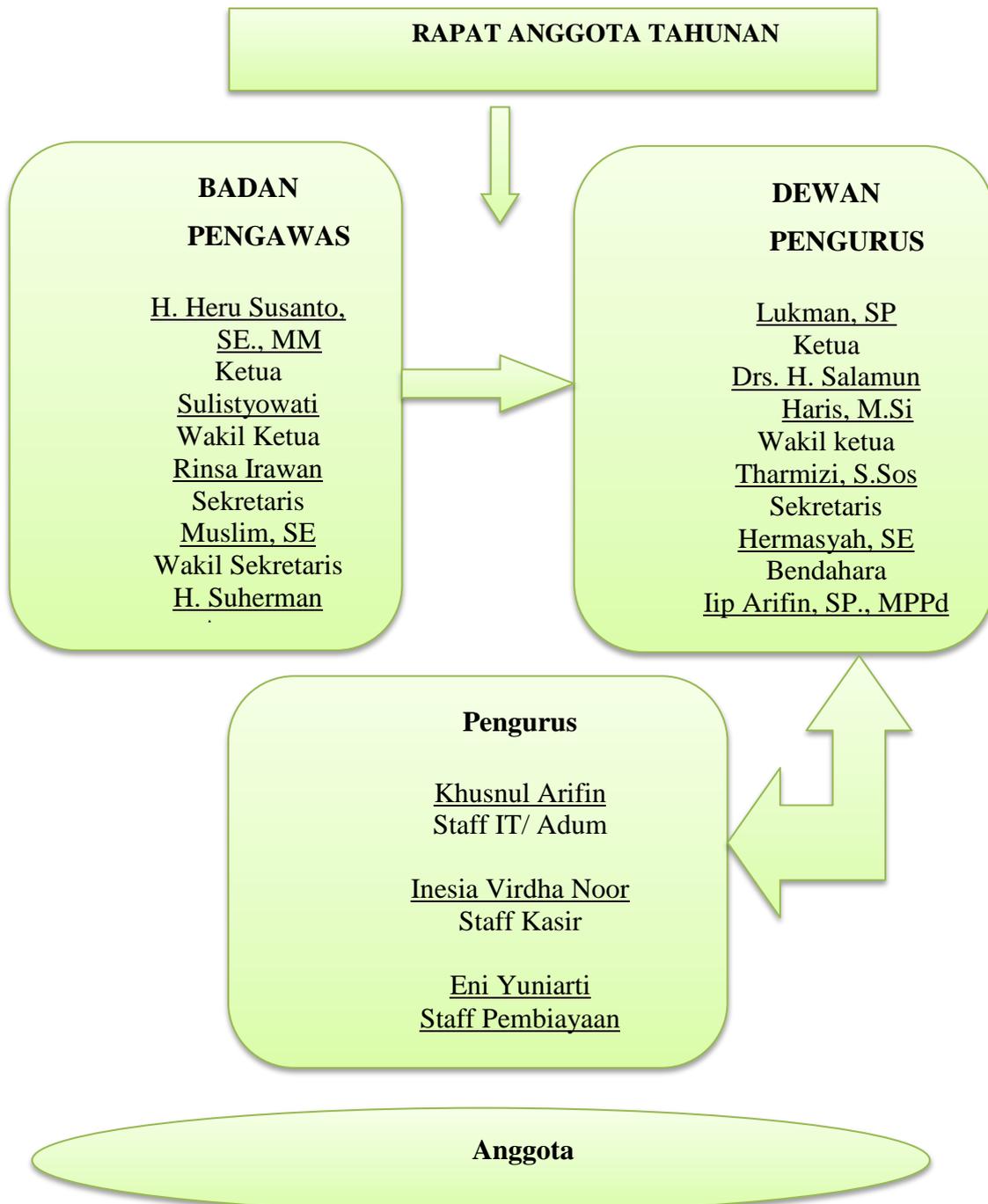
D. Struktur Organisasi Koperasi BMT Al-Amal Bengkulu

Baitul Maal Wattamwil (BMT) Al-Amal Bengkulu memiliki struktur organisasi dengan susunan yang terdiri dari Rapat Anggota Tahunan (RAT), Dewan Pengawas Syariah (DPS), Dewan Pengurus, Staf Pembiayaan, Kasir, dan Staf IT. Untuk mengetahui lebih jelas struktur organisasi Baitul Maal Wattamwil (BMT) Al-Amal Bengkulu digambarkan sebagai berikut:

SRTUKTUR ORGANISASI KOPERASI BMT AL-AMAL

Badan Hukum No:09/BH/KDK.8.4/Kep/1999. Tanggal 16 Januari 1999

Jalan Dempo Raya No. 42 Bengkulu Telp/Fax: (0736) 349289



Berdasarkan struktur tersebut tugas dalam pengelolaan organisasi yaitu:

a. Rapat Anggota Tahunan

Berfungsi sebagai pemegang kekuasaan tertinggi untuk memutuskan kebijakan-kebijakan dalam usaha koperasi Baitul Maal Wattamwil (BMT) Al-Amal Bengkulu.

b. Dewan Pengawas Syariah

Mengawasi dan menilai operasionalisasi koperasi Baitul Maal Wattamwil (BMT) Al-Amal Bengkulu sebagai lembaga keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

c. Pengurus

1. Membuat anggaran tahunan
2. Membuat pertanggungjawaban akhir tahun
3. Merealisasikan anggaran tahunan
4. Mendelegasikan tugas-tugas kepada bawahan
5. Melakukan pengawasan kepada bawahan
6. Membuat perencanaan dan strategi-strategi pencapaian anggaran
7. Menyampaikan dan melaporkan evaluasi tahunan
8. Mensosialisasikan koperasi Baitul Maal Wattamwil (BMT) dalam hubungan dengan pihak eksternal
9. Melakukan persetujuan pengeluaran uang
10. Menyetujui persetujuan pembiayaan

d. Pengelolaan Baitul Maal Wattamwil (BMT) Al-Amal Bengkulu terdiri dari:

1. Manajer Operasional
2. Bertanggungjawab atas pengelolaan unit dan berusaha memajukan usaha-usaha yang dibawahinya.
3. Membuat strategi peningkatan penjualan dan peningkatn biaya.
4. Mengorganisir bawahan.
5. Membuat keputusan-keputusan harga jual.
6. Melakukan tugas-tugas yang di delegasikan atasan.
7. Mengkonsultasikan strategi-strategi yang akan diambil dan meminta pendapat serta persetujuan pengrus.
8. Bertanggungjawab atas penyelenggaraan pembukuan dan akuntansi unit usaha.

1. Kasir Staff Keuangan

- a. Melakukan penerimaan-penerimaan dan pengeluaran kas.
- b. Mengamankan surat jaminan dan surat berharga lainnya.
- c. Mencatan penerimaan dan pengeluaran kas.
- d. Memberi konsultasi dan pelayanan calon nasabah atau yang berhubungan dengan tabungan.
- e. Melakukan perhitungan kas setiap jam kerja, mencatat, dan meminta paraf kepada pengurus atau yang ditunjuk.
- f. Bertanggungjawab atas seluruh keuangan yang ada pada lembaga dan juga bertanggungjawab kepada seluruh kas.
- g. Menginput tabungan nasabah.
- h. Menginput penarikan nasabah.

- i. Membuat laporan kas harian baik di komputer maupun manual.
- j. Bertanggungjawab terhadap kuantitas kas, serta jumlah uang tersebut.
- k. Bertanggung terhadap uang palsu atau posisi uang yang ada di lembaga ini.

2. Staff Pembiayaan

- a. Memberikan konsultasi kepada calon nasabah atau nasabah yang berkaitan dengan pembiayaan dan prosedur peminjaman.
- b. Memproses permohonan proposal (pembiayaan).
- c. Melakuakn analisis kredit
- d. Melakukan verifikasi lapangan (*on the spot*)
- e. Membuat konsep surat perjanjian
- f. Mengajukan surat usulan pembiayaan dengan syarat.
- g. Melakukan tugas-tugas lain yang terkait dengan pembiayaan.
- h. Melakukan tugas-tugas yang didelegasikan oleh atasan.
- i. Membuat laporan keadaan pembiayaan.

3. Administrasi Umum/IT

- a. Menyiapkan laporan keuangan.
- b. Membantu bidang pembiayaan.
- c. Melakukan tugas dibidang sistem IT
- d. Memberiakan dukungan dan bantuan kepada staff dan karyawan, ketika terjadi situasi yang tidak biasa, selama penyelesaian tugas yang diembankannya.

- e. Bertanggung jawab untuk menciptakan dan memelihara data informasi lembaga.
- f. Menyediakan data-data lembaga sebagai pelaporan bulanan dan tahunan yang diperlukan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pelayanan terhadap Nasabah di BMT Al-Amal Bengkulu.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada informan yaitu ketua dan teller dan staff pembiayaan, mereka mengakui bahwa BMT Al-Amal Bengkulu sudah melaksanakan pelayanan dengan baik dan merekapun mengungkapkan bahwa sudah memenuhi aturan-aturan yang sudah ditetapkan oleh dewan pengawasan syariah . Adapun jumlah pegawai BMT Al-Amal Bengkulu sekarang berjumlah 8 orang. Disamping itu, bahwa pelayanan yang mereka berikan kepada setiap nasabah sudah memenuhi standar operasional yang telah ditetapkan, mereka juga mengakui pelayanan yang mereka laksanakan terhadap nasabah tidak ada kendala yang berarti yang mungkin merusak citra BMT Al-Amal Bengkulu itu sendiri. ¹

Untuk melihat bagaimana pelayanan terhadap nasabah BMT Al-Amal Bengkulu, peneliti telah melakukan wawancara kepada 20 nasabah BMT Al-Amal Bengkulu. Berikut hasil wawancara kepada 20 nasabah tentang pelayanan terhadap nasabah BMT Al-Amal kota Bengkulu:

Menurut Bapak Suprpto², sebagai pedagang manis-manisan menyatakan sudah mengetahui tentang BMT Al-amal Bengkulu dari karyawan. Ia juga mengatakan bahwa telah mengetahui produk-produk serta keuntungan

¹ Tharmidzi, S. Sos, selaku Sekretaris BMT Al-Amal Bengkulu, Wawancara pada tanggal 10 Agustus 2016

²Suprpto, Wawancara, 12 Agustus 2016, Pukul 10 :15

yang didapat setelah menjadi nasabah di BMT Al-Amal Bengkulu. Kemudian Ia menambahkan bahwa sebenarnya dengan adanya BMT Al-Amal Bengkulu nasabah akan menjadi mudah dan terbantu untuk menggunakan usaha kecil maupun menenga. Ia menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT Al-Amal Bengkulu masih kurang puas karena tidak bisa melakukan penarikan tabungan dan melakukan pembiayaan di lapangan padahal untuk datang ke kantor membutuhkan waktu yang tidak sebentar dan meninggalkan pekerjaannya.

Kemudian menurut Ibu wilda³ merupakan pedagang ayam potong, mengetahui tentang BMT Al-Amal Bengkulu, informasinya dari teman sekerja. Ia menyatakan sudah mengetahui produk-produk yang ada di BMT Al-Amal Bengkulu dan sangat memberi banyak keuntungan. Ia menambahkan pelayanan yang ada di BMT Al-Amal Bengkulu kurang puas karena tidak bisa melakukan pinjam-meminjam di lapangan. Ia juga menjelaskan pelayanan yang harus diberikan oleh pihak BMT Al-Amal Bengkulu yaitu mendengarkan keluhan-keluhan yang terjadi kepada nasabah. selanjutnya Ia sedikit mengungkapkan bahwa pelayanan kurang baik itu seperti membuang muka, sombong dan lain-lain.

Selanjutnya menurut Bapak Mahmudin⁴ seorang pedagang mie ayam. Ia sudah mengetahui BMT Al-Amal Bengkulu dari temannya, dimana temannya yang telah menjadi nasabah BMT Al-Amal Bengkulu dan juga sudah

³Wilda, Wawancara, 12 Agustus 2016, Pukul 11 :00 WIB

⁴ Mahmudin, Wawancara, 14 Agustus 2016, Pukul 09: 45 WIB

mengetahui produk-produk yang ada di BMT Al-Amal Bengkulu. Ia menyatakan dengan adanya BMT Al-Amal Bengkulu ini sangat membantu sekali dalam menjalankan usaha yang sempat bangkrut akibat kekurangan modal. Ia juga menambahkan pelayanan yang kurang baik itu seperti menjemput tabungan telat. Ia menjelaskan bahwa pelayanan yang baik yang harus diberikan pegawai terhadap nasabah yaitu melayani nasabah dengan sebaik mungkin tanpa ada paksaan dari pihak manapun

Kemudian Ibu Teti Sumiati⁵ seorang penjahit baju, sudah mengetahui BMT Al-Amal Bengkulu dari brosur yang disebar dari pihak BMT Al-Amal Bengkulu, kemudian dengan adanya BMT Al-Amal Bengkulu ini sangat memberikan solusi apa bila sangat membutuhkan dana yang mendesak, seperti biaya anak sekolah dan prosesnya tidak begitu lambat. Beliau juga menambahkan pelayanan pegawainya agak kurang puas karena mereka dilayani tidak dengan sepenuh hati. Ia juga menambahkan Pelayanan yang kurang puas itu seperti berbicara kurang menyenangkan, mencarut dan berpakaian yang kurang sopan.

Kemudian menurut Bapak Ahsan Yohandi⁶ sebagai pedagang manis-manisan, ia sudah mengetahui BMT Al-Amal Bengkulu dari sosialisasi BMT Al-Amal Bengkulu yang menjelaskan tentang produk-produk BMT Al-Amal Bengkulu, serta manfaat dan keuntungan yang didapat setelah menggunakan produk yang ada di BMT Al-Amal Bengkulu, ia juga menjelaskan dengan

⁵ Teti Sumiati, Wawancara, 14 Agustus 2016, Pukul 13 :15 WIB

⁶ Ahsan Yohandi, Wawancara, 15 Agustus 2016, Pukul 08 : 30 WIB

adanya BMT Al-Amal Bengkulu sangat membantu sekali untuk modal usaha berjalan atau modal usaha lainnya. Kemudian Ia sedikit mengomentari dengan pelayanan pegawainya beliau kurang puas karena tidak dilayani dengan sebaik mungkin dan membuat beliau sangat jengkel dan risih. Ia menambahkan Pelayanan yang baik yang harus diberikan pegawai terhadap nasabah yaitu melayani nasabah dengan sebaik mungkin dan melaksanakan tugas mereka dengan baik selaku pegawai BMT Al-Amal Bengkulu tersebut.

Selanjutnya Menurut Ibu Suryani⁷ merupakan seorang pedagang manisan, Ia sudah mengetahui BMT Al-Amal Bengkulu dari pedagang ayam potong yang juga menjadi nasabah di BMT Al-Amal Bengkulu serta keuntungan-keuntungan yang didapat setelah menggunakan produk tersebut. Ia juga menambahkan dengan adanya BMT Al-Amal Bengkulu sangat membantu sekali dalam menjalankan usaha dagangannya dan membantu biaya sekolah anaknya yang sempat menunggak. Ia juga menjelaskan bahwa pelayanan yang baik yang harus diberikan terhadap nasaba yaitu itu seperti memasang muka yang enak dipandang. Kemudian sedikit ia mengomenatari tentang pelayanan pegawainnya kurang puas karena pegawainya tidak melayani dengan sepenuh hati.

Menurut Ibu Efifa Julianti⁸ yang merupakan pedagang sayur, telah mengetahui BMT Al-Amal Bengkulu karena tetangganya yang bekerja di BMT Al-Amal Bengkulu, ia juga menambahkan apa bila perlu dengan dana

⁷ Suryani, Wawancara, 15 Agustus 2016, Pukul 10 : 50 WIB

⁸ Efifa Julianti, Wawancara, 18 Agustus 2016, Pukul 12 :30 WIB

yang besar untuk modal usaha maka BMT Al-Amal Bengkulu inilah solusi yang pas untuk meminjam dana. Ia juga menambahkan bahwa pelayanan yang ada di BMT Al-Amal Bengkulu kurang puas karena mereka diperlakukan dengan tidak baik oleh pihak BMT Al-Amal Bengkulu tersebut. Kemudian Ia menyatakan bahwa pelayanan yang harus diberikan oleh BMT Al-Amal Bengkulu kepada setiap nasabah yaitu sebaliknya dek berlaku lemah lembut tidak kasar dalam berbicaradan lain sebagainya.

Selanjutnya menurut Ibu Emi Raja⁹ merupakan seorang pedagang bantal, sudah lama mengetahui BMT Al-Amal Bengkulu karena dekat dengan rumahnya. Ia juga mengatakan bahwa banyak sekali keuntungan-keuntungan yang di dapat setelah menggunakan produk BMT Al-Amal Bengkulu. Ia menjelaskan bahwa pelayanan pegawianya kurang puas karena mereka kurang diperhatikan dan terlalu cuek. Kemudian Ia juga menambahkan bahwa pelayanan yang kurang baik itu seperti, lambat dalam melayani nasabah yang mau melakukan pembiayaan. kemudian Ia menjelaskan juga bahwa pelayanan yang harus diberikan oleh setiap nasabah seperti mendengarkan keluhan-keluhan nasabah dan menanggapi dengan baik.

Kemudian menurut Ibu Sry Wahyuni¹⁰ seorang guru SD, mengetahui BMT Al-Amal Bengkulu dari sekolah. Ia menambahkan dengan adanya BMT Al-Amal Bengkulu ini sangat memudahkan simpan pinjam dan juga pembiayaan, serta produk-produk yang di ketahui di BMT Al-Amal Bengkulu

⁹ Emi Raja, Wawancara, 22 Agustus 2016, Pukul 09 :15 WIB

¹⁰ Sry Wahyuni, Wawancara, 24 Agustus 2016, Pukul 14 : 00 WIB

adalah produk murabahah. Ia juga menambahkan banyak sekali keuntungan yang di dapat setelah menggunakan produk di BMT Al-Amal Bengkulu bagus. Ia juga menambahkan bahwa pelayanan pegawainya kurang puas sebab beliau dilayani dengan kurang baik seperti berbicara yang kurang sedap didengar. Ia menjelaskan pelayanan yang harus diberikan pegawai kepada nasabah seperti bertutur kata yang baik berpakaian yang baik dan mudah tersenyum.

Menurut bapak Yoyon¹¹ merupakan pedagang bakso, sudah mengetahui BMT Al-Amal Bengkulu dari nasabah yang juga menabung di BMT Al-Amal Bengkulu. Ia menjelaskan banyak sekali keuntungan-keuntungan yang di dapat setelah menggunakan produk yang ada di BMT Al-Amal Bengkulu, salah satunya yaitu bisa menambah modal dagangannya dan keperluan anak sekolahnya. Ia juga menambahkan pelayanan yang ada di BMT Al-Amal Bengkulu kurang puas karena terlalu lambat dalam pembiayaan. Ia juga menyatakan bahwa pelayanan yang harus diberikan kepada nasabah itu mudah tersenyum, dan mendengarkan keluhan-keluhan nasabah.

Selanjutnya menurut Bapak Yosep¹² yang merupakan seorang karyawan swasta, mengetahui BMT Al-Amal Bengkulu dari tetangganya yang juga nasabah BMT Al-Amal Bengkulu. Ia sudah mengetahui tentang produk yang ada BMT Al-Amal Bengkulu dan keuntungan-keuntungan yang didapat setelah menggunakan produk-produk yang ada di BMT Al-Amal Bengkulu. Ia juga menambahkan dengan adanya BMT Al-Amal Bengkulu sangat membantu

¹¹ Yoyon, Wawancara, 29 Agustus 2016, Pukul 11 : 00 WIB

¹² Yosep, Wawancara, 30 Agustus 2016, Pukul 13 :40 WIB

jika kekurangan dana. Kemudian pelayanan pegawai di BMT Al-Amal Bengkulu kurang puas karena kurang diperhatikan oleh pihak BMT Al-Amal Bengkulu.

Menurut Ibu Ratna Kumala Sari¹³ merupakan sebagai pegawai swasta mengetahui BMT Al-Amal Bengkulu dari mahasiswi magang dan juga sudah mengetahui tentang produk-produk apa saja yang ada di BMT Al-Amal Bengkulu. Ia juga menambahkan dengan adanya BMT Al-Amal Bengkulu ini sangat membantu sekali jika membutuhkan dana untuk biaya anak sekolah dan keperluan lainnya yang mendesak, serta keperluan dapurnya. Ia juga menjelaskan bahwa Pelayanan yang diberikan oleh BMT Al-Amal Bengkulu kurang puas karena mereka tidak melayani dengan ikhlas, Ia mengalami sendiri yang mereka perbuat.

Kemudian Menurut Bapak Suwanto¹⁴ merupakan pedagang batu akik. Beliau mengetahui BMT Al-Amal Bengkulu dari brosur yang di bagikan oleh pihak BMT Al-Amal Bengkulu. Ia menyatakan dengan adanya BMT Al-Amal Bengkulu sangat membantu sekali dan banyak keuntungan yang di dapat setelah menggunakan produk-produk yang ada di BMT Al-Amal Bengkulu. Pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT Al-Amal Bengkulu kurang puas karena masih banyak kekurangan-kekurangan yang perlu diperbaiki lagi oleh pihak BMT Al-Amal Bengkulu supaya nasabah betah dan mau terus-menerus menabung maupun melakukan pembiayaan lainnya. Ia juga menambahkan

¹³ Ratna Kumala Sari, Wawancara, 31 Agustus 2016, Pukul 11 :45 WIB

¹⁴ Suwanto, Wawancara, 1 September 2016, Pukul 09 : 55 WIB

bahwa pelayanan yang baik yang harus diberikan BMT Al-Amal Bengkulu seperti mendengarkan keluhan-keluhan nasabah dengan menanggapi dengan baik dan tidak menjelek-jelekan nasabah.

Menurut Ibu Suhaimi¹⁵ merupakan seorang penjual buah-buahan mengetahui BMT Al-Amal Bengkulu dari temannya. Ia menyatakan bahwa BMT Al-Amal Bengkulu sangat membantu sekali pekerjaannya dan keuntungan yang didapat setelah menggunakan produk BMT Al-Amal Bengkulu yaitu untuk membayar tagihan-tagihan peralatan rumahnya. Pelayanan Pegawainya yang ada di BMT Al-Amal Bengkulu masih banyak kekurangan dan perlu diperbaiki lagi. Ia mengusulkan kepada pihak BMT Al-Amal Bengkulu bahwa ditingkatkan lagi sosialisasi terhadap masyarakat, agar mereka paham dengan produk-produk yang ada di BMT Al-Amal Bengkulu. Sehingga masyarakat tidak salah anggapan dengan sistem yang ada di BMT Al-amal Bengkulu. Secara umum faktor penyebab rendahnya minat masyarakat dalam memanfaatkan jasa BMT Al-AmalBengkulu ini, diduga salah satunya karena faktor minimnya pengetahuan masyarakat atas produk yang ditawarkan serta minimnya promosi yang dilakukan pihak manajemen BMT Al-Amal Bengkulu dalam memperkenalkan produk-produk yang dimaksud.

Selanjutnya menurut Bapak Buharudin¹⁶ seorang karyawan swasta sudah mengetahui BMT Al-Amal Bengkulu dari sosialisasi BMT Al-Amal Bengkulu. Ia menyatakan dengan adanya BMT Al-Amal Bengkulu begitu

¹⁵ Suhaimi, Wawancara, 1 September 2016, Pukul 12 : 00 WIB

¹⁶ Buharudin, Wawancara, 5 September 2016, Pukul 10 : 00 WIB

baik karena kalau lagi butuh dana yang cepat dan belum terima gaji maka solusinya yaitu BMT Al-Amal Bengkulu dan juga sudah mengetahui produk-produk yang ada di BMT Al-Amal Bengkulu. Pelayanan pegawainya cukup bagus. Ia juga menjelaskan bahwa Pelayanan yang baik itu seperti berbicara sopan santun. Pelayanan yang harus diberikan oleh pegawai terhadap nasabah yaitu tidak melakukan kecurang-curangan seperti menambah-nambah bunganya yang keluar dengan ketentuan BMT Al-Amal Bengkulu.

Kemudian menurut bapak Nusirwan¹⁷ merupakan seorang pedagang sepatu mengetahui BMT Al-Amal dari pedagang lainnya yang juga merupakan nasabah BMT Al-Amal Bengkulu. Ia juga menjelaskan dengan adanya BMT Al-Amal Bengkulu begitu membantu sekali karena setiap tabungan dijemput langsung ke tempat dagangan. Produk yang diketahui di BMT Al-Amal Bengkulu yaitu pembiayaan mudarabah. Kemudian keuntungan yang didapat setelah menggunakan produk BMT Al-amal Bengkulu yaitu memperluas lagi dagangannya. Produk yang Ia ketahui di BMT Al-Amal Bengkulu yaitu pembiayaan mudarabah karena cuman produk inilah yang mereka gunakan. Ia menambahkan bahwa pelayanan pegawai BMT Al-Amal Bengkulu cukup baik akan tetapi perlu ditingkatkan lagi sosialisasi agar masyarakat tau BMT Al-Amal Bengkulu itu seperti apa.

Selanjutnya menurut Bapak Riduan¹⁸ merupakan salah satu pedagang manis-manisan mengetahui BMT Al-Amal Bengkulu dari temannya yang juga

¹⁷ Nusirwan, Wawancara, 5 September 2016, Pukul 11 : 45 WIB

¹⁸ Riduan, Wawancara, 6 September 2016, Pukul 09 :00 WIB

merupakan nasabah BMT AL-Amal Bengkulu dan juga sudah mengetahui produk-produk yang ada di BMT Al-Amal Bengkulu. Ia menyatakan bahwa dengan adanya BMT Al-Amal Bengkulu ini sangat begitu baik karena dapat menambah modal dagangannya. Pelayanan pegawai BMT Al-Amal Bengkulu cukup puas. Ia juga menambahkan bahwa Pelayanan yang baik yang harus diberikan oleh pihak BMT Al-Amal Bengkulu menjemput tabungan tidak terlambat dan tidak juga lambat dalam melakukan pembiayaan karena nasabah cepat bosan.

Kemudian menurut Ibu Hamidah¹⁹ salah satu pedagang bakso, mengetahui BMT Al-amal Bengkulu dari anaknya yang bekerja di BMT Al-amal Bengkulu. Ia menyatakan dengan adanya BMT Al-amal ini begitu membantu sekali jika lagi kekurangan modal dan produk yang diketahui di BMT Al-amal Bengkulu ini yaitu pembiayaan mudarabah. Ia juga menambahkan dengan adanya BMT Al-amal Bengkulu ini sangat membantu sekali pekerjaannya. Pelayanannya juga cukup puas yang diberikan oleh pihak BMT Al-amal Bengkulu tersebut. kemudian Ia juga menjelaskan bahwa Pelayanan yang harus diberikan kepada nasabah misalnya mengucapkan salam pada saat bertemu dengan nasabah dan lain sebagainya

Kemudian menurut Bapak Anuwar²⁰ merupakan seorang pedagang beras sudah mengetahui BMT Al-Amal Bengkulu dari temannya. Ia menambahkan bahwa dengan adanya BMT Al-Amal Bengkulu sangat

¹⁹ Hamida, Wawancara, 7 September 2016, Pukul 09 : 45 WIB

²⁰ Anuwar, Wawancara, 7 September 2016, Pukul 11:15 WIB

membantu sekali. Ia juga menyatakan dengan adanya BMT Al-Amal Bengkulu ini begitu membantu sekali pekerjaannya. Pelayanan di BMT Al-Amal Bengkulu ini cukup puas yang dilakukan oleh pihak BMT Al-Amal Bengkulu. Ia juga menambahkan pelayanan yang kurang baik itu seperti berbicara terlalu keras baik volume suara maupun kata –kata, berbicara terlalu pelan dan tidak jelas pada saat melayani nasabah.

Kemudian menurut Bapak Pebrianto²¹ merupakan seorang tukang parkir, mengetahui BMT Al-Amal Bengkulu dari temannya, Ia menjelaskan dengan adanya BMT Al-Amal Bengkulu, banyak membantu sekali salah satunya untuk keperluan anak-anak sekolah dan sudah mengetahui produk-produk serta keuntungan-keuntungan yang didapat setelah menggunakan produk di BMT Al-Amal Bengkulu. Kemudian pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT Al-Amal cukup baik akan tetapi masih ada kekurangan yang perlu diperbaiki lagi oleh pihak BMT Al-Amal Bengkulu tersebut, sebab dengan pelayanan yang baik maka BMT Al-Amal Bengkulu akan menjadi dikenal oleh masyarakat Bengkulu, terutama terhadap nasabah akan terus-menerus menggunakan produk-produk yang diberikan oleh BMT Al-Amal Bengkulu . Ia juga menjelaskan bahwa pelayanan yang baik yang harus diberikan oleh pihak BMT Al-Amal Bengkulu seperti berbicara dengan sopan dan lain sebagainya.

²¹ Pebrianto, Wawancara, 7 September 2016, Pukul 14 : 00 WIB

B. Perspektif etika bisnis Islam terhadap pelayanan yang diberikan oleh BMT Al-Amal Bengkulu.

Dalam persepektif etika bisnis Islam bahwa pelayanan terhadap nasabah yang diberikan oleh BMT Al-Amal Bengkulu, belum melaksanakan pelayanan dengan baik. Ada beberapa prinsip-prinsip etika bisnis Islam yang harus di terapkan oleh pihak BMT Al-Amal Bengkulu dalam melayani nasabah, yaitu sebagai berikut :

1. Prinsip otonomi yaitu kemampuan untuk mengambil keputusan dan bertindak berdasarkan keselarasan tentang apa yang baik untuk dilakukan dan bertanggung jawab secara moral atas keputusan yang akan diambil.
2. Prinsip kejujuran dalam hal ini kejujuran adalah merupakan kunci keberhasilan suatu bisnis. Kejujuran dalam pelaksanaan kontrol terhadap konsumen dalam hubungan kerja sama dan sebagainya.
3. Prinsip keadilan bahwa setiap orang dalam berbisnis diperlukan sesuai dengan haknya masing-masing dan tidak ada yang boleh dirugikan.
4. Prinsip saling menguntungkan juga dalam bisnis yang kompetitif.
5. Prinsip integritas moral ini merupaka dasar dalam berbisnis harus menjaga nama baik perusahaan tetap dipercaya merupakan perusahaan terbaik.²²

Dari penjelasan di atas telah dijelaskan bahwa etika bisnis Islam telah mengajarkan tentang bagaimana beretika bisnis dengan baik tanpa ada unsur pelanggaran yang akan merusak citra BMT Al-Amal Bengkulu itu sendiri. Prinsip-prinsip inilah yang harus di terapkan oleh pihak BMT Al-Amal

²² Abdul Aziz, Etika Bisnis Islam Perspektif Islam(Bandung: Alfabeta, 2013), h.36.

Bengkulu dalam melayani nasabah agar nasabah akan terus-menerus menabung dan menggunakan produk-produk yang ada di BMT Al-Amal Bengkulu karena dengan prinsip-prinsip ini juga yang akan membawa BMT Al-Amal Bengkulu akan menjadi maju dan dikenal oleh masyarakat Bengkulu.

Kemudian dalam Alquran surat Ali Imran ayat 159 menjelaskan sebagai berikut :

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لَئِن لَّهُمْ^ط وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنْفَضُوا
 مِّنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ^ط وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ^ط وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ
 فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ^ج إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya : Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. (QS. Ali Imran [3] 159).

Al-Quran mengajarkan kepada kita untuk senantiasa berwajah manis, lemah lembut, berperilaku baik dan simpatik kepada sesama, terutama kepada nasabah BMT Al-Amal Bengkulu. Al-Quran juga mengharuskan pemeluknya untuk berlaku sopan santun dalam setiap hal bahkan dalam melakukan transaksi-transaksi bisnis dengan orang-orang yang bodoh, tetap harus berbicara dengan ucapan dan ungkapan yang baik. Kemudian pegawai BMT Al-amal Bengkulu harus menghilangkan sikap keras dan berhati kasar

kepada nasabah, serta memaafkan jika nasabah melakukan kesalahan-kesalahan.

C. Analisis Pelayanan terhadap Nasabah di BMT Al-Amal Bengkulu Perspektif etika bisnis Islam

Pelayanan terhadap nasabah BMT Al-Amal Bengkulu, yang berhasil diwawancarai dapat diketahui bahwa mereka sudah melaksanakan pelayanan dengan baik terhadap nasabah dan sudah menerapkan aturan-aturan standard operasional. dalam hal ini di sampaikan oleh ketua BMT Al-Amal Bengkulu bapak Lukman, SP²³, Ia menyatakan telah melakukan pelayanan yang baik terhadap seluruh nasabah dan tidak ada masalah yang didapat oleh setiap nasabah namun pada intinya mereka dalam melayani nasabah sangat gesit, cepat dan sangat disiplin. Di samping itu juga mereka dalam melakukan pembiayaan tidak terlalu lambat, yang membuat lambat dalam pembiayaan tersebut terkadang mati lampu, kekeriluan dan lain sebagainya.

Berdasarkan hasil wawancara kepada 20 nasabah BMT Al-Amal Bengkulu disimpulkan bahwa pada umumnya nasabah telah mengetahui BMT Al-Amal Bengkulu, karena dengan perkembangan BMT Al-Amal Bengkulu pada zaman sekarang yang sudah sangat maju dan berkembang khususnya di kota Bengkulu, sehingga nasabah telah mengetahui BMT Al-Amal Bengkulu. Sedangkan informasi tentang keberadaan BMT Al-Amal Bengkulu dari berbagai macam bentuk seperti dari adanya sosialisasi ke masyarakat, brosur

²³ Lukman, SP, Ketua BMT Al-Amal Bengkulu, Wawancara pada tanggal 10 Agustus 2016.

baik itu langsung ke masyarakat dan ada juga dari temannya yang menjadi nasabah di BMT Al-Amal Bengkulu.

Selanjutnya ada beberapa orang yang menyatakan kurang puas dan ada juga yang menyatakan cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh BMT Al-Amal Bengkulu. Ada 13 responden yang menyatakan masih kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh BMT Al-Amal Bengkulu. Faktor ketidakpuasan nasabah yang pertama adalah mereka menjelaskan cukup kesulitan dalam melakukan penarikan tabungan maupun pembiayaan lainnya, karena tidak bisa dilakukan di lapangan, padahal untuk datang ke kantor BMT Al-Amal Bengkulu membutuhkan waktu yang tidak sebentar dan meninggalkan pekerjaan mereka, di lembaga lain yang sejenis bisa melakukan penarikan maupun pembiayaan di lapangan maupun di kantor. Kemudian faktor yang kedua ketidakpuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh BMT Al-Amal Bengkulu adalah mereka menyatakan bahwa pegawainya dalam melayani nasabah kurang melayani dengan baik dan terlalu agak sombong kepada nasabah, ketika nasabah sendiri yang datang langsung ke kantor BMT Al-Amal Bengkulu tersebut. Mereka juga menambahkan bahwa dalam proses pembiayaannya cenderung agak lambat sehingga nasabah cukup lama menunggu. Selanjutnya faktor yang ketiga ketidakpuasan nasabah BMT Al-Amal Bengkulu adalah dari segi keramah-tamahannya masih kurang yang mereka harapkan, karena dalam cara berbicara dan berpakaian mereka masih kurang baik.

Kemudian ada 7 responden yang menyatakan cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh BMT Al-Amal Bengkulu. Dari 7 responden ini menjelaskan bahwa pelayanan yang ada di BMT Al-Amal Bengkulu masih ada yang perlu diperbaiki lagi dalam sistem melayani nasabah, yang harus diperbaiki oleh pihak BMT Al-Amal Bengkulu adalah dengan meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat sehingga pengetahuan tentang BMT Al-Amal Bengkulu akan didengar oleh masyarakat. Kemudian mereka juga menambahkan agar terus-menerus melayani nasabah dengan baik tanpa ada paksaan dari pihak manapun. Karena dengan pelayanan yang baik, maka akan menimbulkan kesan positif pada BMT Al-Amal Bengkulu oleh setiap masyarakat terutama masyarakat Bengkulu, dengan pelayanan yang baik juga nasabah akan menjadi betah dan terus-menerus menggunakan produk yang ada di BMT Al-Amal Bengkulu tersebut.

Kemudian dalam perspektif etika bisnis Islam dapat dipahami bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT Al-Amal Bengkulu belum melaksanakan pelayanan dengan baik, baik itu menyangkut cara pelayanannya maupun dari segi keramah tamahannya belum nampak terhadap nasabah inginkan, karena etika bisnis Islam itu sendiri memiliki beberapa prinsip-prinsip yang berkaitan dengan etika bisnis Islam, adapun prinsip-prinsip tersebut yaitu otonomi, prinsip kejujuran, prinsip keadilan, prinsip saling menguntungkan dan prinsip integritas moral dan berpegang teguh dengan Alquran.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka penulis dapat menyimpulkan hasil skripsi ini menjadi beberapa kesimpulan, yaitu :

1. Pelayanan terhadap nasabah di BMT AL-Amal Bengkulu masih ada kekurangan yang perlu diperbaiki lagi. Misalnya, nasabah kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT Al-amal Bengkulu, karena nasabah tidak bisa menarik tabungan maupun melakukan pembiayaan di lapangan, sehingga nasabah harus datang ke kantor BMT Al-amal Bengkulu. Padahal untuk datang ke kantor BMT Al-amal Bengkulu tersebut membutuhkan waktu tidak sebentar dan meninggalkan pekerjaan mereka. Dari segi keramah tamahan pegawainya, masih belum memuaskan, karena nasabah merasa tidak dilayani dengan baik. Namun ada sebagian nasabah yang menyatakan cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh BMT Al-Amal Bengkulu, tetapi masih perlu diperbaiki lagi dari sistem pelayanan dan keramah tamahan pegawainya.
2. Perspektif etika bisnis Islam terhadap pelayanan yang di berikan oleh BMT AL-Amal Bengkulu, belum melaksanakan pelayanan dengan baik. Karena etika bisnis Islam itu sendiri, menerapkan prinsip-prinsip etika bisnis Islam, adapun prinsip-prinsip yang dimaksud, yaitu prinsip otonomi, prinsip kejujuran, prinsip keadilan, prinsip saling menguntungkan, dan prinsip integrasi moral. Namun dari prinsip-prinsip etika bisnis Islam tersebut yang

bertentangan dengan pelayanan yang diberikan oleh BMT Al-Amal Bengkulu yaitu prinsip keadilan dan integrasi moral. Seharusnya BMT Al-Amal Bengkulu harus adil dalam melayani nasabah sehingga nasabah tidak rugi waktu. Kemudian pegawainya juga harus menjaga nama baik BMT Al-Amal Bengkulu dengan cara beretika yang baik.

B. Saran

Penulis menyarankan kepada pihak BMT Al-Amal Bengkulu, agar nasabah benar-benar dilayani dengan sebaik mungkin, peneliti menyarankan untuk :

- 1) BMT Al-Amal Bengkulu diharapkan meningkatkan mutu pelayanan yang baik terhadap nasabah serta menjalankan profesionalisme kerja dan sosialisasi. Ini dimaksudkan agar masyarakat paham tentang BMT Al-Amal Bengkulu dengan tetap berlandaskan kepada nilai-nilai syari'ah. Selain itu melayani nasabah hendaklah mempunyai keramahtamahan, sehingga nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT Al-Amal Bengkulu, diharapkan para pegawainya memiliki jati diri yang baik, jujur, dan bertanggung jawab.
- 2) Kemudian hal terpenting tidak boleh dilupakan adalah bahwa dalam sebuah bisnis Islami, khususnya BMT Al-Amal Bengkulu adalah idealisme produk atau kinerja berdasarkan Syari'at Islam yang harus terus-menerus dipertahankan dan ditingkatkan. Karena hal inilah yang membedakan antara BMT Al-Amal Bengkulu dengan lembaga-lembaga non syariah lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Zainal, *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*, Jakarta: Alvabet.2002
- Azwar, Saifudin, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 1997
- Azwar, Saifudin, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2009
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta : PT Rineka Cipta. 2002.
- Al Arif, Nur Rianto , *Dasar dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung : Alfabeta, 2010.
- Arif Mufraini, Muhammad , *Etika Bisnis Islam* Depok : Gramata Pucilising, 2011.
- Aziz, Abdul, *Etika Bisnis Perspektif Islam* Bandung : Alfabeta, 2013.
- Auzia, Ika Yunita, *Etika Bisnis Islam*, Jakarta : Kencana, 2013
- Buahanudin, *Koperasi Syariah dan Pengaturannya di Indonesia*, Malang : UIN Maliki, 2013.
- Brannen, Julia, *Memadu Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2005.
- Bertens, K, *Etika Bisnis* Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama, Cet ke-3, 1997.
- Bertens, K, *Pengantar Etika Bisnis* Jakarta : Kanisius, 2000.
- Badroen, Faisal , *Etika Bisnis Islam* Jakarta : Kencana, 2009.
- Dep P dan K, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta : Balai Pustaka, 2000.
- Errawan, Erni R, *Busines Ethis*, Bandung : Alfabeta, 2007.

- Harahap, Sofyan, *Etika Bisnis dalam Perspektif Islam*, Jakarta : Salemba Empat, 2011.
- Karim, Adiwarman, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, Jakarta : PT Grafindo Persada, 2011.
- Kotler, Philip , *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalia*, Jakarta : Salemba Empat, 2000.
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta : Kencana, 2008.
- Huda, Nuruldan Mohamad Heykal, *Lembaga Keuangan Islam, cet I* Jakarta : Kencana Prenada Media Group. 2010.
- Kasmir, *Bank dan Keuangan Lainnya*, jakarta : kencana, 2005.
- K.ST Pamoentj ak, dan Ichsan, *Seluk-Beluk dan Teknik Perniagaan* Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2002.
- Lupiyoadi Rambat dan A Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta : Salemba Empat. 2009.
- Minor Michael, *Prilaku Konsumen Jilid 2*, jakarta : erlangga. 2004.
- Muhammad dan R. Lukman Fauroni, *Visi Al-Quran: Tentang Etika dan Bisnis* Jakarta: Salemba Diniyah, 2002.
- Muslich, *Etika Bisnis Perspektif Islam*, Yogyakarta : Ekonisia), 2000.
- M. Saddam Sattari dan Niki Sugianto, *Laporan Hasil Praktek Kerja Lapangan (PKL) Mahasiswa IAIN Bengkulu di Koperasi Syariah BMT Al-Amal*
- Nawawi, Ismail, *Etika Bisnis Islam* Sidoarjo : CV Dwiputra Pustaka Jasa, 2014.
- Payne, Adrian, *Pemasaran Jasa (The Essence of Service Marketing)*, Yoyakarta : Andi Offsct, 2010.

- Rodoni, Ahmad Asuransi dan pegadaian syariah, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015.
- Rangkuti, Freddy, *pengukuran kepuasan konsumen*, Jakarta : Gramedia Pustaka, 2000.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual Penerapan Citizen's dan Standart Pelayanan Minimal*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2010.
- Ridwan "kualitas-pelayanan-dalam-islam". [http:// wordpress. Com/](http://wordpress.com/) 11 Januari /2013. Diakses tanggal 24 Mei 2016 pukul 22.00.
- Rival Veizal At Al, *Islamic Business and Economi Ethis* Jakarta : Bumi aksara, 2012.
- Soemira, Andri, *Bank Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana PrenadaMediaGroup. 2009.
- Subagyo, Joko, *Metoda Penelitiann Dalam Teori dan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta. 2002.
- Suryani Tatik , *Perilaku Konsumen Implikasi pada Strategi Pemasaran*, yogyakarta graha ilmu. 2008.
- Soejono & Abdurahman, *Metode Penelitian Suatu Pemikiran dan Penerapan*, Jakarta: Rineka Cipta dan Bina Adiaraksa. 2005.
- Saladin, Djaslin , *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran Bank Mandiri Maju*, Jakarta : CV Rajawali, 2001.
- Salim Siagian SE, MBA. Drs. Asfahani, *Kewirausahaan Indonesia dengan Semangat 17-8-45*, Kloang Klede Jaya , 2000.

- Tasmara, Toto, *Membudayakan Etos Kerja Islam*, (Jakarta : Gema Insani Press, Cet.Kel, 2010
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan dan Implementasi dan Kontrol*, Jakarta : Erlangga, 2001
- Tanjung, Hendri & Abrista Devi, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, Jakarta:Gramata Publishing. 2010.
- Tjiptono, Fandi *Strategi Pemasaran Edisi III* Yogyakarta : CV. Andi Offset, 2008.
- Umar, Husein , *Riset Pemasaran dan Prilaku Konsumen*, Jakarta : PT. Gramedia, 2003.

L

A

M

P

I

R

A

N

Lampiran 1. Dokumentasi Hasil Wawancara







**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu Tlp. (0736) 51171, 51172, 51276 Fax. (0736) 51171

I. IDENTITAS MAHASISWA

Nama : ZEFY PURNANDO
NIM : 212 313 8481
Prodi : EKONOMI ISLAM
Semester : VII

Judul Proposal yang diusulkan :

1. PERSPEKTIF NASABAH BMT KOTA MANDIRI TERHADAP PELAYANAN YANG DI BERIKAN OLEH BMT KOTA MANDIRI BENGKULU

2. _____

3. _____

Dosen Bidang Ilmu
Idwal B. MA
[Signature]

II. PROSES KONSULTASI

a. Konsultasi dengan Pembimbingan Akademik

Catatan: Judul bisa ditambahkan ke proposal dg melakukan kajian penelitian terdahulu yang tidak tumpang tindih dg proposal yg sdh dibahas

PA
[Signature]

b. Konsultasi dengan Dosen Bidang Ilmu

Catatan: Bisa & laporkan untuk semua

Dosen
[Signature]

III. JUDUL YANG DIUSULKAN

Setelah konsultasi dengan Pembimbing Akademik dan Dosen Bidang Ilmu, maka judul yang diusulkan adalah :

PERSPEKTIF NASABAH BMT KOTA MANDIRI TERHADAP PELAYANAN YANG DI BERIKAN OLEH BMT KOTA MANDIRI BENGKULU

Mengetahui,
Kajar/Sekjur

[Signature]

Bengkulu,
13 Desember 2015

[Signature]

ZEFY PURNANDO



**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
BENGKULU
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

Alamat : Jl. Kaden Fatah Pagar Dewa Bengkulu Tlp. (0736) 51171, 51172, 51276 Fax. (0736) 51171

BUKTI MENGHADIRI SEMINAR PROPOSAL

Nama : Z. EK / PURNANDO
Nim : 212 313 8481
Jurusan/Prodi : SYARIAH / EKIS

No	Hari/Tanggal	Nama Mahasiswa Seminar	Judul Proposal	Penyeminar	Tanda Tangan Penyeminar
1	13 / 24 2015	Ayu Permata Sari	Analisis strategi pemasaran Pengrajin makanan besekatan paku & sayur karas di program minimum kesekatan paku & sayur besekatan paku karas di kec Singgen	1. Drs. H. Supardi, M.Ag 2. Idwal B, M.Ag	1. [Signature] 2. [Signature]
2	19 / 10 2015	Sharcy Fitriani	Fungsi pengalokasian Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Bengkulu dalam mendorong Gerakan Zakat Produktif	1. Drs. Isnaini, M.A 2. M.H. Yarmunida M.AG. M.I. G.	1. [Signature] 2. [Signature]
3	Kamis 16 / 04 - 2015	Robi Harizum	Perspsi karpawati terhadap karpawan muslims (studi kasus PT. Astra Laksana)	1. [Signature] 2. Chandra Elwanda M.Ag	1. [Signature] 2. [Signature]
4	Jumai 17 / 04 / 2015	Kaden Rebi Saputra (PAs)	Internalisasi Nilai dan ablat mata pelajaran alquran hadis di mts TL. bengkap Bengkulu	1. Fathma Yunus MA Drs. H. Hidayati, MEd M.Pd I.Ps 2. Chandra Elwanda	1. [Signature] 2. [Signature]
5	Feb 18 - 11 - 15	Yeni Sri Hartati	Analisis Strategi, Pemasaran PT Raja eratkan persediaan kalemangan sun persepsi	1. Fathma Yunus MA 2. Chandra Elwanda	1. [Signature] 2. [Signature]
6	Feb 18 - 11 - 2015	Angu Probesini	Tinjauan Sistem Ekonomi Islam terhadap usaha bisnis busana muslim di bogor	1. Dra. Pakmahjani, MA 2. Rini Elvira Sembir	1. [Signature] 2. [Signature]
7	Senin 30 / 11 / 2015	Zulwani Tri Cahyani	Peranan lembaga keuangan mikro syariah dalam mengembangkkn usaha mikro kecil sektor kerajinan batik	1. Mon Kanet Mangi 2. M.H. Yarmunida, MA	1. [Signature] 2. [Signature]
8	Selasa 10/09 16	Desi Olatians	Relevansi konsep uang ab-gharrah dalam sistem keuangan konkapasar	1. Arriani MA 2. Idwal B. MA	1. [Signature] 2. [Signature]

Mengetahui,
Ketua Jurusan Ekis

Desi Isnaini, MA
NIP. 197412022006042001

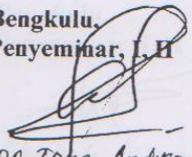
CATATAN PERBAIKAN PROPOSAL SKRIPSI

NAMA MAHASISWA : ZEFY PURNANOO

JURUSAN/PRODI : ECONOMI ISLAM

NO	PERMASALAHAN	SARAN PENYEMINAR
1	Judul Permasalahan Tajwid Penelitian	diganti disesuaikan dengan judul disesuaikan dengan jumlah pt maupun masalah
2	Footnote, spasi Teknik Penulisan	dirapikan dipastikan semua sesuai catatan di proposal.
4	penulisan	

Bengkulu,
Penyeminar, L. H


Dr. Toha Andiko, M. Ag



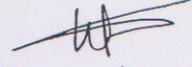
CATATAN PERBAIKAN PROPOSAL SKRIPSI

NAMA MAHASISWA : ZAFY PURWANUDO

JURUSAN/PRODI : EKONOMI ISLAM

NO	PERMASALAHAN	SARAN PENYEMINAR
1	Judul.	Jelas frasa diganti kata. ada pemborosan kata & belum sesuai dgn masalah yg & maksud
2	Latar Belakang	→ msh campur aduk dgn masalah yg seharusnya tok & brhas di latar belakang.
3	Rumusan & tujuan	→ menyederhanakan judul dan & lihat saran
4	Penulisan	→ Masih sangat banyak yg perlu di perbaiki terutama pada kata "BMT Kota Mandiri" dan penulisan lainnya. Perhatikan saran yg ada!

Bengkulu,
Penyeminar, I, II


Khairah Elwardah, MA

- Tembusan:
1. Wali Rektor
 2. Dosen yang bersangkutan
 3. Mahasiswa yang bersangkutan
 4. Arsip



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu Tlp. (0736) 51171, 51172, 51276 Fax. (0736) 51171

SURAT PENUNJUKAN

Nomor : In.11/ F.IV/PP.00.9/0427/2016

Dalam rangka penyelesaian akhir studi mahasiswa maka Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu dengan ini menunjuk Dosen :

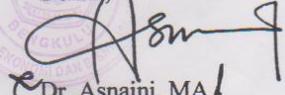
1. N A M A : Dr. Toha Andiko, M.Ag
NIP. : 197508272000031001
Tugas : Pembimbing I
2. N A M A : Khairiah Elwardah, M.Ag
NIP. : 197808072005012008
Tugas : Pembimbing II

Untuk membimbing, mengarahkan, dan mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan penyusunan draft skripsi, kegiatan penelitian sampai persiapan ujian munaqasyah bagi mahasiswa yang namanya tertera di bawah ini :

N A M A : Zaky Purnando
NIM : 2123138481
JURUSAN : Ekonomi Islam
Judul Skripsi : PELAYANAN TERHADAP NASABAH BMT ^{AL-AMAL} KOTA MANDIRI
BENGKULU PERSPEKTIF ETIKA NBISNIS ISLAM

Demikian surat penunjukan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bengkulu
Pada Tanggal : 30 Mei 2016
Dekan


Dr. Asnaini, MA
NIP. 197304121998032003

Tembusan :

1. Wakil Rektor I
2. Dosen yang bersangkutan;
3. Mahasiswa yang bersangkutan
4. Arsip.

HALAMAN PENGESAHAN

Proposal Skripsi berjudul "**PELAYANAN TERHADAP NASABAH BMT AL-AMAL BENGKULU PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM**"

yang disusun oleh :

Nama : Zeky Purnando

NIM : 212 313 8481

Prodi : Ekonomi Syariah

Telah diujikan oleh penguji Proposal Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada :

Hari : Senin

Tanggal : 2 mei 2016

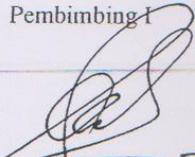
Proposal skripsi tersebut telah diperbaiki sesuai saran-saran tim penguji. Oleh karenanya sudah dapat diusulkan penetapan Surat Keputusan (SK) Pembimbing Skripsi.

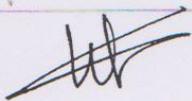
Tim Penguji

Bengkulu, 17 Juni 2016

Pembimbing I

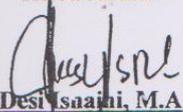
Pembimbing II


Dr. Toha Andiko.M.Ag
NIP.197508972200031001


Khairiah Elwardah.M.Ag
NIP.197808072005012008

Mengetahui

Ketua Jurusan


Desi Saaini, M.A
NIP.197412022006042001

HALAMAN PENGESAHAN

Proposal skripsi berjudul "Pelayanan Terhadap Nasabah BMT Al-amal Bengkulu Perspektif Etika Bisnis Islam" yang disusun oleh :

Nama : Zeky Purnando

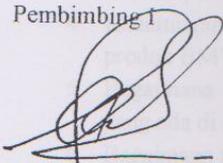
Nim : 212 313 8481

Prodi : Ekonomi Islam

Telah diperbaiki sesuai dengan arahan tim pembimbing, selanjutnya dinyatakan syarat ilmiah untuk diajukan surat Izin Penelitian.

Bengkulu, 17 Juni 2016

Pembimbing I



Dr. Tcha Andiko, M.Ag
NIP.197508972200031001

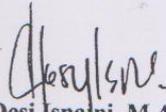
Pembimbing II



Khairiah Elwardah, M.Ag
NIP.197808072005012008

Mengetahui

Ketua Jurusan



Desi Isnaini, M.A
NIP.197412022006042001

PEDOMAN WAWANCARA

PELAYANAN TERHADAP NASABAH BMT AL-AMAL BENGKULU PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM

Nama Responden :

Hari Wawancara :

Tanggal :

Tempat Wawancara :

Pukul :

1. Dari mana Bapak/Ibu mengetahui BMT Al-amal Bengkulu sebelumnya?
2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu dengan adanya BMT Al-amal Bengkulu ini?
3. Produk-produk apa yang Bapak/Ibu ketahui di BMT Al-amal Bengkulu?
4. Keuntungan apa saja yang Bapak/Ibu peroleh setelah menggunakan produk BMT Al-amal Bengkulu?
5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang pelayanan pegawai/karyawan yang ada di BMT Al-amal Bengkulu?
6. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang pelayanan yang kurang baik itu ?
7. Bagaimana menurut Bapak/Ibu apakah pelayanan sangat mempengaruhi Citra BMT Al-amal Bengkulu?
8. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu pelayanan yang baik yang harus diberikan pegawai/karyawan Al-amal Bengkulu yang diberikan kepada nasabah?

Bengkulu, 26 Juli 2016

Pembimbing I



Dr. Toha Andiko, M. Ag
NIP. 197508972200031001

Pembimbing II



Khairiah Elwardah, M. Ag
NIP. 197808072005012008



BAITUL MAAL WAT-TAMWIL AL-AMAL



Badan Hukum No.09/BH/KDK.8.4/KEP/I/1999 Tanggal 16 Januari 1999
Jl. Dempo Raya No. 40 Bengkulu Telp/Fax : 0736 - 349285 Email : bmtaa@ymail.com

No. : 004 / Kop.BMT-AA/ VIII / 2016
Lampiran : -
Sifat : -
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Ykh:
Bapak Kepala Dekan FEBI IAIN
Di
Bengkulu

Assalamu 'alaikum Warohmatullohi Wabarakatuhu,

Puji syukur senantiasa kita panjatkan kehadiran Ilahi Robbi yang selalu mengucurkan nikmat-Nya kepada kita semua, sholawat serta salam semoga tetap tercurah kepada baginda Nabi Besar Muhammad SAW, istri, keluarga, shohabat serta umat yang selalu istiqomah di jalan Islam ini . Amin

Menjawab surat Saudara nomor: in.11/F.IV/PP.00.9/0593/2016 tanggal 09 Agustus 2016 perihal seperti tersebut diatas, pada prinsipnya kami dapat menerima mahasiswa IAIN dengan nama Zeky Purnando untuk melakukan penelitian dikantor kami, dengan ketentuan yang bersangkutan dapat mematuhi ketentuan dan peraturan yang ada dikantor kami.

Demikianlah surat ini, atas kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Warohmatullohi Wabarakatuhu

Bengkulu, 29 Agustus 2016
Pengurus Koperasi BMT AL-Amal



Tembusan disampaikan kepada :

1. Ketua Badan Pengawas
2. Arsip



BAITUL MAAL WAT-TAMWIL AL-AMAL



Badan Hukum No.09/BH/KDK.8.4/KEP/I/1999 Tanggal 16 Januari 1999
Jl. Dempo Raya No. 40 Bengkulu Telp/Fax : 0736 - 349285 Email : bmtaa@ymail.com

SURAT KETERANGAN

Dengan ini menerangkan,

Nama : Zeky Purnando
NIM : 2123138481
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu
Jurusan : Ekonomi Syariah

Bahwa mahasiswa tersebut telah menyelesaikan penelitian di kantor BMT AL-Amal Bengkulu dengan judul Pelayanan terhadap nasabah BMT Al-Amal kota Bengkulu Perspektif Etika Bisnis Islam dari tanggal 11 Agustus – 11 September 2016.

Demikianlah surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat digunakan seperlunya.



Bengkulu, 19 September 2016

Perwakilan Koperasi BMT AL-Amal

[Signature]
Lukman, SP
Ketua



PEMERINTAH PROVINSI BENGKULU
KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU

Jl. Pembangunan No. 1 Telepon/Fax : (0736) 23512 Kode Pos : 38225
Website: www.kp2tprovbengkulu.go.id Blog: www.kp2tengkulu.blogspot.com
BENGKULU

REKOMENDASI

Nomor : 503 / 7.a / 3240 / KP2T / 2016

TENTANG PENELITIAN

- Dasar :
1. Peraturan Gubernur Bengkulu Nomor 22 Tahun 2014 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Gubernur Nomor 07 Tahun 2012 Tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan Penandatanganan Perizinan dan Non (Bukan) Perizinan Pemerintah Provinsi Bengkulu Kepada Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Bengkulu.
 2. Surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu Nomor: In.11/F.IV/PP.00.9/0593/2016 Tanggal 09 Agustus 2016 Perihal Izin Penelitian. Permohonan diterima di KP2T Tanggal 11 Agustus 2016 .
Nama / NPM : Zeky Purnando / 2123138481
Pekerjaan : Mahasiswa
Maksud : Melakukan Penelitian
Judul Proposal Penelitian : Pelayanan Terhadap Nasabah BMT Al-Amal Bengkulu Perspektif Etika Bisnis Islam
Daerah Penelitian : BMT Al-Amal Bengkulu
Waktu Penelitian : 11 Agustus 2016 s/d 11 September 2016
Penanggung Jawab : Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu

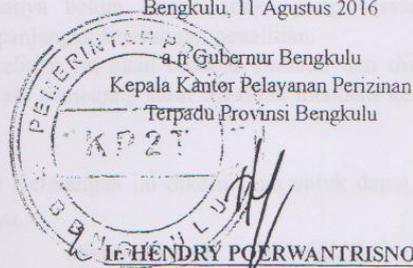
Dengan ini merekomendasikan penelitian yang akan diadakan dengan ketentuan :

- a. Sebelum melakukan penelitian harus melapor kepada Gubernur/ Bupati/ Walikota Cq. Kepala Badan/Kepala Kantor Kesbang Pol dan Linmas atau sebutan lain setempat.
- b. Harus mentaati semua ketentuan Perundang-undangan yang berlaku.
- c. Selesai melakukan penelitian agar melaporkan/menyampaikan hasil penelitian kepada Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Bengkulu.
- d. Apabila masa berlaku Rekomendasi ini sudah berakhir, sedangkan pelaksanaan penelitian belum selesai, perpanjangan Rekomendasi Penelitian harus diajukan kembali kepada instansi pemohon.
- e. Rekomendasi ini akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang surat rekomendasi ini tidak mentaati/mengindahkan ketentuan-ketentuan seperti tersebut di atas.

Demikian Rekomendasi ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bengkulu, 11 Agustus 2016

Gubernur Bengkulu
Kepala Kantor Pelayanan Perizinan
Terpadu Provinsi Bengkulu



I. HENDRY PU'ERWANTRISNO

Pembina TK I

NIP.19620920 199003 1003



Tembusan disampaikan kepada Yth:

1. Kepala Badan Kesbangpol Provinsi Bengkulu
2. Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPPTM) Kota Bengkulu
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu
4. Yang Bersangkutan



PEMERINTAH KOTA BENGKULU
**BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU
DAN PENANAMAN MODAL**

Jalan WR.Supratman Kel.Bentiring Kota Bengkulu
Telp.(0736) 349731 fax. (0736) 26992

IZIN PENELITIAN

Nomor : 070/1597/08/BPPTPM/2016

- Dasar :
1. Peraturan Walikota Bengkulu Nomor 31 Tahun 2012 Tanggal 28 Desember 2012 Perubahan Atas Peraturan Walikota Bengkulu Nomor 07 Tahun 2009 Tentang Pelimpahan Wewenang Membuat, Mengeluarkan dan Menandatangani Perizinan Dan Non Perizinan Kepada Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT).
 2. Surat Perintah Tugas Kepala Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPPTPM) Nomor : 800 / 006 / BPPTPM / 2015. Nota Dinas Nomor : 560/ 40 / BPPTPM / 2015 Tanggal 24 Februari 2015. Perihal Dasar Penerbitan Izin Penelitian

- Memperhatikan :
1. Rekomendasi Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KP2T) Provinsi Bengkulu Nomor : 503/7.a/3240/KP2T/2016 Tanggal 11 Agustus 2016.

DENGAN INI MENERANGKAN BAHWA :

Nama : Zeky Purnando / 2123138481
Pekerjaan : Mahasiswa
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu
Judul Penelitian : Pelayanan Terhadap Nasabah BMT Al-Amal Bengkulu Perspektif Etika Bisnis Islam
Daerah Penelitian : BMT Al-Amal Bengkulu
Waktu Penelitian : 11 Agustus 2016 s/d 11 September 2016
Penanggung jawab : Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu

- Dengan Ketentuan :
1. Tidak dibenarkan mengadakan kegiatan yang tidak sesuai dengan penelitian yang dimaksud
 2. Harus mentaati peraturan dan perundang – undangan yang berlaku serta mengindahkan adat istiadat setempat.
 3. Apabila masa berlaku surat keterangan penelitian ini sudah berakhir, sedangkan pelaksanaannya belum selesai maka yang bersangkutan harus mengajukan surat perpanjangan keterangan penelitian.
 4. Surat keterangan penelitian ini akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang surat ini tidak mentaati ketentuan seperti tersebut diatas.

Demikian Surat Keterangan ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeruarkan di : BENGKULU

Pada Tanggal : 15 Agustus 2016

a.n.KEPALA BADAN PELAYANAN PERIZINAN
TERPADU DAN PENANAMAN MODAL KOTA BENGKULU
KEPALA BIDANG PEMERINTAHAN DAN KESRA



AFRI CANDRIANI, SE. M. Si
NIP. 19770205200212 2 002

Tembusan Yth.

1. Kepala Kantor Kesbangpol Kota Bengkulu

CATATAN PERBAIKAN BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA MAHASISWA

: ZEKY PURNANDU

NIM

: 212 313 8481

JURUSAN

: EKONOMI ISLAM

JUDUL SKRIPSI

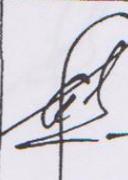
: PELAYANAN TERHADAP NASABAH BMT AL-KHAYAL
BENGTULLU PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM

NAMA DOSEN PEMBIMBING I

: Dr. Toha Andiko, M.Ag

NIP

: 197508272000051001

No	Tanggal	PERMASALAHAN	SARAN PEMBIMBING	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1.	8/7 2016	Cover Daftar isi bab 1 perbaikan bab 1	Jata bahasa dan perulisan cara penulrannya dan hujut sesuai dengan teori teori di tambah dan car penelitian kidahnya tg hampir sama biar Adak himp kindi	
2.	19/11 2016	abstrak cover kesimpulan Daftar pustaka	Di perbaiki, sesuai deng an saran, kata kunci Di perbaiki lagi perbaiki kesimpulan pembahasan sesuai rum usah masalah Daftar pustaka di perbaiki cara penulisan	
3.	22/11 2016	abstrak kesimpulan	point-point dan Rumusan Masalah Masih kurang ajambungi	

CATATAN PERBAIKAN BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA MAHASISWA

: Zaky Purwandu

NIM

: 212 313 8981

JURUSAN

: EKONOMI ISLAM

JUDUL SKRIPSI

: PELAYANAN PERKHIDMATAN NASABAH BMT ALAMK BENERULLU PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM.

NAMA DOSEN PEMBIMBING I

: Dr. Toha Andito, M. Ag

NIP

: 13750827200031001

No	Tanggal	PERMASALAHAN	SARAN PEMBIMBING	TANDA TANGAN PEMBIMBING
	24/12-2016	Bab IV diperbaiki lagi	di tambah sedikit dan ayahnya sesuai dgn 18:	
	29/12-2016	Abstrak	Di perbaiki sesuai dengan saran	
		Bab V	kesimpulan buat point-point yang di jadikan rangkai.	
	28/12-2016	Ace		

CATATAN PERBAIKAN BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA MAHASISWA

: ZETY PURNOMO

NIM

: 212 513 8181

JURUSAN

: EKONOMI ISLAM

JUDUL SKRIPSI

: PELAYATIAN TERHADAP PASIBAH SAH AL-AMAL
KORPORASI PERSPEKTIF ETIKA BISNIS ISLAM.

NAMA DOSEN PEMBIMBING II

: KHARIMAH ELWANDAH, M.A

NIP

: 197408072005012008

No	Tanggal	PERMASALAHAN	SARAN PEMBIMBING	TANDA TANGAN PEMBIMBING
9	21/7 2016	BAB ii	Cara penulisan dan per konsultasi pedoman wawancara cara	
10	28/7 2016	BAB iii konsultasi pedoman wawancara	Catatan kaki di pakai dan lanjut penulisan.	
10	21/10 2016	BAB IV	Pernyataan informan di saat menggunakan bande pink	
11	27/10 2016	Revisi bab IV	Sistematika penulisan di betulkan	
12	8/10 2016	Revisi bab IV	Pambahkan ayat kutang etika bisnis Islam	
13	9/10 2016	Revisi Bab IV	Ajarnya zaka yang meny ngkut dengan etika bisnis Islam.	
14	10/10 2016	Revisi Bab IV	Catatan kaki di koreksi tidak perlu	

CATATAN PERBAIKAN BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA MAHASISWA : ZEKY PURNANDU
 NIM : 202 503 0981
 JURUSAN : EKONOMI ISLAM
 JUDUL SKRIPSI : PELAYANAN TERHADAP NABABAH ANAK AL-KHARAJ
 BENCANA PERSPEKTIF ATIKA RISIKO ISLAM
 NAMA DOSEN PEMBIMBING II : KHARITAH ELWARDAN . N. AS
 NIP : 07608072009012008

No	Tanggal	PERMASALAHAN	SARAN PEMBIMBING	TANDA TANGAN PEMBIMBING
15	9/10 2016	Bab V	perbaiki kesimpulan dan sarannya.	
16	9/10 2016	before Bab V	kesimpulannya di perbaiki lagi dan sarannya juga yang di perbaiki lagi masih ada tulisan yang salah.	
17	10/10 2016	acc	Lanjut ke pembimbing I	