

LAPORAN KERJA PRAKTIK

**STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN DALAM
MENGHIMPUN DANA (TABUNGAN) PADA PT BPRS
HIKMAH WAKILAH KANTOR KAS DARUSSALAM**



Disusun Oleh:

**DINI SELVIA
NIM. 150601095**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2018 M / 1439 H**



**KEMENTERIAN AGAMA UNIVERSITAS ISLAM
NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh

Situs : www.uin-arraniry-web.id/fakultas-ekonomi-dan-bisnis

LEMBAR PENYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Dini Selvia
NIM : 150601095
Prodi : D-III Perbankan Syari'ah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan LKP ini, saya:

- 1. Tidak menggunkan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggung jawabkan.*
- 2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
- 3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
- 4. Tidak melakukan pemanipulasian dan pemalsuan data.*
- 5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.*

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggung jawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.



Banda Aceh, 12 Juli 2018

Yang Menyatakan

Dini Selvia
DINI SELVIA

LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR HASIL LKP

LAPORAN KERJA PRAKTIK

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Beban Studi
Untuk Menyelesaikan Program Studi Diploma III Perbankan Syariah

Dengan Judul:

**STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN DALAM
MENGHIMPUN DANA (TABUNGAN) PADA PT BPRS HIKMAH
WAKILAH KANTOR KAS DARUSSALAM**

Disusun Oleh:

Dini Selvia
NIM. 150601095

Disetujui untuk diseminarkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan dalam penyelesaian studi pada Program Studi Diploma III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry

Pembimbing I,

Pembimbing II.

Farid Fathony Askal, Lc., MA
NIP: 19860427 201403 1 002

Fanny Nailufar, SE., M. Si
NIDN: 0124098602

Mengetahui
Ketua Program Studi Diploma III
Perbankan Syariah, u

Dr. Nilam Sari, MA
NIP: 19710317 200801 2 007

LEMBAR PENGESAHAN HASIL SEMINAR

LAPORAN KERJA PRAKTIK

Disusun Oleh:

Dini Selvia
NIM. 150601095

Dengan Judul:

STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN DALAM MENGHIMPUN DANA (TABUNGAN) PADA PT BPRS HIKMAH WAKILAH KANTOR KAS DARUSSALAM

Telah Diseminarkan Oleh Program Studi Diploma III Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry dan
Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi Untuk
Menyelesaikan Program Studi Diploma III dalam Bidang Perbankan Syariah

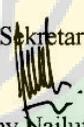
Pada Hari/Tanggal: Kamis, 12 Juli 2018
28 Syawal 1439 H

Di Darussalam, Banda Aceh
Tim Penilai Laporan Kerja Praktik

Ketua,


Farid Fathony Ashal, Lc., MA
NIP: 19860427 201403 1 002

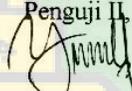
Sekretaris,


Fanny Nailufar, SE., M.Si
NIDN: 0124098602

Penguji I,

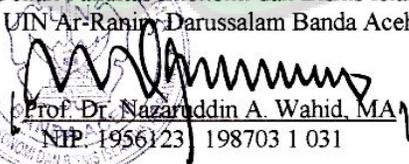

Jalaluddin, MA
NIDN: 2030126502

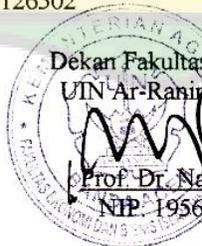
Penguji II,


Yulindawati, SE., MM
NIP: 19790713 201411 2 002

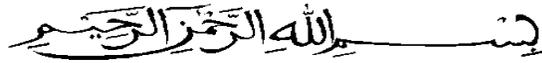
Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry, Darussalam Banda Aceh


Prof. Dr. Nazaruddin A. Wahid, MA
NIP. 1956123 | 198703 1 031



KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Kerja Praktik ini. Shalawat dan salam penulis sanjungkan kepangkuan Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan sahabat beliau yang telah memberikan pencerahan bagi kita hingga dapat merasakan nikmatnya iman dan islam, serta nikmat kemuliaan dalam ilmu pengetahuan.

Penulisan Laporan Kerja Praktik ini berjudul **“STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN DALAM MENGHIMPUN DANA (TABUNGAN) PADA PT BPRS HIKMAH WAKILAH KANTOR KAS DARUSSALAM”** untuk melengkapi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi pada Program Studi Diploma III Perbankan Syari’ah UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Dalam penyusunan Laporan Kerja Praktik ini, penulis mendapat bimbingan, arahan dan bantuan dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ungkapan terimakasih kepada Allah SWT dengan berkat rahmat pertolongan dan kehendak-Nya lah penulis dapat menyelesaikan LKP ini, serta salam sejahtera kepada Baginda Rasulullah SAW.

1. Terima kasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua, Ayahanda tercinta Bapak Rosbi. HR Ibunda tercinta Ibu Arbiana dan wali saya Bapak Wirni. HR yang senantiasa mendidik, memberi dukungan dan doa kepada penulis.

2. Prof. Dr. Nazaruddin A. Wahid, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry serta seluruh staf pengajar dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Dr. Nilam Sari, M. Ag., selaku Ketua Program Studi Diploma III Perbankan Syariah.
4. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag selaku Seketaris Program Studi Diploma III Perbankan Syariah.
5. Muhammad Arifin, Ph.D selaku ketua lab Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Farid Fathony Ashal, Lc.,MA selaku pembimbing I dan Fanny Nailufar, SE.,M.Si selaku pembimbing II yang telah memberikan banyak ilmu kepada saya dalam menyelesaikan laporan.
7. Seluruh dosen dan staf akademik Program Studi Diploma III Perbankan Syariah.
8. Seluruh staf PT BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh.
9. Sahabat terbaik yang selalu menyemangati penulis dalam membuat LKP (Ilham Irawan, Novi Ulliani, Sarah Nadila, Wiwi Sandesi, Devi Vera Yanti, Fitri Sriyani).
10. Teman-teman terbaikku (Nisrina Putri, Nofi Rahmayanti, Mirdani, Vivi Wirda, Intan Wahyuni, Ela Novalia, Ardawati).
11. Teman-teman angkatan 2015 dari unit 3 yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

Semoga kita selalu mendapat Ridha dan Rahmat dari Allah SWT,
Amin YaaRabbal'Alamin.

Banda Aceh, 12 Juli 2018
Penulis,

Dini Selvia

TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K

Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543 b/u/1987

1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
		Tidak dilambangkan			
1	ا		16	ط	ṭ
2	ب	B	17	ظ	ẓ
3	ت	T	18	ع	‘
4	ث	ṯ	19	غ	g
5	ج	J	20	ف	f
6	ح	ḥ	21	ق	q
7	خ	Kh	22	ك	k
8	د	D	23	ل	l
9	ذ	Ẓ	24	م	m
10	ر	R	25	ن	n
11	ز	Z	26	و	w
12	س	S	27	ه	h
13	ش	Sy	28	ع	’
14	ص	ṣ	29	ي	y
15	ض	ḍ			

2. Konsonan

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fathah</i>	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I
◌ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
◌َ ي	<i>Fathah</i> dan ya	Ai
◌َ و	<i>Fathah</i> dan wau	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *hauila*

3. *Maddah*

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf , transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan tanda
اَ / يَ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
اِ / يِ	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
اُ / يُ	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	Ū

Contoh:

قَالَ : *qāla*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَقُولُ : *yaqūlu*

4. *Ta Marbutah* (ة)

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua.

a. *Ta marbutah* (ة) hidup

Ta marbutah (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

b. *Ta marbutah* (ة) mati

Ta marbutah (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *ta marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan

kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudāh al-atfāl/ raudatul atfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *al-Madīnah al-Munawwarah/
al-Madīnatul Munawwarah*

طَلْحَةُ : *Ṭalḥah*

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail. Sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr ; Beirut, bukan Bayrut ; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR	ii
LEMBAR PENGESAHAN HASIL SEMINAR	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN TRANSLITERASI	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
RINGKASAN LAPORAN.....	xiv
BAB SATU PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Laporan Kerja Praktik	4
1.3 Kegunaan Laporan Kerja Praktik	4
1.4 Sistematika Penulisan Laporan Kerja Praktik	5
BAB DUA TINJAUAN LOKASI KERJA PRAKTIK.....	8
2.1 Sejarah Singkat PT BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh.....	8
2.2 Visi dan Misi PT BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh.....	9
2.3 Struktur Organisasi PT BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh.....	10
2.4 Kegiatan Usaha PT BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh.....	15
2.4.1 Menghimpun Dana	15
2.4.2 Menyalurkan Dana.....	16
2.4.3 Pelayanan Jasa	18
2.5 Keadaan Personalialia PT BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh.....	19
BAB TIGA HASIL KEGIATAN KERJA PRAKTIK	20
3.1 Kegiatan Kerja Praktik.....	20
3.1.1 Bagian <i>Marketing</i>	20
3.1.2 Bagian Administrasi	20
3.1.3 Bagian <i>Teller</i>	21

3.2 Bidang Kerja Praktik.....	21
3.2.1 Strategi Peningkatan Pelayanan Dalam Menghimpun Dana (Tabungan) pada PT BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh.....	22
3.3 Landasan Teori Berkaitan	23
3.3.1 Pengertian Strategi.....	23
3.3.2 Langkah-Langkah Penerapan Strategi Pemasaran	25
3.3.3 Pengertian Pelayanan	27
3.3.4 Konsep Pelayanan.....	28
3.3.5 Landasan Pelayanan Dalam Islam.....	29
3.4 Evaluasi Kerja Praktik	31
BAB EMPAT PENUTUP	32
4.1 Kesimpulan	32
4.2 Saran	32
DAFTAR PUSTAKA	33
SK BIMBINGAN	34
LEMBARAN KONTROL BIMBINGAN.....	35
LEMBARAN KONTROL BIMBINGAN.....	36
LEMBAR NILAI KERJA PRAKTIK	37
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	38

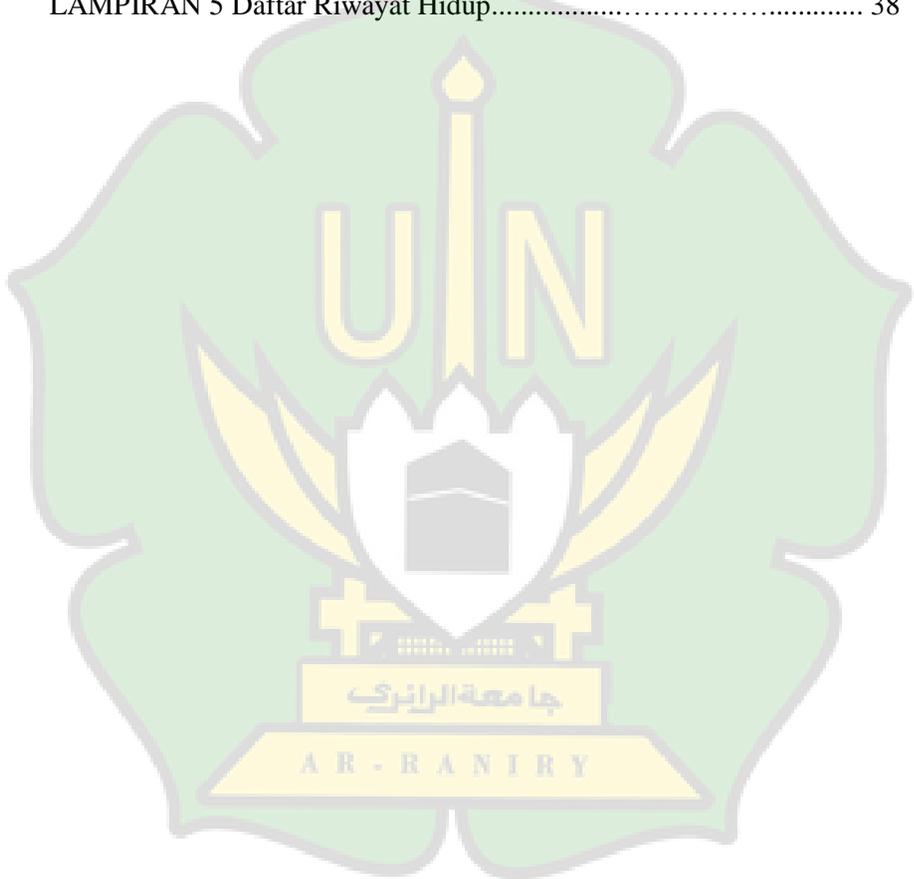
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT BPRS Hikmah Wakilah Kantor Banda Aceh.....	12
---	----



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 SK Bimbingan.....,.....	34
LAMPIRAN 2 Lembar Kontrol Bimbingan.....	35
LAMPIRAN 3 Lembar Kontrol Bimbingan.....	36
LAMPIRAN 4 Lembar Nilai Kerja Praktik.....	37
LAMPIRAN 5 Daftar Riwayat Hidup.....	38



RINGKASAN LAPORAN

Nama	: Dini Selvia
NIM	: 150601095
Falkutas/Program Studi	: Ekonomi dan Bisnis Islam/Diploma III Perbankan Syariah
Judul	: Strategi Peningkatan Pelayanan Dalam Menghimpun Dana (Tabungan) Pada PT BPRS Hikmah Wakilah Kantor Kas Darussalam
Tanggal	: Sidang 12 Juli 2018
Tebal LKP	: 54 Lembar
Pembimbing I	: Farid Fathony Ashal, Lc., MA
Pembimbing II	: Fanny Nailufar, SE.,M.Si

Dalam penyelesaian LKP ini, penulis melakukan Kerja Praktik pada PT BPRS Hikmah Wakilah Kantor Kas Darussalam yang beralamat di jalan T. Nyak Arief Darussalam Banda Aceh selama satu setengah bulan. Laporan Kerja Praktik ini bertujuan untuk mengetahui strategi peningkatan pelayanan dalam menghimpun dana (tabungan) pada PT BPRS Hikmah Wakilah. BPRS Hikmah Wakilah melakukan strategi untuk meningkatkan pelayanan dalam menghimpun dana (tabungan) dengan cara menjemput dana langsung ke masyarakat, sehingga masyarakat yang ingin menabung tidak harus datang ke bank atau meninggalkan rumah dan tempat usahanya. Hal ini dilakukan BPRS Hikmah Wakilah agar masyarakat mau menabung uangnya di bank walaupun dalam jumlah kecil. Banyak masyarakat yang ingin menabung tetapi tidak mengantarkan uangnya ke bank apabila uangnya masih sedikit. AO BPRS Hikmah Wakilah menjemput dana yang ingin di tabung oleh masyarakat sebagai salah satu pelayanan yang diberikan oleh BPRS Hikmah Wakilah. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat dan meningkatkan minat masyarakat untuk menabung uangnya di bank.

BAB SATU

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank Syariah merupakan bank yang secara operasional berbeda dengan bank konvensional. Salah satu ciri khas Bank Syariah yaitu tidak menerima atau membebani bunga kepada nasabah, akan tetapi menerima atau membebani bagi hasil serta imbalan lain sesuai dengan akad-akad yang diperjanjikan. Konsep dasar Bank Syariah didasarkan pada al-Qur'an dan hadis. Semua produk dan jasa yang ditawarkan tidak boleh bertentangan dengan isi al-Qur'an dan hadis Rasulullah SAW (Ismail, 2011: 29).

Di Indonesia, regulasi mengenai bank syariah tertuang dalam UU No. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah. Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip Syariah, dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah, Unit Usaha Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Bank Umum Syariah adalah bank syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Unit Usaha Syariah adalah unit kerja dari kantor pusat bank umum konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor atau unit yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah atau unit kerja di kantor cabang dari suatu bank yang berkedudukan di luar negeri yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor cabang pembantu syariah/atau unit syariah. Sedangkan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah adalah Bank Syariah (BPRS) yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran (Andri, 2009: 61-62).

BPRS didirikan untuk meningkatkan kesejahteraan umat Islam, terutama masyarakat golongan ekonomi lemah yang pada umumnya berada di pedesaan. Salah satu Bank Pembiayaan Rakyat Syariah di Aceh adalah BPRS Hikmah Wakilah yang didirikan oleh para Akademisi Unsyiah, masyarakat Banda Aceh dan Aceh Besar pada tanggal 14 September 1994. Sekarang BPRS Hikmah Wakilah memiliki 1 kantor pusat beralamat di Peunayong, kantor cabang beralamat di Lambaro dan Ulee Kareng serta 2 kantor kas yang beralamat di Keutapang dan Darussalam.

BPRS Hikmah Wakilah bertujuan melayani usaha mikro dan kecil dengan pelayanan-pelayanan yang cepat, persyaratannya ringan dan proses mudah seperti yang diinginkan. BPRS Hikmah Wakilah mempunyai karyawan *marketing* yang bertugas memberikan pelayanan antar jemput setoran dan penarikan tabungan/deposito serta setoran angsuran pembiayaan. Pelayanan yang dilakukan oleh *marketing* ini sangat sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang tanpa harus meninggalkan usaha atau rumah mereka. Setiap tabungan dan deposito yang disimpan oleh nasabah di PT BPRS Hikmah Wakilah mendapat jaminan dari Lembaga Penjamin Simpanan (LPS), sehingga masyarakat akan merasa aman untuk menyimpan dananya di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS Hikmah Wakilah, 2016).

BPRS Hikmah Wakilah memiliki berbagai macam produk pembiayaan dan tabungan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Adapun Produk pembiayaan yang ada pada BPRS Hikmah Wakilah yaitu: pembiayaan *Al-murabahah* iB (jual beli), pembiayaan *Mudharabah* iB (bagi hasil), pembiayaan *Musyarakah* iB (kerjasama usaha), dan pembiayaan *Ijarah* iB (jasa dan sewa). Sedangkan produk tabungan yaitu : Tabungan Hikmah iB, Tabungan Pendidikan iB, Tabunganku iB, Tabungan *Istiqomah* iB, Tabungan *Qurban* iB, Tabungan Haji/Umrah iB. BPRS Hikmah Wakilah juga memiliki produk Deposito *Mudharabah* iB 1, 3, 6, 9, 12 Bulan.

Dan fasilitas transfer/Kirim Uang keseluruh bank di Indonesia (*Online*). Fasilitas lainnya yang dimiliki yaitu pembayaran tagihan pembayaran PLN, PDAM, Telpon, *Speedy*, Fleksi, Isi pulsa (*Online*). Tabunganku dan Tabungan Hikmah adalah jenis tabungan yang banyak digunakan oleh nasabah BPRS Hikmah Wakilah.

Diantara produk-produk diatas, PT BPRS Hikmah Wakilah memiliki dua produk tabungan yang sangat unggul yaitu, Tabunganku dan Tabungan Hikmah iB. Tabunganku adalah tabungan yang sering digunakan untuk nasabah yang membuka deposito. Sedangkan Tabungan Hikmah iB adalah tabungan yang sering dipergunakan untuk pembayaran dan pengambilan pembiayaan. Pada umumnya masyarakat menabung uang ke bank dalam jumlah besar. Menabung uang ke bank dalam jumlah yang sedikit dianggap tidak efisien. Masyarakat yang memiliki penghasilan sedikit tidak banyak menabung dalam setiap hari. Jumlah uang tabungan perhari yang sedikit membuat masyarakat lebih memilih menyimpan uangnya sendiri daripada menabung ke bank. Jika sebelumnya nasabah harus datang ke bank untuk menyimpan dananya, PT BPRS Hikmah Wakilah memberikan pelayanan yang sangat memudahkan nasabah agar nasabah tidak perlu lagi datang ke bank dan meninggalkan tempat usaha atau rumahnya untuk menyimpan dana tabungannya walaupun dalam jumlah yang sedikit. Namun, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui bagaimana strategi yang dimiliki PT BPRS Hikmah Wakilah.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, laporan kerja praktik ini membahas tentang **“Strategi Peningkatan Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana (Tabungan) pada PT BPRS Hikmah Wakilah Kantor Kas Darussalam”**

1.2. Tujuan Laporan Kerja Praktik

Adapun tujuan penulisan Laporan Kerja Praktik ini adalah untuk mengetahui bagaimana Strategi Peningkatan Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana (Tabungan) pada PT BPRS Hikmah Wakilah Kantor Kas Darussalam.

1.3. Kegunaan Laporan Kerja Praktik

Hasil dari penulisan laporan kerja praktik bermanfaat untuk:

1. Khasanah Ilmu Pengetahuan

Kegunaan laporan kerja praktik bagi khasanah ilmu pengetahuan adalah membangun kerjasama dan komunikasi antara mahasiswa D-III Perbankan Syariah dengan dengan PT BRPS Hikmah Wakilah dimana penulis melakukan kerja praktik, sekaligus laporan kerja praktik ini dapat menjadi referensi bagi mahasiswa D-III Perbankan Syariah untuk mengetahui bagaimana strategi peningkatan pelayanan pada PT BPRS Hikmah Wakilah Kantor Kas Darussalam.

2. Masyarakat

Laporan kerja praktik ini dapat memberikan informasi bagi masyarakat yang menyangkut dengan teori dan praktik tentang bagaimana hal-hal yang berhubungan dengan strategi peningkatan pelayanan pada PT BPRS Hikmah Wakilah Kantor Kas Darussalam.

3. Instansi Tempat Kerja Praktik

Kegunaan laporan kerja praktik ini sebagai masukan pada pihak PT BPRS Hikmah Wakilah khususnya mengenai tentang strategi-strategi peningkatan pelayanan pada PT BPRS Hikmah Wakilah Kantor Kas Darussalam.

4. Penulis

Dengan adanya laporan kerja praktik ini, penulis dapat memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program studi D-III Perbankan

Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, serta dapat menambah wawasan bagi penulis sendiri tentang strategi-strategi peningkatan pelayanan pada PT BPRS Hikmah Wakilah Kantor Kas Darussalam.

1.4. Prosedur Pelaksanaan Kerja Praktik

Setiap mahasiswa D-III Perbankan Syariah sebelum melakukan kerja praktik, terlebih dahulu harus mengambil mata kuliah Metode Penulisan laporan kerja Praktik pada semester IV (genap), dilakukan saat mengisi Kartu Rencana Studi. Selanjutnya mahasiswa D-III Perbankan Syariah diwajibkan mengikuti *On The Job Training* magang yang diadakan oleh Prodi D-III Perbankan Syariah dan mendapatkan sertifikat sebagai salah satu syarat untuk melakukan kerja praktik. Tempat kerja praktik dicari oleh Prodi D-III Perbankan syariah dan mahasiswa akan kerja praktik di instansi yang telah ditentukan oleh Prodi D-III Perbankan Syariah. Selanjutnya mahasiswa mulai kerja praktik secara berkelompok. Selama melakukan kerja praktik, mahasiswa harus mencatat segala kegiatan yang dilakukan di instansi tempat kerja praktik, catatan ini ditulis pada 'Buku Laporan Harian Kerja Praktik'.

Praktik yang dilaksanakan berlangsung selama 33 hari kerja terhitung dari tanggal 26 Februari s/d 12 April 2018 pada PT BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh. Kegiatan kerja praktik dilakukan mulai dari hari senin hingga jumat, yang dimulai dari pukul 08.00-17.00 WIB. Selama 33 hari kerja melakukan praktik dan ditempatkan di beberapa bagian seperti bagian *Marketing*, *Teller* dan *Administrasi*. Selanjutnya setelah masa kerja praktik selesai, mahasiswa melakukan konsultasi dengan ketua laboratorium untuk memastikan judul Laporan Kerja Praktik yang diajukan telah memenuhi kriteria sesuai dengan buku pedoman kerja praktik dan penulisan laporan Program Studi D-III Perbankan Syariah. Selanjutnya ketua laboratorium meneruskan kepada ketua program studi untuk menetapkan pembimbing

yang akan membimbing mahasiswa dalam menyiapkan laporan awal kerja praktik. Laporan ini memuat latar belakang, tujuan Laporan Kerja Praktik, kegunaan Laporan Kerja Praktik, prosedur pelaksanaan Kerja Praktik, landasan teori, daftar pustaka dan *out line*. Laporan awal yang telah selesai diserahkan ke akademik untuk ditetapkan dosen pembimbing dan dapat memulai proses bimbingan dengan dosen yang telah ditunjuk.

Setelah mendapat SK bimbingan Laporan Kerja Praktik, mahasiswa harus menjumpai dosen pembimbing pertama dan selambat-lambatnya 15 hari setelah SK diterima oleh jurusan. Waktu dan cara bimbingan dilakukan berdasarkan kesepakatan dan ketentuan penulis dengan pembimbing. Pembimbing mempunyai tanggung jawab penuh sampai LKP selesai dan siap untuk disidangkan pasca seminar akhir.

Dalam penulisan Laporan Kerja Praktik ini, penulis akan membagi menjadi 4 (empat) bab. Adapun prosedur penulisannya adalah bab satu berisi tentang pendahuluan yang merupakan penjelasan-penjelasan yang erat sekali hubungannya dengan masalah yang akan dibahas dalam bab-bab dengan rincian latar belakang, tujuan praktik, kegunaan Laporan Kerja Praktik, dan prosedur pelaksanaan kerja praktik.

Dilanjutkan dengan bab dua tentang tinjauan lokasi Kerja Praktik, isi bab ini menjelaskan tentang sejarah singkat PT BPRS Hikmah Wakilah Kantor Kas Darussalam, kegiatan usaha (penghimpunan dana dan penyaluran dana serta pelayanan jasa), Visi dan Misi PT BPRS Hikmah Wakilah dan keadaan personalia PT BPRS Hikmah Wakilah Kantor Kas Darussalam.

Bab tiga ini membahas tentang hasil kegiatan Kerja Praktik, di dalam bab ini akan membahas tentang Kegiatan Kerja Praktik pada PT BPRS Hikmah Wakilah Kantor Kas Darussalam (bagian *marketing*, *teller* dan *administrasi*), bidang Kerja Praktik (strategi peningkatan pelayanan dalam menghimpun dana tabungan pada PT BPRS Hikmah Wakilah Kantor

Kas Darussalam), Teori yang berkaitan dengan Kerja Praktik (pengertian strategi, pengertian pelayanan, konsep pelayanan dan landasan pelayanan dalam islam.), dan evaluasi kerja praktik.

Kemudian bab ke empat yaitu bab penutup, bab ini merupakan tugas akhir dari Laporan Kerja Praktik yang berisi kesimpulan atas pembahasan yang dilakukan didalam bab utama dirasa perlu dalam penulisan laporan ini, karena penulis dapat mengemas dari hasil Kerja Praktik ini menjadi kompleks dan sederhana, sehingga memudahkan dalam pemahaman dan saran juga perlu sebagai poin rekomendasi.



BAB DUA

TINJAUAN LOKASI KERJA PRAKTIK

2.1 Sejarah Singkat PT BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh

Hikmah Wakilah didirikan pada tanggal 14 September 1994 dan mendapat izin operasional sebagai BPR Syariah dari Menteri Keuangan RI tanggal 18 Juli 1995. Sejak pertama kali beroperasi pada tahun 1995 PT BPRS Hikmah Wakilah berkantor di Jl. Krueng Raya Desa Baet, Kec. Baitussalam Kabupaten Aceh Besar. Pada masa itu Aceh sedang dilanda konflik sehingga PT BPRS Hikmah Wakilah mengalami kesulitan dalam pengembangan dan pada tahun 2001 PT BPRS Hikmah Wakilah pindah kantor ke Jl. T. Nyak Arief No. 159 E, Jeulingke Banda Aceh. Pada bulan Desember 2004 saat terjadi tsunami, kantor PT BPRS hikmah Wakilah mengalami kerusakan dan kehilangan sebagian besar nasabah, serta kehilangan beberapa karyawan, dan juga anggota keluarganya yang meninggal akibat tsunami. Masa konflik dan tsunami yang melanda Aceh saat itu dampaknya sangat besar terhadap perkembangan tingkat kesehatan Hikmah Wakilah, kondisi keuangan PT BPRS Hikmah Wakilah saat itu sangat sulit dan tidak sehat bahkan hampir tutup, harapan satu-satunya adalah pemegang saham yang bersedia untuk menambah modalnya sehingga dapat berjalan dengan baik.

Kondisi yang dialami PT BPRS Hikmah Wakilah tahun 2004, tidak membuat PT BPRS Hikmah Wakilah menyerah dan menutup usahanya. Pada Agustus 2006 jumlah modal yang disetor PT BPRS Hikmah Wakilah telah ditingkatkan dan mencapai Standar Minimum yang diwajibkan oleh Bank Indonesia, hal ini memungkinkan PT BPRS Hikmah Wakilah pindah ke kantor yang baru. Pada November 2006 lokasi kanror pusat dipindah ke Jl. Sri Ratu Safiatuddin No. 50 Peunayong Banda Aceh. Lokasi tersebut

merupakan kawasan pusat ekonomi dan perdagangan kota Banda Aceh, sehingga PT BPRS Hikmah Wakilah dapat menunjukkan perubahan dan perkembangan kinerja yang semakin baik dengan adanya struktur manajemen serta pengambilan langkah yang tepat terhadap kemajuan perusahaan.

Sejak awal berdirinya hingga saat ini PT BRRS Hikmah wakilah mempunyai dua kantor cabang yang beralamat di Jl. Soekarno Hatta, Bundaran Lambaro, Kabupaten Aceh Besar dan Jln. T. Iskandar, Ds, Lamglumpang, Kec. Ulee Kareng, Banda Aceh. PT BPRS Hikmah Wakilah mempunyai dua Kantor Kas yang masing-masing beralamat di Jl. Mata-Ie, Keutapang Dua, Aceh Besar dan Jln. T. Nyak Arief Dusun Rukoh Darussalam Banda Aceh.

2.1 Visi dan Misi PT BPRS Hikmah Wakilah

Visi sering dipahami sebagai cerminan atau bayangan yang akan dicapai dimasa yang akan datang. Visi berasal dari kata *vision* yang berarti penglihatan, daya lihat, pandangan, impian atau bayangan. Visi adalah pandangan jauh mengenai tujuan perusahaan untuk mencapai tujuannya pada masa yang akan datang (Purnomo, 2015: 58). Adapun visi PT BPRS Hikmah Wakilah adalah menjadi BPR Syariah yang terbaik di Indonesia.

Misi merupakan pernyataan tentang apa yang harus dikerjakan oleh perusahaan dalam lembaga mewujudkan visi. Misi sangat berkaitan dengan visi dan memberikan arahan yang jelas baik untuk masa sekarang maupun untuk masa yang akan datang. Misi merupakan penjabaran visi dalam bentuk rumusan tugas, kewajiban dan rencana tindakan yang dapat dijadikan arahan untuk mewujudkan visi. Misi dapat dipahami sebagai sebuah pernyataan yang berisi penjabaran dari visi yang telah ditentukan atau dengan kata lain misi merupakan kegiatan yang di dalamnya berisi petunjuk

atau langkah-langkah yang harus ditempuh untuk mencapai visi (Purnomo , 2015: 59). Misi PT BPRS Hikmah Wakilah adalah:

- a. Menjalankan prinsip syariah secara konsisten.
- b. Fokus terhadap usaha kecil dan Mikro.
- c. Menjadikan pasar-pasar tradisional merupakan *captive market*.
- d. Membuka jaringan pemasaran/kantor Cabang dan Kas di seluruh Provinsi Aceh yang memiliki potensi ekonomi baik.¹

2.3 Struktur Organisasi PT BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh

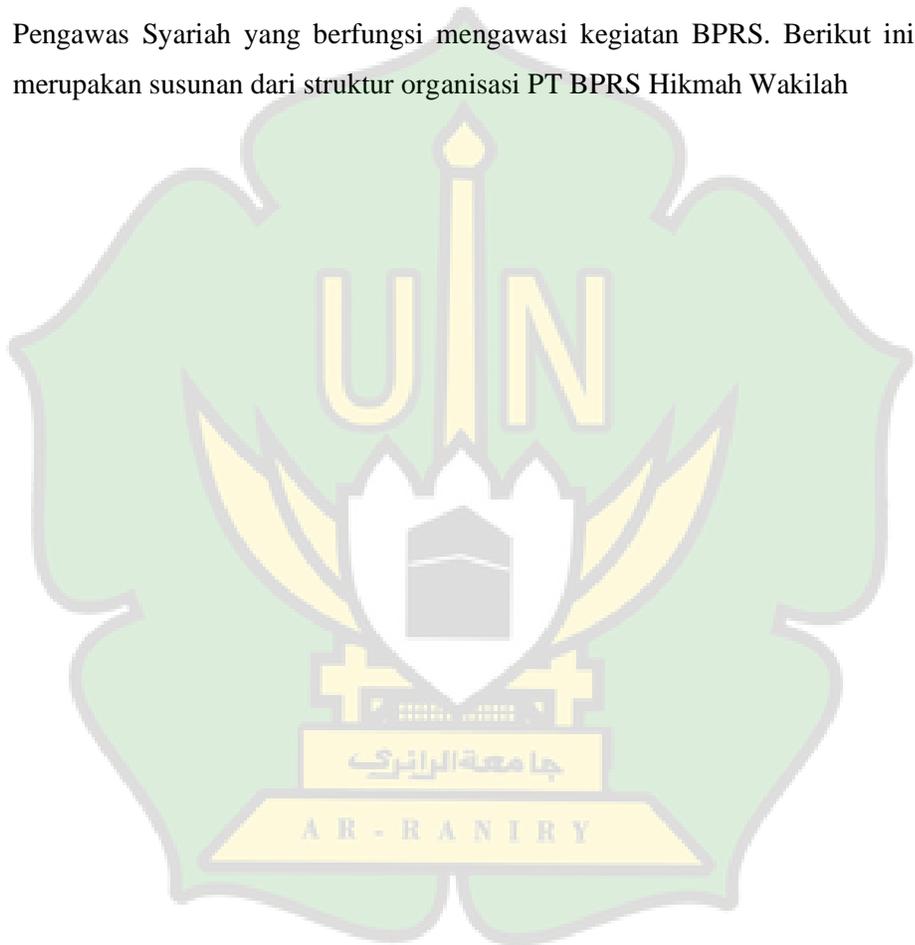
Perbankan syariah di Indonesia saat ini telah memasuki periode perkembangan yang ditandai dengan bank-bank syariah baru. Hal ini dimungkinkan dengan adanya landasan hukum yang jelas yaitu Undang-Undang No. 10 tahun 1998 yang mengubah Undang-undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan serta peraturan-peraturan pelaksanaannya. Dengan semakin berkembangnya perbankan syariah maka diperlukan ketentuan-ketentuan perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah, karena kegiatan usaha bank syariah memiliki perbedaan yang mendasar dibandingkan dengan bank konvensional. Hal ini dibutuhkan agar perbankan syariah dapat beroperasi secara sehat serta dapat menjalankan prinsip-prinsip syariah secara benar (Muhammad, 2014: 11-12).

Struktur organisasi yang baik dalam perusahaan akan mewujudkan tercapainya tujuan-tujuan perusahaan tersebut. Setiap perusahaan mempunyai struktur organisasi yang berbeda, hal ini tergantung pada jenis dan besarnya perusahaan srtuktur organisasi bertujuan untuk memberikan batasan antara wewenang dan tanggung jawab yang dimiliki oleh seseorang dalam menjalankan tugasnya. Oleh sebab itu struktur perusahaan merupakan

¹ Hasil Wawancara dengan Neza Faradita, bagian SDI dan UMUM, pada tanggal 23 April 2018

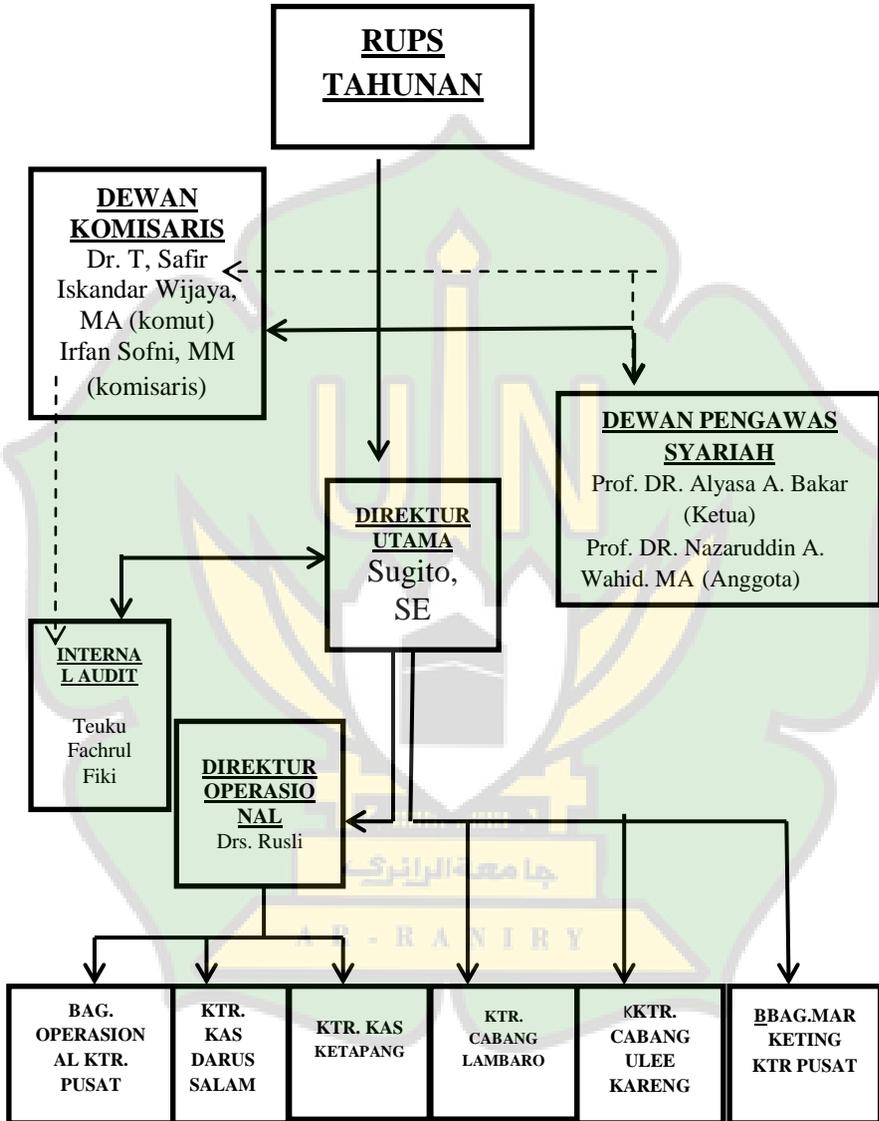
hal yang sangat penting agar perusahaan dapat beroperasi dengan baik dan berjalan sesuai dengan harapan.

Menurut ketentuan pasal 19 SK. DIR. BI 32/36/1999 struktur organisasi PT BPRS Hikmah Wakilah terdiri dari Dewan Komisaris dan Direksi didampingi kepengurusan, suatu BPRS wajib pula memiliki Dewan Pengawas Syariah yang berfungsi mengawasi kegiatan BPRS. Berikut ini merupakan susunan dari struktur organisasi PT BPRS Hikmah Wakilah



Gambar 2.1

Struktur Organisasi PT BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh



Sumber : PT BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh

Bank Syariah dapat memiliki struktur yang sama dengan bank konvensional, misalnya dalam hal komisaris dan direksi, tetapi unsur yang amat membedakan antara bank syariah bank konvensional adalah keharusan adanya Dewan Pengawas Syariah (Zubairi, 2009: 52).

a. Dewan Pengawas Syariah

Dewan Pengawas Syariah merupakan suatu dewan yang didirikan untuk mengawasi kegiatan operasional bank syariah agar tidak menyimpang dari aturan-aturan syariah. Dewan pengawas Syariah diangkat oleh Rapat Umum Pemegang Saham atas rekomendasi Majelis Ulama Indonesia. Dalam pasal 23 ayat 1-3 UU Perbankan Syariah, Dewan Pengawas Syariah bertugas memberikan nasihat dan saran kepada direksi serta mengawasi kegiatan bank agar sesuai dengan Prinsip Syariah.

b. Dewan Komisaris

Tugas Dewan Komisaris adalah melakukan pengawasan dan memberikan nasihat kepada direktur Perseroan Terbatas, serta pihak yang mengangkat dan memecat direksi apabila pengelolaan bank menyimpang dari ketentuan yang ditetapkan.

c. Direksi

Direksi adalah organ perusahaan mempunyai tugas pokok memimpin bank dalam kegiatan sehari-hari sesuai dengan kebijakan umum yang telah ditetapkan oleh Dewan Komisaris. Direksi menjalankan tindakan pengurusan untuk mencapai visi dan misi Perseroan demi kepentingan Perseroan itu sendiri.

d. Audit Internal

Audit Internal merupakan suatu penilaian atas keyakinan, independen, dan aktivitas konsultasi yang dirancang untuk menambah nilai dan meningkatkan operasi organisasi. Audit Internal

bertugas untuk memastikan bahwa setiap unit atau divisi telah bekerja sesuai dengan fungsinya masing-masing.

e. **Bagian Akuntansi dan Keuangan**

Bagian ini mempunyai tugas untuk mengumpulkan bukti-bukti transaksi berdasarkan transaksi harian yang kemudian dibuat jurnal, buku besar dan membuat laporan bulanan meliputi laporan keuangan dan akuntansi pihak-pihak yang terkait dengan bank. Bagian ini juga membuat laporan realisasi anggaran setiap bulannya dengan melampirkan realisasi pencapaian target.

f. **Bagian Administrasi**

Bagian ini bertugas mencatat dan membukukan transaksi yang diterima dari perjanjian atau akad, mengecek laporan dan pembahasan permohonan dan rekomendasi besar jumlah pembiayaan yang akan diberikan.

g. **Teller**

Teller adalah petugas yang kegiatannya berkaitan dengan penyetoran, penarikan dan transfer uang oleh nasabah. Adapun fungsi *Teller* yaitu:

1. Melayani transaksi penerimaan dan penarikan atas rekening tabungan dan deposito nasabah.
2. Memberikan penjelasan yang tegas dan ramah kepada nasabah dalam proses transaksi.
3. Membantu dan merespon keluhan nasabah serta merapikan uang.

h. **Customer Service**

Customer Service secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

i. *Bagian Account Officer*

Account Officer mempunyai tugas untuk mencari nasabah, dan juga memproses nasabah pembiayaan, bertugas melakukan penagihan dan upaya penyelesaian pembiayaan bermasalah.

2.4 Kegiatan Usaha PT BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh

Sebagai perusahaan yang berbentuk Perseroan Terbatas (PT), PT BPRS Hikmah Wakilah menjalankan fungsinya sebagaimana lembaga keuangan syariah lainnya, yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana, dan pelayanan jasa.

2.4.1 Menghimpun Dana

Menghimpun dana adalah mengumpulkan dana (uang) dari masyarakat dengan cara menawarkan produk berupa simpanan tabungan dan deposito. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kamarina Permata Sari, *Teller* Kantor Kas Darussalam pada tanggal 2 April 2018, menjelaskan tentang tabungan dan deposito yang dimiliki Hikmah Wakilah, yaitu:

a. Tabungan Hikmah iB

Tabungan Hikmah iB adalah tabungan komersil yang dapat digunakan oleh seluruh lapisan masyarakat dan sangat cocok untuk pengembangan usaha, dapat digunakan oleh karyawan BPRS Hikmah Wakilah yang penarikan dan penyetorannya dapat dilakukan setiap hari pada jam kerja.

b. Tabungan Pendidikan iB

Tabungan pendidikan adalah tabungan untuk investasi masa depan pelajar, simpanan ini sebagai modal pelajar untuk masuk s ekolah lanjut, yang mana perkembangan dan biaya pendidikan semakin mahal.

c. Tabunganku

Tabunganku adalah program pemerintah secara nasional untuk menumbuh kembangkan budaya menabung dalam masyarakat, tabunganku bebas dari biaya administrasi dan juga memiliki tingkat bagi hasil yang besar.

d. Tabungan *Istiqomah* iB

Merupakan simpanan atau titipan dana kebijakan dengan tujuan tertentu. BPRS Hikmah Wakilah menerima titipan amanah berupa dana infaq, sedekah dan zakat.

e. Tabungan *Qurban* iB

Tabungan ini bertujuan untuk menyimpan dana qurban, tabungan ini dapat dilakukan penarikan pada saat qurban atau saat tertentu yang disepakati bersama.

f. Tabungan Haji/Umrah iB

Tabungan ini untuk nasabah yang ingin menyimpan dananya untuk keperluan Haji/Umrah.

g. Deposito *Mudharabah* iB

Pengertian Deposito menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 adalah Simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah penyimpan dengan bank (Kasmir, 2012: 70). Deposito pada BPRS Hikmah wakilah berjangka 1, 3, 6, 9, 12 Bulan.

2.4.2 Menyalurkan Dana

Dalam menyalurkan dana, PT BPRS Hikmah Wakilah menggunakan beberapa produk pembiayaan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Deni Rahmadi, Account Officer Kantor Pusat Peunayong, pada tanggal 25 Mei 2018, ada empat jenis produk pembiayaan pada PT BPRS Hikmah Wakilah, yaitu:

a. Pembiayaan *Murabahah* iB

Pembiayaan *Murabahah* adalah suatu perjanjian pembiayaan berdasarkan sistem jual beli, dimana Bank membiayai kebutuhan investasi nasabah yang kemudian dijual kepadanya dengan harga jual tertentu yang disepakati yang dituangkan dalam akad pembiayaan. Jenis-jenis pembiayaan *Murabahah* iB di BPRS Hikmah Wakilah, yaitu:

1. Pembiayaan Rehab Rumah
2. Pembiayaan Kepemilikan Kendaraan
3. Pembiayaan Serbaguna
4. Pembiayaan Investasi
5. Pembiayaan Modal Usaha

b. Pembiayaan *Mudarabah* iB

Pembiayaan *Mudarabah* adalah akad kerjasama antara Bank sebagai penyedia dana dengan nasabah (*Mudharib*) yang mempunyai keahlian atau keterampilan untuk mengelola suatu pekerjaan/usaha yang produktif dan halal. Hasil keuntungan dari penggunaan dana Bank yang dikelola *Mudharib* dibagi bersama berdasarkan nisbah yang disepakati. Jenis-jenis pembiayaan *Mudharabah* iB, yaitu :

1. Pembiayaan Modal Kerja
2. Pembiayaan Serbaguna

c. Pembiayaan *Musyarakah* iB

Pembiayaan *Musyarakah* adalah suatu bentuk kerjasama antara bank sebagai penyedia dana dengan nasabah dimana masing-masing pihak memiliki porsi modal dalam jumlah yang sama atau berbeda sesuai kesepakatan. Penyertaan modal tersebut digunakan untuk pengelolaan suatu usaha/proyek yang menguntungkan dan sesuai dengan prinsip syariah. Pembagian keuntungan akan dibagikan

berdasarkan dalam akad pembiayaan. Jenis-jenis pembiayaan *Musyarakah* iB, yaitu:

1. Pembiayaan Modal Kerja
 2. Pembiayaan Serbaguna
- d. Pembiayaan *Ijarah* iB

Ijarah dapat didefinisikan sebagai akad pemindah hak guna (manfaat) atas suatu barang atau jasa dalam waktu tertentu dengan pembayaran upah atau sewa (*ijarah*), tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barang itu sendiri.

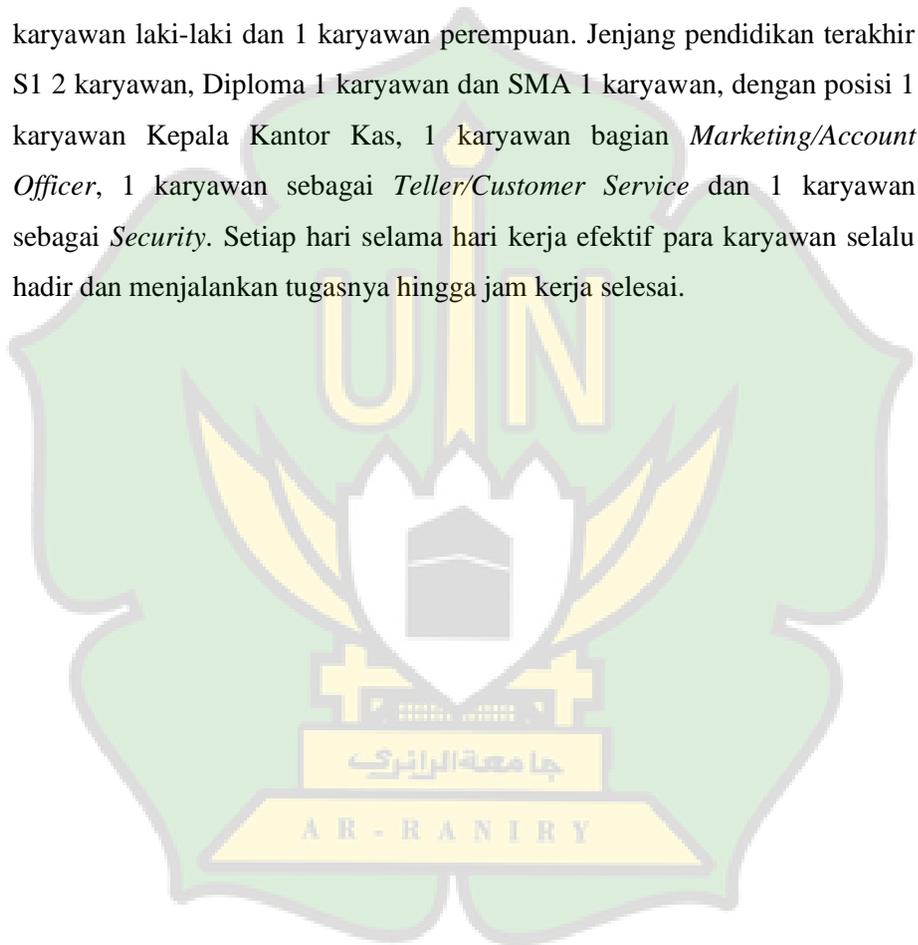
2.4.3 Pelayanan Jasa

PT BPRS Hikmah Wakilah melayani berbagai kegiatan jasa untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi keuangan sehari-hari. Berdasarkan hasil wawancara dengan Deni Rahmadi, Account Officer Kantor Pusat Peunayong, pada tanggal 28 Mei 2018, adapun jasa yang ditawarkan oleh PT BPRS Hikmah Wakilah, yaitu:

- a. Menerima setoran seperti:
 1. Pembayaran listrik PLN bayar/prabayar
 2. Pembayaran PDAM
 3. Pembayaran Telpon
 4. Pembayaran *Speedy*
 5. Pembayaran Fleksi
 6. Isi pulsa (*Online*)
- b. Transfer/Kirim Uang keseluruh bank di Indonesia (*Online*), yang bekerjasama dengan PT Bank Syariah Mandiri.

2.5 Keadaan Personalia PT BPRS Hikmah Wakilah

Dalam bagian ini penulis ingin menjelaskan keadaan personalia berdasarkan beberapa kategori, yaitu berdasarkan jenis kelamin, jenjang pendidikan terakhir, dan bagian kerja. Jumlah karyawan PT BPRS Hikmah Wakilah Kantor Kas Darussalam adalah 4 orang karyawan, yaitu 3 karyawan laki-laki dan 1 karyawan perempuan. Jenjang pendidikan terakhir S1 2 karyawan, Diploma 1 karyawan dan SMA 1 karyawan, dengan posisi 1 karyawan Kepala Kantor Kas, 1 karyawan bagian *Marketing/Account Officer*, 1 karyawan sebagai *Teller/Customer Service* dan 1 karyawan sebagai *Security*. Setiap hari selama hari kerja efektif para karyawan selalu hadir dan menjalankan tugasnya hingga jam kerja selesai.



BAB EMPAT

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Strategi dalam meningkatkan pelayanan bagi masyarakat yang digunakan oleh PT BPRS Hikmah Wakilah adalah menjemput dana tabungan. Tujuan PT BPRS Hikmah Wakilah menjemput dana tabungan masyarakat yaitu agar masyarakat bisa menabung setiap hari walaupun dalam jumlah yang sedikit. Menjemput dana tabungan adalah salah satu langkah dalam memberikan kepuasan pelayanan terhadap masyarakat. Hal ini dianggap memudahkan masyarakat dalam menabung karena tidak merasa dipersulit harus pergi ke bank setiap hari dan meninggalkan rumah atau tempat kerjanya.

4.2 Saran

Melalui pengamatan pada saat melakukan kerja praktik lapangan di PT BPRS Hikmah Wakilah, penulis memberikan saran kepada PT BPRS Hikmah Wakilah, mudah-mudahan ini bermanfaat demi kemajuan PT BPRS Hikmah Wakilah kedepan yaitu sebaiknya BPRS Hikmah Wakilah memberikan arahan dan bimbingan kepada setiap karyawannya serta memberikan *training* agar karyawan mendapat pengetahuan dan pengalaman yang lebih dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. *Training* bertujuan agar karyawan memiliki pengetahuan tambahan dan mampu melakukan pekerjaan yang akan ditugaskan kepadanya serta untuk menghindari kesalahan-kesalahan dalam menjalankan tugasnya.

BAB TIGA

HASIL KEGIATAN KERJA PRAKTIK

1.1 Kegiatan Kerja Praktik

Selama menjalankan kerja praktik di PT BPRS Hikmah Wakilah yang berlangsung selama 1 bulan setengah terhitung mulai tanggal 26 Februari sampai 12 April 2018. Dalam kerja praktik tersebut penulis di tempatkan pada bagian *Marketing*, *Administrasi*, dan *Teller*. Adapun kegiatan yang dilakukan penulis selama kerja praktik di antaranya:

1.1.1 Bagian *Marketing*

Pada saat ditempatkan dibagian *Marketing* kegiatan yang dilakukan adalah:

- a. Menghitung rata-rata penghasilan penjualan usaha calon nasabah yang akan mengambil pembiayaan.
- b. Mengetik list tunggakan cicilan pembiayaan nasabah berdasarkan data yang diperoleh dari bagian *Account Officer*.

1.1.2 Bagian *Administrasi*

Dibagian administrasi kegiatan penulis adalah:

- a. Mengecek slip penyetoran dan penarikan harian.
- b. Mengarsip slip penarikan dan penyetoran harian.
- c. Menyalin data nasabah dari CIF ke buku manual.
- d. Memisahkan berkas untuk Direksi dan *Account Officer*.

1.1.3 Bagian Teller

Bagian *Teller* merupakan fungsi untuk melayani nasabah dalam transaksi keuangan, oleh sebab itu *Teller* harus mampu melayani nasabah dengan baik dan juga menguasai tugas yang ada. Adapun yang dilakukan penulis selama di bagian *Teller* adalah:

- a. Melayani nasabah yang ingin melakukan pembayaran tagihan listrik.
- b. Melayani nasabah yang ingin melakukan pembayaran tagihan PDAM.
- c. Melayani nasabah yang ingin melakukan pembayaran Telkom.
- d. Melayani nasabah yang ingin melakukan pembelian pulsa PLN.
- e. Mencetak kwitansi kas sore hari.

1.2 Bidang Kerja Praktik

Secara umum, di dalam sebuah lembaga keuangan seperti bank, terdapat fungsi yaitu, menerima simpanan uang (tabungan), pembiayaan dan juga pelayanan jasa. Dalam menghimpun dana tabungan sebuah bank harus memberikan pelayanan yang baik. PT BPRS Hikmah Wakilah menawarkan beberapa produk tabungan dan hanya produk Tabungan Hikmah iB dan Tabunganku yang lebih diminati oleh nasabah. Produk Tabungan Hikmah menggunakan akad *Mudharabah*, sedangkan Tabunganku menggunakan akad *Wadiah*.

Dalam menghimpun dana dari masyarakat sebuah bank harus memberikan pelayanan yang baik. Setiap pelayanan harus sesuai dengan etika perbankan. Cara melayani nasabah akan menentukan hubungan yang baik antara nasabah dan bank. Menghimpun dana merupakan salah satu jasa perbankan yang utama dari semua kegiatan lembaga keuangan bank. Oleh karena itu, sebuah bank harus mempunyai strategi untuk meningkatkan pelayanan terhadap nasabah agar mau menyimpan uangnya di bank tersebut dan merasa dana yang disimpan aman.

1.2.1 Strategi Peningkatan Pelayanan Dalam Menghimpun Dana (Tabungan) Pada PT BPRS Hikmah Wakilah Kantor Kas Darussalam

PT BPRS Hikmah Wakilah dalam menghimpun dana menggunakan beberapa pelayanan yaitu:

- a. Menyediakan mobil kas keliling agar semakin mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, terutama di kawasan pasar.
- b. PT BPRS Hikmah Wakilah menuntut karyawannya terutama *Teller/Customer Service* agar mampu menjelaskan tentang produk-produk yang dimiliki dan memberikan pelayanan yang baik serta tata cara berbicara yang sesuai dengan etika perbankan agar nasabah tertarik untuk menyimpan uangnya di bank dan tidak beralih ke bank lain. Kepuasan nasabah diberikan dari pelayanan yang berkualitas dalam memenuhi harapan nasabah.
- c. Melakukan antar jemput dana yang ingin disimpan oleh masyarakat. Ada nasabah yang ingin menabung tetapi tidak sempat mengantarkan uangnya ke bank, dalam hal ini *AO* merangkap tugasnya menjadi *marketing* untuk menjemput setiap hari uang yang akan disimpan oleh nasabah tersebut. *AO* tidak hanya bertugas dibagian pembiayaan saja, akan tetapi memasarkan produk-produk bank termasuk produk tabungan. Bank meningkatkan pelayanan dengan cara menjemput uang nasabah yang akan disimpan, sehingga nasabah tidak perlu meninggalkan rumah, usaha dan pekerjaannya.

Hal ini akan memudahkan nasabah untuk menabung dan merasa tidak dipersulit dalam menyimpan uang di bank. Salah satu strategi yang digunakan PT BPRS Hikmah Wakilah adalah menjemput dana dari nasabahnya. *AO* pada awalnya menawarkan produk yang dimiliki perusahaan, kemudian apabila ada masyarakat yang menjadi nasabah, maka *AO* akan menjemput uang tersebut langsung ke tempat usaha atau rumah

nasabah, baik itu penyetoran dana tabungan maupun penarikan dana nasabah dengan syarat nasabah harus mengkonfirmasi dari awal kepada AO. PT BPRS Hikmah Wakilah menggunakan strategi jemput dana karena melihat minat masyarakat datang ke bank sangat sedikit, apalagi masyarakat yang memiliki dana yang kecil. Kebanyakan masyarakat tidak mau datang ke bank untuk menabung dalam jumlah yang sedikit, mereka lebih memilih menyimpan sendiri, karena datang ke bank untuk menabung dalam jumlah yang sedikit hanya membuang-buang waktu saja. Masyarakat merasa jika sudah mengumpulkan uang dalam jumlah banyak akan lebih efisien untuk mengantar ke bank dari pada harus berkali-kali datang setiap hari.

Dalam hal ini PT BPRS Hikmah Wakilah membuat strategi agar masyarakat mau menabung setiap hari meskipun dalam jumlah yang kecil, dan nasabah tidak perlu lagi datang ke bank sehingga tidak merasa dipersulit dalam menabung, sehingga PT BPRS Hikmah Wakilah memberikan solusi dengan cara menjemput dana yang ingin disimpan masyarakat tersebut. PT BPRS Hikmah Wakilah juga mau menjemput dana cicilan pembiayaan nasabah dan disetor ke rekening nasabah tersebut, sehingga apabila jatuh tempoh cicilan pembiayaan, nasabah tidak perlu membayar sekaligus, akan tetapi langsung dipotong dari dana tabungan yang telah disimpan oleh nasabah tersebut.

1.3 Teori Yang Berkaitan

1.3.1 Pengertian Strategi

Strategi adalah langkah-langkah yang harus dijalankan oleh suatu perusahaan untuk mencapai tujuan. Kadang-kadang langkah yang harus dihadapi terjal dan berliku, namun ada pula langkah yang relatif mudah. Di samping itu, banyak rintangan atau cobaan yang dihadapi untuk mencapai tujuan. Oleh karena itu, setiap langkah harus dijalankan secara hati-hati dan terarah. Ukuran keberhasilan perusahaan dalam menerapkan strategi adalah mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan. Semakin banyak

pelanggan yang menerima produk atau jasa yang ditawarkan, maka mereka semakin puas, dan ini berarti strategi yang dijalankan sudah cukup berhasil. Ukuran mampu meraih pelanggan sebanyak mungkin hanya merupakan salah satu ukuran bahwa strategi yang dijalankan sudah cukup baik (Kasmir, 2013: 186).

Upaya mewujudkan kepuasan pelanggan yang total bukanlah merupakan suatu hal yang mudah. Upaya perbaikan atau penyempurnaan kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan berbagai strategi. Suatu hal yang penting untuk diperhatikan adalah kepuasan pelanggan merupakan strategi panjang yang membutuhkan komitmen, baik menyangkut dana maupun sumber daya manusia (Havianto, 2013: 4).

Strategi perusahaan merupakan pola keputusan dalam perusahaan yang menentukan dan mengungkapkan sasaran, maksud, atau tujuan yang menghasilkan kebijakan utama dan merencanakan untuk pencapaian tujuan-tujuan ini serta memperinci jangkauan bisnis yang akan dikejar oleh perusahaan. Strategi bisnis yang digunakan perusahaan menentukan bagaimana perusahaan akan bersaing dalam bisnis tertentu dan menempatkan dirinya diantara saingannya. Strategi perusahaan menentukan bisnis yang akan dimasuki perusahaan untuk bersaing, kalau dapat cara memusatkan sumber-sumber untuk mengubah kemampuan yang nyata menjadi keuntungan bersaing.

Dalam Islam berbisnis tidak hanya mencari keuntungan, melainkan mencari keberkahan yaitu kemantapan usaha dengan memperoleh keuntungan yang wajar dan mendapat ridha dari Allah SWT. Target yang dicapai seorang pengusaha dalam melakukan bisnis tidak sebatas keuntungan materil, tetapi juga keuntungan immaterial (spiritual). Strategi yang digunakan perusahaan merupakan cara untuk memberikan kepuasan kepada nasabahnya, namun harus sesuai dengan etika dalam bisnis dan juga

ajaran syariah. Seorang pelaku bisnis harus ramah dalam menjalankan tugasnya. Allah SWT berfirman dalam Q.S al-Nahl ayat 125 yang berbunyi :

أَدْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحِكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَدِلْهُمْ
بِآيَاتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ
وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ

Artinya: “Serulah (manusia) kepada jalan Tuhan-mu dengan hikmah dan pelajaran yang baik dan bantahlah mereka dengan cara yang baik. Sesungguhnya Tuhanmu dialah yang lebih mengetahui tentang siapa yang tersesat dari jalan-Nya dan dialah yang lebih mengetahui orang-orang yang mendapat petunjuk.”

Dalam kaitannya dengan persoalan bisnis, Nabi Muhammad SAW menegaskan bahwa Allah SWT memberi rahmat kepada seseorang yang ramah dan toleran dalam berbisnis. Dalam dunia perbankan memberi layanan terbaik kepada nasabah dapat dilakukan dengan cara tegur sapa yang sopan santun, senyum ramah, mengucapkan maaf jika salah dan mengucapkan terimah kasih. Dan jangan pernah mengajak nasabah berdebat walaupun anda benar. Rasulullah SAW menganjurkan agar para pengusaha selalu bermurah hati dalam melaksanakan bisnis dan tetap bertanggung jawab (Toriquddin, 2015: 119).

1.3.2 Langkah-Langkah Penerapan Strategi Pemasaran

Merumuskan strategi pemasaran berarti melaksanakan prosedur tiga langkah secara sistematis, bermula dari strategi segmentasi pasar, strategi penentuan pasar sasaran, dan strategi penentuan posisi pasar. Strategi diartikan secara khusus sebagai tindakan yang bersifat *incremental*

(senantiasa meningkatkan) dan terus-menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh para pelanggan dimasa depan (Wibowo, 2015: 61).

a. Strategi Segmentasi Pasar

Segmentasi pasar adalah proses membagi pasar dalam kelompok pembeli yang berbeda-beda berdasarkan kebutuhan, karakteristik, ataupun perilaku yang membutuhkan bauran produk dan bauran pemasaran sendiri. Atau dengan kata lain segmentasi pasar merupakan dasar untuk mengetahui bahwa setiap pasar terdiri atas beberapa segmen yang berbeda.

b. Strategi Penentuan Pasar Sasaran

Yaitu pemilihan besar atau luasnya segmen sesuai dengan kemampuan suatu perusahaan untuk memasuki segmen tersebut. Strategi penentuan pasar sasaran juga merupakan proses mengevaluasi daya tarik masing-masing segmen pasar dan memilih salah satu segmen yang akan dilayani, penetapan sasaran pasar terdiri dari merancang strategi untuk membangun hubungan yang benar dengan pelanggan yang tepat, atau sebuah perusahaan besar mungkin memutuskan untuk menawarkan ragam produk yang lengkap dalam melayani seluruh segmen pasarnya. Sebagian besar perusahaan memasuki sebuah pasar baru dengan melayani satu segmen tunggal, dan jika terbukti berhasil, maka mereka menambah segmen dan memperluasnya.

c. Strategi Penentuan Posisi Pasar

Penentuan posisi pasar (*positioning*) adalah strategi untuk merebut posisi di benak konsumen, sehingga strategi ini menyangkut bagaimana membangun kepercayaan, keyakinan, dan kompetensi bagi pelanggan. *Positioning* dapat juga diartikan aktifitas mendesain citra dan memposisikan diri di benak konsumen atau bagaimana

mendefinisikan identitas dan kepribadian perusahaan di benak pelanggan.

1.3.3 Pengertian Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Adapun karakteristik tentang pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik, yaitu:

- a. pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
- c. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Pelayanan dapat juga diartikan setiap tindakan membantu, menolong, memudahkan, menyenangkan dan manfaat bagi orang lain. Pelayanan nasabah adalah rangkaian kegiatan sikap dan perilaku petugas bank dalam menerima kehadiran atau berkomunikasi dengan nasabah secara langsung maupun tidak langsung. Dari pengertian diatas dapatlah disimpulkan (Arif, 2012: 211) sebagai berikut:

- a. Adanya rangkaian sikap dan perilaku petugas bank.
- b. Adanya komunikasi dengan nasabah.
- c. Bertujuan untuk membantu, menolong dan menyenangkan konsumen (nasabah) atau memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah.

Singkatan *SERVICE* menurut Atep Adya Brata mempunyai arti sebagai berikut:

- a. *Self awareness* (S), menanamkan kesadaran diri sehingga dapat memahami posisi, agar memberikan pelayanan dengan cepat, benar dan akurat.
- b. *Euthusiasm* (E), melaksanakan pelayanan penuh gairah.
- c. *Reform* (R), memperbaiki kinerja pelayanan dari waktu ke waktu.
- d. *Value* (V), memberikan pelayanan yang mempunyai nilai tambah.
- e. *Impressive* (I), menampilkan diri secara menarik tetapi tidak berlebihan.
- f. *Care* (C), memberi perhatian atau kepedulian kepada pelanggan (nasabah) secara optimal.
- g. *Evaluation* (E), mengevaluasi pelayanan layanan yang sudah diberikan.

1.3.4 Konsep Pelayanan

Pada awalnya konsep pelayanan timbul dari kreativitas para pelaku bisnis yang kemudian diikuti oleh organisasi nirlaba dan instansi pemerintah. Budaya pelayanan dapat dijadikan acuan dalam berbagai aspek kehidupan (Arif, 2012: 216). Ada faktor pelayanan yaitu:

- a. *Ability* (kemampuan)

Yaitu suatu kemampuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan, yang meliputi kemampuan penguasaan tentang bidang kerja yang ditekuni. Pada konsep ini seluruh pegawai bank syariah harus memahami i apa yang dimaksud dengan bank syariah serta seluruh produk bank syariah tersebut.

b. *Attitude* (sikap)

Yaitu perilaku, sikap dan tingkah laku yang harus ditonjolkan oleh pegawai ketika menghadapi pelanggan. Seorang pegawai bank terutama yang berada di petugas pelayanan terdepan seperti *customer service* dan *teller* harus mampu menghadapi pelanggan dengan senyuman.

c. *Appearance* (penampilan)

Penampilan seorang pegawai bank baik yang bersifat fisik maupun non fisik mampu merefleksikan kepercayaan diri kredibilitas perusahaan oleh konsumen.

d. *Attention* (perhatian)

Karyawan harus mampu memberikan kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.

e. *Action* (tindakan)

Karyawan harus mampu memberikan berbagai kegiatan nyata yang harus diberikan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

f. *Accountability* (pertanggungjawaban)

Suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

1.4 Landasan Pelayanan Dalam Islam

Persaingan dalam dunia perbankan mengharuskan karyawannya untuk memberikan pelayanan dan memberikan kepuasan bagi nasabahnya. Dengan pelayanan yang baik dan produk serta jasa yang berkualitas, akan memberikan dampak yang baik pula terhadap perkembangan suatu bank. Untuk mencapai pelayanan yang baik, sumber daya insani adalah hal yang

paling diperhatikan. Dimana kualitas sumber daya insani dalam sebuah bank pada harus ditingkatkan, tidak hanya menguasai bidangnya masing-masing tetapi juga harus memperhatikan bagaimana etika ketika berhadapan dengan nasabah.

Landasan syariah yang berkaitan dengan pelayanan diantaranya adalah :

a. Al-Quran Al-Maidah ayat 2 yang berbunyi:

... وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ
وَالْعَدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Artinya: “*dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.*”

Melalui ayat diatas Allah memerintahkan kita untuk saling menolongdi dalam koridor “mengerjakan kebajikandan takwa” dan Allah melarang sebaliknya. Jika kita melanggar ketentuan Allah maka hukuman akan diberikan dan “Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”. Jadi interaksi itu boleh dilakukan kapanpun dan dengan siapapun selama tidak melanggar batasan syariah (Rafidah, 2014: 119).

b. Hadist

Rasulullah SAW bersabda, “*Sesungguhnya diharamkan masuk neraka bagi setiap orang yang lemah lembut, halus (perkataannya), akrab (orang, mulia budi pekertinya)*” (Mahalli, 2004: 282).

Hadist ini menjelaskan bahwa orang yang lemah lembut, halus dalam berbicara dan baik akhlaknya diharamkan masuk neraka, dengan mengamalkan sabda Rasulullah SAW tersebut kita dapat memberikan

pelayanan yang baik kepada nasabah dan juga mendapat pahala dari Allah SWT.

1.5 Evaluasi Kerja Praktik

Setelah melakukan kerja praktik di PT BPRS Hikmah Wakilah Kantor Kas Darussalam banyak pengalaman yang didapat penulis diantaranya, ilmu pengetahuan khususnya tentang strategi pelayanan nasabah, wawasan dan cara kerja serta dapat mengaplikasikan teori yang didapat di bangku kuliah dengan praktik yang dijalankan. Dalam strategi pelayanan menghimpun dana tabungan, penulis berpendapat bahwa PT BPRS Hikmah Wakilah melayani nasabah sesuai dengan standar operasional PT BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh.

Namun menurut pengamatan penulis, selama melakukan kegiatan kerja praktik pada PT. BPRS Hikmah Wakilah, masih ada pelayanan yang kurang yang diberikan PT BPRS Hikmah Wakilah yaitu, seringnya terputus jaringan internet membuat nasabah menunggu atau memilih untuk pulang. PT BPRS Hikmah Wakilah hingga saat ini belum menyediakan ATM sehingga nasabah mengalami kesulitan saat melakukan transaksi.

Untuk menunjang proses kelancaran usahanya PT BPRS Hikmah Wakilah memberikan pelayanan yang baik, mulai dari tampilan fisik, daya tanggap yang tepat waktu, jaminan dalam menanamkan kepercayaan konsumen, perhatian dan peduli dengan nasabah. PT BPRS Hikmah Wakilah telah menjalankan dan memberikan pelayanan sesuai dengan teori yang penulis dapatkan berkaitan dengan strategi pelayanan nasabah.

Setelah menjelaskan lebih lanjut tentang strategi peningkatan pelayanan dalam menghimpun dana tabungan, menurut pengamatan penulis tidak ada kesenjangan antara teori dan praktiknya, karena PT BPRS Hikmah Wakilah telah menjalankan strategi pelayanan dalam menghimpun dana dengan baik

dan sesuai dengan standar operasional perusahaan yang telah ditetapkan oleh PT BPRS Hikmah Wakilah itu sendiri.



DAFTAR PUSTAKA

- Arif, Nur Rianto Al.(2012). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- BPRS Hikmah Wakilah. (2016). “Profile Hikmah Wakilah.”
- Havianto, Alvin. (2013). “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.” *Strategi Dan Pelayanan Publik*, 4.
- Ismail. (2011). *Perbankan Syariah*. 1sted. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Kasmir. (2012). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. (2013). *Kewirausahaan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Mahalli, KH Ahmad Mudjab. (2004). *Hadis-Hadis Muttafaq 'Alaih*. Jakarta: Prenada Media.
- Moh. Toriquddin. (2015). “Etika Pemasaran Perspektif Al-Quran Dan Relevansinya Dalam Perbankan Syariah.” *Etika Pemasaran* 7: 119.
- Muhammad. (2014). *Manajemen Dana Bank Syariah*. Jakarta: PT RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Purnomo, Sutrimo. (2015). “Pengembangan Sasaran, Visi Dan Misi Hubungan Masyarakat Di Lembaga Pendidikan Berbasis Kepuasan Pelanggan.” *Jurnal Kependidikan* III: 58–59.
- Rafidah. (2014). “Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah.” *Nalar Fiqh* 10: 199.
- Soemitra, Andri. (2009). *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Wibowo, Dimas Hendika. (2015). “Analisis Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Daya Saing UMKM.” *Administrasi Bisnis* 29: 61.
- Zubairi, Hasan. (2009). *Undang-Undang Perbankan Syariah*. Jakarta: PT RAJAGRAFINDO PERSADA.

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

Nomor : 1632/Un.08/FEBI/PP.00.9/08/2018

T E N T A N G

**Penetapan Pembimbing Laporan Kerja Praktik (LKP)
Mahasiswa Program Studi D-III Perbankan Syariah**

**DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

- Menimbang : a. Bahwa untuk kelancaran penulisan Laporan Kerja Praktik (LKP) dan Praktik Kerja Lapangan mahasiswa Prodi D-III Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka dipandang perlu menunjukkan pembimbing LKP tersebut;
- b. Bahwa yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing LKP Prodi D-III Perbankan Syariah.

- Mengingat : 1. Undang-undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah No. 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
4. Peraturan Presiden No. 64 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
5. Peraturan Menteri Agama RI No. 12 Tahun 2014, tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Ar-Raniry;
6. Peraturan Menteri Agama RI No. 21 Tahun 2015, Tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
7. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry No. 01 Tahun 2015, Tentang Pendelegasian Wewenang Kepada Para Dekan dan Direktur PPs UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
P e r t a m a : Menunjuk Saudara (i) :
- | | |
|---------------------------------|-----------------------|
| a. Farid Fathony Ashal, Lc., MA | Sebagai Pembimbing I |
| b. Fanni Nailufar, SE.,M.Si | Sebagai Pembimbing II |

untuk membimbing LKP Mahasiswa (i) :

N a m a : Dini Selvia
N I M : 150601095
Prodi : D-III Perbankan Syariah
J u d u l : Strategi Peningkatan Pelayanan Dalam Menghimpun Dana (Tabungan) Pada PT. BPRS Hikmah Wakilah Kantor Kas Darussalam

- K e d u a : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini. Kutipan Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Banda Aceh
Pada tanggal : 24 April 2018

Dekan,


(Nazaruddin A. Wahid)

Tembusan :

1. Rektor UIN Ar-Raniry;
2. Ketua Prodi D-III Perbankan Syariah;
3. Mahasiswa yang bersangkutan;
4. Arsip.

LEMBAR KONTROL BIMBINGAN

Nama/NIM : Dini Selvia /150601095
 Jurusan : D-III Perbankan Syariah
 Judul : Strategi Peningkatan Pelayanan Dalam Menghimpun Dana (Tabungan) Pada
 PT. BPRS Hikmah Wakilah Kantor Kas Darussalam
 Tanggal SK : 24 April 2018
 Pembimbing I : Farid Fathony Ashal, Lc.,MA
 Pembimbing II : Fanni Nailufar, SE.,M.Si

No.	Tanggal Penyerahan	Tanggal Bimbingan	Bab yang Dibimbing	Catatan	Tanda Tangan Pembimbing
1	24 Mei 2018	24 Mei 2018	Bab I dan II	Perbaiki keuletikan	<i>[Signature]</i>
2	30 Mei 2018	30 Mei 2018	Bab III	Tingkatkan cakupan kerja	<i>[Signature]</i>
3	04 Juni 2018	4 Juni 2018	Bab IV	Perbaiki Baku Strategi dan evaluasi	<i>[Signature]</i>
4	7 Juni 2018	7 Juni 2018	keseluruhan	Periksa keseluruhan	<i>[Signature]</i>
5					
6					
7					
8					
9					
10					

as for 2/10

Mengetahui,
Ketua Prodi.

[Signature]
Dr. Nilam Sari, M.Ag

NIP. 197103172008012007

LEMBAR KONTROL BIMBINGAN

Nama/NIM : Dini Selvia /150601095
 Jurusan : D-III Perbankan Syariah
 Judul : Strategi Peningkatan Pelayanan Dalam Menghimpun Dana (Tabungan) Pada
 PT. BPRS Hikmah Wakilah Kantor Kas Darussalam
 Tanggal SK : 24 April 2018
 Pembimbing I : Farid Fathony Ashal, Lc.,MA
 Pembimbing II : Fanni Nailufar, SE.,M.Si

No.	Tanggal Penyerahan	Tanggal Bimbingan	Bab yang Dibimbing	Catatan	Tanda Tangan Pembimbing
1	30 April 2018	9 Mei 2018	Bab I	rekenis pemulisan	
2	9 mai 2018	9 Mei 2018	Bab II dan III	"	
3	14 Mai 2018	14 Mai 2018	Bab IV	"	
4	15 Mai 2018	15 Mai 2018	Keseluruhan	ACC sidang lanjut pemb. I	
5					
6					
7					
8					
9					
10					

Mengetahui,
 Ketua Prodi,



Dr. Nilam Sari, M.Ag

NIP. 197103172008012007


KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh

 Situs : www.uin-arraniry-web.id/fakultas-ekonomi-dan-bisnis
FORMULIR PENILAIAN
1. MAHASISWA YANG DINILAI

NAMA : DINI SELVIA

NIM : 150601095

2. UNSUR PENILAIAN

NO	UNSUR YANG DINILAI	NILAI HURUF (NH)	NILAI ANGKA (NA)	KETERANGAN
1	Kepemimpinan (Leadership)	B	85	Baik sekali
2	Kerja Sama (Cooperation)	A	88	Istimewa
3	Pelayanan (Public Service)	A	87	Istimewa
4	Penampilan (Performance)	A	88	Istimewa
5	Ketelitian dan Kecermatan (Incredible Detail)	A	88	Istimewa
6	Tanggung Jawab (Responsibility)	B	85	Baik sekali
7	Kedisiplinan (Discipline)	A	90	Istimewa
8	Pengetahuan Ekonomi Syari'ah (Islamic Economic Knowledge)	A	89	Istimewa
Jumlah			700	
Rata-rata			A	87

3. KRITERIA PENILAIAN

SKOR (% PENCAPAIAN)	NILAI	PREDIKAT	NILAI BOBOT
86-100	A	ISTIMEWA	4
72-85	B	BAIK SEKALI	3
60-71	C	BAIK	2
50-59	D	KURANG	1
0-49	E	GAGAL	0

Kamis, 12 April 2018

Penilai,

 Drs. Hanafiah
Kepala Kantor Kas Darussalam

Mengetahui,

Ketua Prodi D-III Perbankan Syari'ah

 Dr. Nilam Sari, M. Ag
NIP: 197103172008012007

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Dini Selvia
 Tempat/Tgl Lahir : Kahad, 25 Februari 1997
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Pekerjaan/NIM : Mahasiswa/150601095
 Agama : Islam
 Kebangsaan : Indonesia
 Status : Belum kawin
 Alamat : Desa Kahad
 No HP : 085359072242
 Email : Diniselvia2502@gmail.com

Riwayat Pendidikan

SDN 21 Simeulue Timur : Tamatan Tahun 2009
 SMPN 3 Simeulue Timur : Tamatan Tahun 2012
 SMKN 1 Sinabang : Tamatan Tahun 2015
 Perguruan Tinggi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
 Program Studi DIII Perbankan Syariah
 UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Data Orang Tua

Nama Ayah : Rosbi. HR
 Nama Ibu : Arbiana
 Pekerjaan Ayah : Wiraswasta
 Pekerjaan Ibu : Ibu Rumah Tangga
 Alamat Orang Tua : Desa Kahad

Banda Aceh, 12 Juli 2018

Dini Selvia