

**LAPORAN KERJA PRAKTIK**  
**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP**  
**PEMBIAYAAN MODAL USAHA PADA PT. BPRS**  
**HIKMAH WAKILAH BANDA ACEH**



**Disusun Oleh:**

**ZULFADLI**  
**NIM: 0413000727**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERBANKAN SYARIAH**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR- RANIRY**  
**BANDA ACEH**  
**2017 M / 1438 H**



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY**  
**BANDA ACEH**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jl. Syaikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Situs : [www.uin-arraniry-web.id/fakultas-ekonomi-dan-bisnis](http://www.uin-arraniry-web.id/fakultas-ekonomi-dan-bisnis)

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN LAPORAN KERJA PRAKTIK

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Zulfadli  
NIM : 041300727  
Jurusan : Diploma III Perbankan Syariah  
Fakultas : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan LKP ini, saya:

1. ***Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.***
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 manipulasi dan pemalsuan data.***
5. ***Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.***

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan 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, 10 Januari 2017

Yang Menyatakan



**LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR HASIL LKP**

**LAPORAN KERJA PRAKTIK**

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

Dengan Judul:

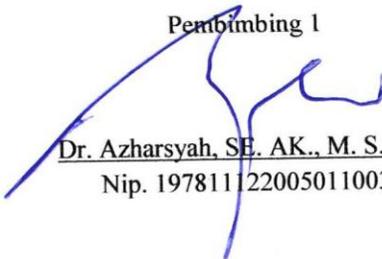
**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP  
PEMBIAYAAN MODAL USAHA PADA PT. BPRS  
HIKMAH WAKILAH BANDA ACEH**

Disusun Oleh:

ZULFADLI  
NIM: 041300727

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

Pembimbing 1



Dr. Azharsyah, SE. AK., M. S.O.M  
Nip. 197811122005011003

Pembimbing 2



Dr. Nur Baety Sofyan., Lc., MA  
Nip. 198208082009012009

Mengetahui  
Ketua jurusan D-III Perbankan Syariah



Dr. Nilam Sari. M.Ag  
Nip. 197103172008012007

## LEMBAR PENGESAHAN HASIL SEMINAR

### LAPORAN KERJA PRAKTIK

Disusun Oleh

Zulfadli

NIM: 041300727

Dengan Judul:

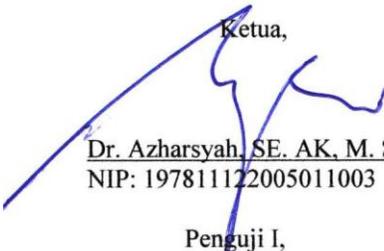
ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP  
PEMBIAYAAN MODAL USAHA PADA PT. BPRS  
HIKMAH WAKILAH BANDA ACEH

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

Pada Hari/Tanggal: Rabu 25 Januari 2017  
26 Rabiul Akhir 1438

Di Darussalam, Banda Aceh  
Tim Penilai Laporan Kerja Praktik

Ketua,



Dr. Azharsyah, SE, AK, M. S.O.M  
NIP: 197811122005011003

Penguji I,



Syahminan, S.Ag., M.Ag  
NIP: 197003052000031002

Sekretaris,



Dr. Nur Baety Sofyan, Lc., MA  
NIP: 198208082009012009

Penguji II,



Fahmi Yunus, SE., M.S  
NIP: 197608252014031001

Mengetahui

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



Prof. Dr. Nazaruddin A. Wahid, MA  
NIP: 195612311987031031

## KATA PENGANTAR



**Assalamu'alaikum Wr, Wb.**

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya dan juga telah memberikan petunjuk serta kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Kerja Praktik (LKP) yang sederhana ini. Tidak lupa pula penulis memanjatkan shalawat beserta salam kepada Rasulullah Muhammad SAW serta para sahabat dan keluarga beliau yang telah membawa umat manusia dari alam kebodohan kealam yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti sekarang ini.

Laporan kerja praktik ini diselesaikan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Diploma III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh dengan judul: **“Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pembiayaan Modal Usaha Pada PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh”**. Penulis menyadari bahwa penulisan laporan kerja praktik ini terdapat kekurangan-kekurangan, dan jauh dari kata kesempurnaan, hal ini disebabkan oleh keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki. Disamping itu, juga menyadari bahwa Laporan Kerja Praktik (LKP) ini tidak mungkin terlaksana tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang sedalam-dalamnya terutama kepada:

1. Orang tua terhebat yang penulis cintai, Ayahanda Nurdin, Ibunda Rosmiati, dan saudara laki-laki Fahmi Rizki serta saudari perempuan Devi Monika yang telah memberikan semangat, dorongan, pengorbanan, kasih sayang serta doa sehingga penulis dapat menyelesaikan jenjang pendidikan perguruan tinggi sampai saat ini dan dapat menyusun Laporan Kerja Praktik (LKP) ini.
2. Bapak Prof. Dr. Nazaruddin A, Wahid, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

3. Bapak Dr. Azharsyah, SE. AK., M. S.O.M selaku dosen pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu dan pikiran dalam memberikan nasehat-nasehat, pengarahan dan bimbingan dalam menyelesaikan Laporan Kerja Praktik (LKP) ini.
4. Ibu Dr. Nur baety Sofyan, Lc., MA selaku dosen pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu dan pikiran dalam memberikan nasehat-nasehat, pengarahan dan bimbingan dalam menyelesaikan Laporan Kerja Praktik (LKP) ini.
5. Ibu Dr. Nilam Sari, M.Ag selaku ketua jurusan serta para staff Diploma III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
6. Ibu Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag sebagai sekretaris Diploma III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
7. Bapak Dr. Hafas Furqani, M. Ec sebagai ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
8. Bapak Dr. Nazaruddin A, Wahid, MA selaku Penasehat Akademik (PA) penulis selama menempuh pendidikan di jurusan DIII Perbankan Syariah.
9. Bapak Sugito SE selaku Pimpinan PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh serta karyawan yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Laporan Kerja Praktik (LKP) ini.
10. Sahabat teristimewa Muzakir Hasan, Hendri Alamsyah, Absyarina Tantiya, Novia Khairunnisa, Hilda, Eva Darliana, T Al furqannulhaq, Panji Ongka Murtala, dan Toni Yadi yang telah membantu memberikan semangat dan dukungan dalam segala hal sehingga dapat menyelesaikan Laporan Kerja Praktik (LKP) ini.
11. Semua teman-teman di Program Diploma III Perbankan Syariah angkatan 2013 khususnya unit I dan teman-teman lain yang telah

memberikan semangat dan membantu penulis sehingga dapat menyelesaikan Laporan Kerja Praktik (LKP) ini.

Terimakasih yang tidak terhingga kepada nama-nama yang telah disebutkan diatas, semoga bantuan yang diberikan kepada penulis dibalaskan oleh Allah SWT. Penulis menyadari Laporan Kerja Praktik ini masih kurang sempurna. Penulis mengharapkan adanya saran dan kritikan yang membangun untuk penyempurnaan Laporan Kerja Praktik ini.

**Wassalamu'alaikum Wr. Wb.**

Banda Aceh, 10 Januari 2017  
Penulis

Zulfadli

## 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
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	t
2	ب	B	17	ظ	Z
3	ت	T	18	ع	'
4	ث	S	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	H	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ		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	ء	'
14	ص	S	29	ي	Y
15	ض	D			

## 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 lambingnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

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

### b. Vokal Rangkap

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

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
	<i>Fat ah</i> dan ya	Ai
	<i>Fat ah</i> dan wau	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *haua*

### 3. Maddah

*Maddah* atau vocal 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>	
اِ / يِ	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	
اُ / يُ	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	

Contoh:

قَالَ : *q la*

رَمَى : *ram*

قِيلَ : *q la*

يَقُولُ : *yaq lu*

### 4. Ta Marbutah (ة)

Transliterasi untuk *Ta Marbutah* ada dua, yaitu:

a. *Ta Marbutah* ( ) hidup

*Ta Marbutah* ( ) yang hidup atau mendapat harkat *fat ah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah *t*.

b. *Ta Marbutah* ( ) mati

*Ta Marbutah* ( ) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah *h*.

c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *Ta Marbutah* ( ) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al*, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *Ta Marbutah* ( ) itu ditransliterasikan dengan *h*.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *Rau ah al-a f l/rau atula f l*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *Al-Mad nah al-Munawwarah/  
al-Mad natul Munawwarah*

طَلْحَةَ : *al ah*

**Catatan:**

**Modifikasi**

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

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN .....	.. i
LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR.....	.. ii
LEMBAR PENGESAHAN HASIL SEMINAR.....	.. iii
KATA PENGANTAR .....	.. iv
HALAMAN TRANSLITERASI .....	.. vii
DAFTAR ISI.....	.. x
RINGKASAN LAPORAN .....	.. xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	.. xiii
DAFTAR TABEL.....	.. xiv

### BAB SATU : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang .....	.. 1
1.2 Tujuan Laporan Kerja Praktik .....	.. 3
1.3 Kegunaan Laporan Kerja Praktik .....	.. 3
1.4 Prosedur Pelaksanaan Laporan Kerja Praktik.....	.. 5

### BAB DUA : TINJAUAN LOKASI KERJA PRAKTIK

2.1 Gambaran Umum Tempat Praktik .....	.. 7
2.1.1 Sejarah Berdirinya BPRS Hikmah Wakilah.....	.. 7
2.1.2 Visi dan Misi BPRS Hikmah Wakilah .....	.. 8
2.2 Struktur Organisasi BPRS Hikmah Wakilah .....	.. 9
2.3 Kegiatan Usaha BPRS Hikmah Wakilah .....	.. 13
2.3.1 Penghimpunan Dana .....	.. 13
2.3.2 Penyaluran Dana .....	.. 14
2.3.3 Jasa lainnya .....	.. 16
2.4 Keadaan Personalialia BPRS Hikmah Wakilah .....	.. 17

### BAB TIGA : HASIL KEGIATAN KERJA PRAKTIK

3.1 Kegiatan Kerja Praktik .....	.. 18
3.2 Bidang Kerja Praktik .....	.. 19
3.2.1 Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pembiayaan Modal Usaha di PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh .....	.. 20
3.2.2 Mekanisme Pembiayaan Modal Usaha.....	.. 22
3.3 Teori yang Berkaitan .....	.. 24
3.3.1 Pengertian Pembiayaan Modal Usaha .....	.. 24
3.3.2 Landasan Hukum Pembiayaan Modal Usaha ....	.. 25
3.3.3 Pengertian Kepuasan Nasabah.....	.. 26
3.3.4 Strategi Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah.....	.. 28

3.3.5	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	30
3.3.6	Cara Mengukur Kepuasan Nasabah.....	31
3.4	Evaluasi Kerja Praktik .....	34

**BAB EMPAT : PENUTUP**

4.1	Kesimpulan .....	35
4.2	Saran .....	35

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>37</b>
<b>SK BIMBINGAN .....</b>	<b>39</b>
<b>LEMBAR NILAI KERJA PRAKTIK .....</b>	<b>40</b>
<b>LEMBAR KONTROL BIMBINGAN .....</b>	<b>41</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>45</b>

## RINGKASAN LAPORAN

Nama : Zulfadli  
NIM : 041300727  
Fakultas/Jurusan : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/ D III Perbankan Syariah  
Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pembiayaan Modal Usaha Pada PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh.  
Tanggal Sidang :  
TebalLKP : 55 Halaman  
Pembimbing I : Dr. Azharsyah, SE. AK., M. S.O.M  
Pembimbing II : Dr. Nur Baety Sofyan, Lc., MA

Penulis melakukan Kegiatan Kerja Praktik pada PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh yang terletak di Jalan Ratu Safiatuddin, No. 50, Peunayong, Kuta Alam, Banda Aceh dan ditempatkan pada bagian *Legal* dan *Marketing*. Di antara kerja praktik yang penulis lakukan di bidang *Legal* dan *Marketing* ini adalah pembuatan akad yang bertanggung jawab terhadap aspek hukum khususnya pengikatan secara intern maupun secara notaries serta memasarkan produk-produk yang ada di PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh. Tujuan dari penulisan Laporan Kerja Praktik ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap pembiayaan modal usaha dan mekanisme pelaksanaan pembiayaannya. Setelah menyelesaikan kerja praktik di PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh penulis menemukan bahwa tingkat kepuasan nasabah dan mekanisme pelaksanaan pembiayaan modal usaha telah memenuhi standar yang ada. Akan tetapi, meskipun demikian tetap diharapkan para karyawan yang bekerja pada PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh dapat meningkatkan lagi mutu pelayanan di semua unit dan adanya penambahan anggota/staff yang bekerja di bidang *legal* agar masalah keterlambatan penyelesaian akad pembiayaan yang telah diajukan oleh nasabah di bagian tersebut dapat diatasi dengan baik dan tepat waktu sebagaimana yang telah ditentukan oleh pihak *Account Officer*.

## DAFTAR TABEL

Berikut ini daftar tabel yang terdapat pada lembar penulisan laporan kerja praktik yaitu sebagai berikut:

Gambar 3.1 Persyaratan Pembiayaan Modal Kerja ..... 22

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 SK Bimbingan

Lampiran 2 Lembar Nilai Kerja Praktik

Lampiran 3 Lembar Kontrol Bimbingan

Lampiran 4 Sertifikat

Lampiran 5 Struktur Organisasi PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh

Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Al-Qur'an sebagai sumber hukum dalam agama Islam cukup banyak menyinggung hal yang berkaitan dengan keuangan. Akan tetapi, Al-Qur'an tidak secara spesifik berbicara tentang bentuk lembaga keuangan. Pembahasan Al-Qur'an lebih berkaitan dengan akhlaq atau etika yang berkaitan dengan masalah keuangan, antara lain menjaga kepercayaan (amanah), keadilan, kedermawanan, dan menjauhi yang haram dan menegakkan yang baik.<sup>1</sup>

Berdasarkan undang-undang Perbankan Syariah Indonesia Nomor 21 Tahun 2008, disebutkan bahwa bank terdiri dua jenis, yaitu bank konvensional dan bank syariah. Bank konvensional adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya secara konvensional yang terdiri atas bank umum konvensional dan bank perkreditan rakyat. Adapun bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah yang terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).<sup>2</sup>

Bank syariah berdiri pertama kali di Indonesia tahun 1992 didasarkan pada Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 sebagai landasan hukum bank dan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1992 tentang Bank Umum berdasarkan prinsip bagi hasil sebagai landasan hukum bank umum syariah dan Peraturan Pemerintah Nomor 73 tentang bank perkreditan rakyat berdasarkan prinsip bagi hasil sebagai landasan hukum Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Sesuai dengan perkembangan perbankan maka Undang-undang Nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan disempurnakan dengan Undang-undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perubahan Undang-undang Nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan dan

---

<sup>1</sup>Rizal Yaya, dkk, *Akuntansi Perbankan Syariah Teori dan Praktik Kontemporer*, (Yogyakarta: Salempa Empat, 2009), hlm. 16.

<sup>2</sup>*Ibid.*, hlm. 22.

juga tercakup hal-hal yang berkaitan dengan perbankan syariah.<sup>3</sup> dan disempurnakan kembali dengan undang-undang Nomor 21 tahun 2008 tentang perbankan.

Berdasarkan undang-undang tersebut, Bank Pembiayaan Rakyat merupakan salah satu lembaga perbankan yang mulai menerapkan sistem ekonomi syariah. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) adalah salah satu lembaga keuangan perbankan syariah, yang pola operasionalnya mengikuti prinsip-prinsip syariah. BPRS didirikan sebagai langkah aktif dalam pembentukan perekonomian Indonesia yang dituangkan dalam berbagai paket kebijaksanaan keuangan, moneter, dan perbankan.<sup>4</sup>

BPRS Hikmah Wakilah adalah suatu lembaga yang melayani usaha mikro dan kecil yang menginginkan proses mudah, pelayanan cepat dan persyaratan ringan. BPRS Hikmah Wakilah memiliki petugas *marketing* (proses penciptaan dan penyampaian barang dan jasa yang diinginkan kepada pelanggan dalam meliputi kegiatan yang berkaitan dengan mempertahankan pelanggan setia) yang berfungsi memberikan pelayanan antar jemput setoran dan penarikan tabungan atau deposito termasuk setoran angsuran pembiayaan. Pelayanan ini sangat relevan dengan kebutuhan masyarakat Usaha Mikro dan Kecil (UMK) yang cenderung tidak bisa meninggalkan usaha kesehariannya di pasar atau rumah. Setiap tabungan maupun deposito yang disimpan di PT. BPRS Hikmah Wakilah mendapat jaminan dari lembaga penjamin simpanan atau pemerintah, sehingga masyarakat akan tetap merasa aman untuk menyimpan dananya di BPRS.<sup>5</sup>

BPRS Hikmah Wakilah menawarkan berbagai macam produk pembiayaan dan tabungan sehingga nasabah dapat memilih produk yang sesuai dengan kebutuhannya. Adapun produk pembiayaan yang ada dalam BPRS Hikmah Wakilah yaitu: Pembiayaan *Murabahah*, Pembiayaan *Mudharabah*,

---

<sup>3</sup> Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo), hlm. 206.

<sup>4</sup> Company Profile PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Hikmah Wakilah, Banda Aceh 2012.

<sup>5</sup> Profile PT. BPRS Hikmah Wakilah Tahun 2008 - Desember 2011.

Pembiayaan *Musyarakah*, Pembiayaan *Ijarah*, dan Pembiayaan *Al-Qardhul Hasan*<sup>6</sup> Sedangkan produk pendanaan yaitu : Tabungan Hikmah, Tabungan Pendidikan, Tabunganku, Tabungan Qurban, Deposito Mudharabah berjangka waktu 1, 3, 6, dan 12 bulan.<sup>7</sup>

Selain itu BPRS Hikmah Wakilah juga siap membantu pengusaha kecil dan mikro dalam memenuhi kebutuhan modal usaha sampai dengan Rp 300.000.000, BPRS Hikmah Wakilah memiliki lima kantor. Kantor pusat beralamat di Peunayong, Kantor cabang beralamat di Lambaro, dan tiga kantor kas yang masing-masing beralamat di Keutapang, Ulee Kareng dan Darussalam. BPRS Hikmah Wakilah didirikan oleh para Akademisi Unsyiah serta Masyarakat Banda Aceh dan Aceh Besar pada tanggal 14 September 1994.<sup>8</sup>

Pembiayaan modal usaha pada PT. BPRS Hikmah Wakilah merupakan pembiayaan yang sangat diminati oleh nasabah. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk membahas judul “**Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Pembiayaan Modal Usaha Pada PT. BPRS Hikmah Wakilah**”.

## **1.2 Tujuan Laporan Kerja Praktik**

Tujuan penulisan laporan dari hasil pelaksanaan kerja praktik yaitu :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap pembiayaan modal usaha pada PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh.
2. Untuk mengetahui mekanisme pelaksanaan pembiayaan modal usaha pada PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh.

## **1.3 Kegunaan Laporan Kerja Praktik**

Hasil laporan kerja praktik bermanfaat untuk:

1. Khazanah Ilmu Pengetahuan

---

<sup>6</sup>Adapun pengertian atau penjelasan tentang murabahah, mudharabah, musyarakah, dan ijarah akan dijelaskan lebih lanjut di hlm. 20.

<sup>7</sup> Brosur PT. BPRS Hikmah Wakilah.

<sup>8</sup> *Ibid.*

Hasil Laporan Kerja Praktik (LKP) ini dapat menjadi bahan referensi di jurusan Diploma III Perbankan Syariah dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang perbankan dan menjadi sumber bacaan bagi mahasiswa khususnya dan masyarakat pada umumnya untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap pembiayaan modal usaha dan mekanisme pelaksanaan pembiayaan modal usaha pada PT. BPRS Hikmah Wakilah.

## 2. Masyarakat

Tujuan penulisan laporan ini juga sebagai sarana masyarakat agar dapat bersosialisasi seperti membuat acara seminar di sekolah-sekolah atau instansi besar yang ada di kota Banda Aceh dengan masyarakat awam, khususnya tentang tingkat kepuasan nasabah yang ada pada PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh untuk mengetahui seberapa besar minat masyarakat terhadap produk perusahaan ini dan menjadi media informasi bagi masyarakat yang ingin mengambil salah satu produk yang banyak diminati masyarakat.

## 3. Instansi Tempat Kerja Praktik

Laporan Kerja Praktik dapat menjadi pedoman bagi pihak BPRS Hikmah Wakilah untuk pengembangan produk di masa yang akan datang dan juga memberikan masukan kepada instansi tentang teori yang relevan dengan Perbankan Syari'ah untuk diaplikasikan dalam dunia kerja.

## 4. Penulis

Laporan Kerja Praktik ini berguna untuk menambah pengetahuan mengenai tingkat kepuasan nasabah terhadap pembiayaan modal usaha pada PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh serta sebagai media pengembangan diri dan dapat memperoleh pengalaman baru yang berharga guna menambah pengetahuan, khususnya dalam mengembangkan ilmu yang di terima dalam perkuliahan dengan

keadaan sebenarnya di lapangan dan mempersiapkan diri untuk memasuki dunia kerja.

#### **1.4 Prosedur Pelaksanaan Laporan Kerja Praktik**

Setiap mahasiswa program studi Diploma III Perbankan Syariah sebelum melakukan kerja praktik diwajibkan untuk mengambil mata kuliah penulisan LKP pada semester 6 (genap), hal ini dilakukan saat mengisi kartu rencana studi (KRS). Kemudian mendaftarkan diri kejurusan dengan mengisi formulir yang disediakan, kemudian mahasiswa harus mengikuti pelatihan atau pembekalan kerja praktik terlebih dahulu. Sebelum mengikuti pelatihan tersebut mahasiswa harus mengisi formulir biodata yang telah disediakan oleh panitia pelaksana. Pada saat pelatihan dijelaskan bahwa mahasiswa harus mencari tempat praktik baik di lembaga perbankan syariah maupun lembaga non perbankan syariah.

Setelah pelatihan mahasiswa juga diwajibkan mengikuti kegiatan pelatihan komputer. Kedua kegiatan diatas merupakan syarat untuk mengajukan surat rekomendasi ke prodi Diploma III Perbankan Syariah, surat rekom tersebut menjadi acuan bagi mahasiswa dalam mencari instansi tempat pelaksanaan kerja praktik. Selanjutnya penulis mengajukan permohonan kepada instansi kerja praktik yaitu PT. BPRS Hikmah Wakilah. Setelah mendapat surat balasan dari instansi terkait, penulis segera melengkapi persyaratan untuk mendapatkan surat pengantar kerja praktik yang dikeluarkan oleh jurusan, kemudian penulis mendapatkan surat balasan dari instansi terkait.

Pelaksanaan kerja praktik dilakukan oleh penulis di PT. BPRS Hikmah Wakilah Peunayong Banda Aceh selama satu bulan setengah atau pun 30 hari kerja, dimulai tanggal 14 Maret 2016 sampai dengan tanggal 30 April 2016. Pada kesempatan ini penulis melakukan berbagai kegiatan di PT. BPRS Hikmah Wakilah, sehingga penulis mendapatkan banyak pengalaman dan ilmu baru yang sebelumnya tidak pernah didapatkan di perkuliahan khususnya pengalaman di bidang perbankan. Selama 30 hari kerja melakukan praktik, penulis ditugaskan di bagian operasional dan *marketing*. Adapun kegiatan-kegiatan yang dilakukan selama praktik yaitu : membantu mengarsipkan file nasabah, membantu mencari

nasabah pembukaan rekening, membantu membagikan brosur, membantu menjemput tabungan nasabah, membantu menginput data nasabah, membantu menyetor uang nasabah, membantu mengisi slip setoran nasabah, memberikan slip penarikan dan slip setoran dari bagian operasional untuk di *print*, menyusun dan menghitung uang bersama *marketing*.

Selanjutnya sebelum kerja praktik berakhir, penulis menjumpai ketua laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Ar-Raniry untuk mengajukan judul LKP dan memastikan judul LKP yang diajukan telah memenuhi kriteria yang sesuai dengan buku pedoman kerja praktik dan penulisan laporan jurusan Diploma III Perbankan Syariah. Kemudian penulis harus membuat laporan awal LKP yang memuat latar belakang, tujuan kerja praktik, kegunaan kerja praktik, landasan teori, daftar pustaka dan daftar isi. Setelah Laporan awal tersebut selesai dan dianggap sudah benar maka Laporan awal tersebut diserahkan ke prodi Diploma Perbankan Syari'ah untuk ditetapkan dosen pembimbing (SK Bimbingan). Setelah memperoleh SK Bimbingan LKP, penulis harus menjumpai pembimbing pertama dan kedua 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 sampai LKP selesai dan siap untuk disidangkan pasca seminar akhir.

## **BAB DUA**

### **TINJAUAN LOKASI KERJA PRAKTIK**

#### **2.1 Gambaran Umum Tempat Praktik**

##### **2.1.1 Sejarah Singkat PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh**

PT. BPRS Hikmah Wakilah didirikan pada tanggal 14 September 1994 dan dijalankan dengan konsep dan tata cara syariah. Bank mendapat izin operasional sebagai Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) dari Menteri Keuangan RI sesuai keputusannya dengan nomor KEP-199/KM. 17/95 tanggal 18 Juli 1995, visi dan misi BPRS Hikmah Wakilah adalah menjadi mediator keuangan melalui pengumpulan tabungan dan deposito serta menyalurkan pembiayaan kepada usaha mikro dan kecil.<sup>9</sup>

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 kondisi Aceh di landa konflik dan pada tahun 2001 BPRS Hikmah Wakilah pindah kantor ke Jl. T. Nyak Arief No. 159 E, Jeulingke Banda Aceh. Saat terjadinya gempa bumi dan tsunami Desember 2004 kantor BPRS Hikmah Wakilah mengalami kerusakan dan sebagian besar nasabah, beberapa karyawan dan keluarganya meninggal karena tsunami.<sup>10</sup>

Konflik dan tsunami di Aceh Desember 2004 yang membuat kondisi keuangan bank saat itu sangat sulit, tidak sehat dan nyaris hampir tutup dan harapan satu-satunya adalah pemegang saham yang bersedia untuk menambah modalnya sehingga bank dapat berjalan dengan baik, namun dengan kondisi bank saat itu yang tidak sehat sangat sulit untuk mendapatkan pemegang saham yang bersedia untuk menambahkan modalnya.<sup>11</sup>

Pada Agustus 2006 jumlah modal di setor bank telah ditingkatkan sehingga mencapai standar minimum yang diwajibkan oleh BI, sehingga hal ini

---

<sup>9</sup>PT. BPRS Hikmah Wakilah Peunayong, *Company Profile*, (Banda Aceh: BPRS, 2012), hlm. 1.

<sup>10</sup>*Ibid.*, hlm. 2.

<sup>11</sup>PT. BPRS Hikmah Wakilah Peunayong, *Company Profile*, hlm. 3.

memungkinkan bank untuk pindah ke kantornya yang baru dan berlokasi di pusat kota. Pada November 2006 lokasi kantor pusat di pindahkan ke Kotamadya di Jl. Sri Ratu Safiatuddin No. 50 Peunayong Banda Aceh yang lokasinya merupakan kawasan pusat perdagangan Kotamadya Banda Aceh. Dengan wajah manajemen baru dan langkah pasti PT. BPRS Hikmah Wakilah menunjukkan perubahan dan perkembangan kinerja yang semakin baik dan sehat.<sup>12</sup>

BPRS Hikmah Wakilah dari sejak berdiri fokus untuk melayani Usaha Mikro dan Kecil (UMK) yang menginginkan proses mudah, pelayanan cepat dan persyaratan ringan. BPRS Hikmah Wakilah memiliki petugas *marketing* yang berfungsi memberikan pelayanan antar jemput setoran dan penarikan tabungan/deposito termasuk setoran angsuran pembiayaan. Pelayanan ini sangat relevan dengan kebutuhan masyarakat UMK yang cenderung tidak bisa meninggalkan usaha keseharian dipasar, toko, atau rumah.<sup>13</sup>

### **2.1.2 Visi dan Misi BPRS Hikmah Wakilah**

BPRS Hikmah Wakilah berusaha menjadi mediator keuangan melalui pengumpulan tabungan dan deposito serta menyalurkan pembiayaan kepada usaha mikro dan kecil.

Adapun visi BPRS Hikmah Wakilah yaitu:

- a. Menjadikan BPR Syariah yang terbaik di Provinsi Aceh.
- b. Menjadikan BPR Syariah yang bisa melayani masyarakat ekonomi kecil di Provinsi Aceh.

Sedangkan Misi PT. BPRS Hikmah Wakilah, yaitu:

- a. Menjalankan prinsip syariah secara konsisten dan konsekuen.
- b. Fokus terhadap usaha mikro dan kecil.
- c. Menjadikan pasar-pasar tradisional merupakan *captive market* PT. BPRS Hikmah Wakilah.

---

<sup>12</sup>*Ibid.*

<sup>13</sup>*Ibid.*

d. Membuka jaringan pemasaran/kantor kas/capem di Provinsi Aceh yang memiliki potensi ekonomi yang baik.<sup>14</sup>

Visi BPRS Hikmah Wakilah yaitu menentukan tujuan atau cita-cita perusahaan. Sedangkan misi merupakan strategi BPRS Hikmah Wakilah sebagai suatu perusahaan atau lembaga keuangan yang tentu memiliki visi dan misi agar kita memiliki gambaran atau kejelasan mengenai perusahaan kedepannya untuk lebih baik, agar dapat menarik perhatian masyarakat atau lebih yakin untuk bekerjasama dengan PT. BPRS Hikmah Wakilah.<sup>15</sup>

## **2.2 Struktur organisasi PT. BPRS Hikmah Wakilah**

Sebagai sebuah lembaga keuangan perbankan maka dapat di pastikan bahwa PT. BPRS Hikmah Wakilah memiliki petugas di setiap kantor yang menempati beberapa posisi guna menjadi penggerak dalam menjalankan kegiatan usahanya. Agar tergeraknya suatu kegiatan maka sangat di perlukan pembagian kerja, tugas, tanggung jawab dan wewenang setiap orang di dalamnya. Struktur organisasi adalah susunan dan hubungan antara komponen atau bagian dalam suatu organisasi. Suatu organisasi kecil dengan jenis dan jumlah pekerjaan sedikit biasanya dapat dijalankan dalam struktur sederhana sebaliknya organisasi besar yang mencakup beberapa departemen atau bahkan beberapa anak perusahaan dan tentunya menerapkan struktur yang lebih rumit.<sup>16</sup>

PT. BPRS Hikmah Wakilah yang merupakan lembaga keuangan mikro yang tentu memiliki struktur organisasi. Struktur organisasi bank syariah berbeda dengan struktur organisasi bank konvensional. Perbedaan antara bank syariah dan bank konvensional yaitu bank syariah memiliki dewan pengawas syariah yang mengawasi lalu lintas perbankan pada perbankan Syariah.

PT. BPRS Hikmah Wakilah Peunayoeng Banda Aceh memiliki struktur organisasi sebagai berikut:

---

<sup>14</sup> PT. BPRS Hikmah Wakilah Peunayong, *Company Profile*, hlm. 3.

<sup>15</sup> *Ibid*, hlm. 3.

<sup>16</sup> Suparjati, dkk, *Tata Usaha dan Kearsipan*, (Yogyakarta : Kanisius, 2002), hlm. 2.

### 1) Dewan Pengawas Syariah

Peran utama para ulama dalam pengawas syariah adalah mengawasi jalannya operasional bank sehari-hari agar selalu sesuai dengan ketentuan-ketentuan syariah. Dewan pengawas syariah harus membuat pernyataan secara berkala (biasanya tiap tahun) bahwa bank yang diawasi telah berjalan sesuai dengan ketentuan syariah.

Tugas lain dewan pengawas syariah adalah meneliti dan membuat rekomendasi produk baru dari bank yang diawasinya. Dengan demikian dewan pengawas syariah bertindak sebagai penyaring utama sebelum suatu produk diteliti kembali dan difatwakan oleh dewan syariah nasional.<sup>17</sup>

### 2) Dewan Komisaris

Dewan Komisaris terdiri dari satu orang ketua dan tiga orang anggota pemegang saham PT. BPRS Hikmah Wakilah yang disetujui oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia. Kedudukan Dewan Komisaris ini sejajar dengan Dewan Pengawas Syariah. Tugas Dewan Komisaris meliputi:

- a. Menggariskan kebijaksanaan umum bank.
- b. Pengawasan terhadap pelaksanaan kegiatan operasional bank.
- c. Pihak yang mengangkat dan menghentikan pekerjaan direksi apabila pengelolaan bank tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

### 3) Direksi

Dewan direksi terdiri dari direktur utama dan direktur. Direksi mempunyai tugas pokok memimpin bank dalam kegiatan sehari-hari sesuai dengan kebijakan umum yang telah digariskan oleh dewan komisaris.

---

<sup>17</sup> Muhammad Syafi'i Antoni, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), hlm. 31.

4) Bagian Internal Audit

Bagian ini mempunyai tugas memeriksa slip penarikan dan setoran nasabah yang dibawa oleh *account officer*, memeriksa nota pelaporan pusat dari kantor kas, memeriksa nota debit dan menginput identitas nasabah ke SID (Sistem Informasi Debitur).

5) Bagian Akuntansi dan Keuangan

Bagian ini mempunyai tugas antara lain mengumpulkan bukti-bukti transaksi berdasarkan transaksi harian tersebut kemudian di buat jurnal, buku besar dan sub buku besar, membuat laporan bulanan meliputi laporan keuangan dan akuntansi pihak-pihak yang terkait dengan bank serta laporan lainnya yang berkenaan dengan akuntansi, membuat laporan realisasi anggaran setiap bulannya, dengan melampirkan realisasi pencapaian target.

6) *Teller*

Petugas yang melakukan kegiatan yang berkaitan dengan penerimaan, penarikan dan transfer yang dilakukan oleh nasabah. Adapun fungsi dan tugas teller yaitu:

- a) Melayani setiap transaksi penerimaan dan penarikan nasabah atas rekening tabungan dan deposito.
- b) Memberikan penjelasan yang tegas dan ramah kepada nasabah dalam setiap proses transaksi.
- c) Membantu dan merespon keluhan nasabah serta mensortir uang.<sup>18</sup>

7) *Customer Service (CS)*

Pengertian *Customer Service (CS)* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Berikut ini fungsi *customer service*:

---

<sup>18</sup>Wawancara dengan Nurfadhillah, Teller Kantor Pusat Peunayong, pada tanggal 25 Maret 2016 di Kantor Pusat Peunayong Banda Aceh.

- a) Sebagai resepsionis, dalam hal ini CS menerima tamu atau nasabah yang datang ke bank dengan ramah tamah, sopan, tenang, simpatik, dan menyenangkan.
  - b) Sebagai *deksman* tugasnya CS antara lain memberikan informasi mengenai produk-produk bank, menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk bank.
  - c) Sebagai *salesman*, tugas CS bank adalah menjual produk perbankan, melakukan *cross selling*, mengadakan pendekatan, dan mencari nasabah baru.
  - d) Sebagai *customer relation officer* dalam hal ini tugas seorang CS harus menjaga image bank dengan cara membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, sehingga nasabah merasa senang, puas, dan makin percaya kepada bank. Yang terpenting adalah sebagai penghubung antara bank dengan seluruh nasabah.
  - e) Sebagai komunikator, tugas CS sebagai komunikator adalah memberikan kemudahan kepada nasabah. Di samping itu, juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan, atau konsultasi.<sup>19</sup>
- 8) Bagian Admin Pembiayaan
- Bagian ini mempunyai tugas antara lain mencatat dan membukukan transaksi yang diterima dari perjanjian atau akad, pengecekan laporan dan pembahasan permohonan dan rekomendasi besarnya jumlah pembiayaan yang akan diberikan.
- 9) Bagian SDI dan Umum
- Bagian ini mempunyai tugas pengadaan administrasi kantor dan perlengkapan, mengurus urusan rumah tangga perusahaan serta melayani biaya dan gaji yang telah disetujui oleh direksi, menkoordinir petugas lapangan dalam membuat rekap harian, serta jumlah nasabah yang dikunjungi dan jumlah tabungan yang berhasil dihimpun pada hari tersebut.

---

<sup>19</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta:Kencana, 2010), hlm. 180.

10) *Bagian Marketing*

Bagian ini mempunyai tugas mencari nasabah, dan juga memproses nasabah pembiayaan, bertugas melakukan penagihan dan upaya penyelesaian pembiayaan bermasalah.

11) *Legal officer*

Bagian ini bertanggung jawab pada aspek hukum khususnya pada pembuatan akad baik itu pengikatan secara intern, maupun secara notaris.

12) *Informasi Teknologi (IT)*

Bagian IT bertugas memastikan jalannya seluruh *software* IT di bank, memperbaiki serta merawat sistem IT di bank, dan hal-hal lainnya yang berkaitan dengan informasi teknologi.

13) *Security*

Petugas yang menjaga keamanan, ketertiban kantor, dan melayani tiap nasabah yang hadir serta memberikan informasi maupun bantuan jika nasabah mengalami berbagai kendala atau masalah.

14) *Office boy (OB)*

Petugas yang menjaga kebersihan dan kenyamanan kantor, serta memberikan pelayanan lainnya yang dibutuhkan oleh karyawan selama masa jam kerja kantor.

## **2.3 Kegiatan usaha PT. BPRS Hikmah Wakilah**

Adapun kegiatan usaha yang terdapat pada PT. BPRS Hikmah Wakilah meliputi penghimpunan dana, penyaluran dana dan jasa lainnya.

### **2.3.1 Penghimpunan Dana**

Penghimpunan dana pada PT. BPRS Hikmah Wakilah berbentuk tabungan dan deposito. Adapun Produk penghimpunan dana yang di tawarkan pada PT. BPRS Hikmah Wakilah diantaranya:<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup>Hasil wawancara dengan bapak Edi Irwanto (kepala cabang) berdasarkan data PT. BPRS Hikmah Wakilah, Tanggal 18 April 2016.

- a. Tabungan Hikmah merupakan tabungan yang dapat di setor dan ditarik kapan saja, tabungan ini dapat digunakan untuk lalu lintas pembiayaan. Saldo awal tabungan hikmah Rp. 50.000, jumlah penabungnya adalah 2.652 nasabah.
- b. Tabungan pendidikan merupakan tabungan yang diperuntukkan untuk anak sekolah. Dapat disetor dan ditarik kapan saja. Saldo awal tabungan pendidikan Rp. 5.000, jumlah penabungnya adalah 6.17 nasabah.
- c. Tabungan Ku merupakan tabungan yang ditetapkan oleh BI kepada seluruh bank. Tabungan ini dapat disetor kapan saja, namun tidak dapat ditarik kapan saja, penarikan dapat dilakukan maksimalnya 2 kali dalam sebulan. Tabungan ini tanpa biaya administrasi. Jumlah penabungnya adalah 4.257 nasabah.
- d. Deposito *mudharabah* berjangka waktu 1, 3, 6 dan 12 bulan. Apabila nasabah ingin menarik uangnya sebelum jatuh tempo pada PT. BPRS Hikmah Wakilah tidak diberlakukan sanksi pinalti (denda).

Setiap tabungan maupun deposito yang disimpan pada PT. BPRS Hikmah Wakilah mendapat jaminan dari lembaga penjamin simpanan (LPS), sehingga masyarakat akan merasa aman untuk menyimpan dananya pada PT. BPRS Hikmah Wakilah.

### **2.3.2 Penyaluran Dana**

BPRS Hikmah Wakilah tidak hanya menjalankan fungsinya sebagai penghimpun dana, namun juga sebagai tempat di mana masyarakat dapat memperoleh pembiayaan untuk keperluan peningkatan usaha ataupun untuk pemenuhan kebutuhan yang sifatnya konsumtif seperti rumah dan kendaraan bermotor.<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup> Rival Veithzal, *Islamic Banking: Sebuah Teori, Konsep, dan Aplikasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), hlm. 221.

a. Pembiayaan *murabahah* (jual beli)

Pembiayaan *murabahah* adalah suatu perjanjian pembiayaan berdasarkan sistem jual beli, di mana bank membiayai kebutuhan investasi nasabah yang kemudian dijual kepada nasabah dengan harga jual tertentu yang disepakati dan dituangkan pada akad pembiayaan, atau sama dengan akad jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan yang disepakati penjual dan pembeli.<sup>22</sup>

Adapun jenis-jenis pembiayaan *murabahah* yaitu:<sup>23</sup>

1. Pembiayaan konsumtif seperti adalah jenis pembiayaan yang diberikan untuk tujuan diluar usaha dan umumnya bersifat perorangan.
2. Pembiayaan investasi adalah pembiayaan jangka menengah atau panjang untuk pembelian barang-barang modal yang diperlukan untuk: rehabilitasi, modernisasi, dan ekspansi.<sup>24</sup>
3. Pembiayaan modal usaha adalah akad jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan (margin) yang disepakati oleh penjual dan pembeli.<sup>25</sup>

b. Pembiayaan *mudharabah* (Bagi Hasil)

Pembiayaan *mudharabah* adalah akad kerjasama antara bank sebagai penyedia dana dengan nasabah (*Mudharib*) yang mempunyai keahlian atau keterampilan untuk mengelola suatu usaha yang produktif dan halal. Keuntungan dari penggunaan dana bank yang dikelola oleh *mudharib* dibagi bersama berdasarkan nisbah yang disepakati. Atau

---

<sup>22</sup> Adiwarmman A.Karim, *Bank Islam Edisi 4*, (Jakarta :PT. Raja Grafindo Persada 2011), hlm. 113.

<sup>23</sup> Company profile PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Hikmah Wakilah , banda aceh. 2012.

<sup>24</sup> Adiwarmman A.Karim, *Bank Islam, Analisis Fiqih dan Keuangan*, (Jakarta :PT. Raja Grafindo Persada 2004), hlm. 103.

<sup>25</sup> Wawancara dengan Deni Rahmady, bagian *Account Officer*, PT. BPRS Hikmah Wakilah Cabang Peunayong Pada Tanggal 8 April 2016.

bisa juga diartikan sebagai persetujuan kongsi antara harta dari salah satu pihak dengan kerja pihak lain.<sup>26</sup>

c. Pembiayaan *Musarakah*

Pembiayaan *Musarakah* 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 dibagi berdasarkan nisbah yang telah disetujui serta dituangkan dalam akad pembiayaan sedangkan kerugian berdasarkan kontribusi dana.<sup>27</sup>

d. Pembiayaan *Ijarah*

Pembiayaan *Ijarah* adalah akad pemindahan hak guna (manfaat) atas suatu barang atau jasa dalam waktu tertentu melalui pembayaran sewa/upah, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan barang itu sendiri.<sup>28</sup>

Nasabah pembiayaan BPRS Hikmah Wakilah mayoritas adalah pengusaha mikro dan kecil yang tersebar hampir di seluruh pusat-pusat pasar tradisional Banda Aceh dan Aceh Besar, seperti: pasar peunayong, pasar neusu, pasar setui, pasar lambaro, pasar peuniti, pasar kampong atek, TPI lampulo, dan lainnya.<sup>29</sup>

### 2.3.3 Jasa lainnya

Adapun jasa lainnya yang terdapat pada PT. BPRS Hikmah Wakilah yaitu:

---

<sup>26</sup> Adiwarman A.Karim, *Bank Islam, Analisis Fiqih dan Keuangan*, hlm. 205.

<sup>27</sup> Sri Nurhayati, *Akuntansi Syariah di Indonesia Edisi Tiga*, (Jakarta : Salemba Empat, 2013), hlm. 134.

<sup>28</sup> Ahmad IfhanSolihin, *Bank Syariah*, (Bandung:PT. Karya Kita, 2008), hlm. 131.

<sup>29</sup> Company Profile PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Hikmah Wakilah, Banda Aceh. 2012.

1. Menerima setoran seperti:<sup>30</sup>
  - a. Pembayaran telepon.
  - b. Pembayaran *speedy* (wifi id).
  - c. Pembelian listrik bayar/prabayar.
  - d. Pembayaran PDAM.
  - e. Pembelian *voucher* pulsa *handphone*.
2. Transfer (pengiriman uang) merupakan salah satu jasa yang tersedia pada PT. BPRS Hikmah Wakilah yang bekerjasama dengan Bank Syariah mandiri.

#### **2.4 Keadaan personalia PT. BPRS Hikmah Wakilah**

Sejak berdirinya PT. BPRS Hikmah Wakilah pada tanggal 14 September 1994 dan mulai beroperasi pada tahun 1995 sampai dengan saat ini, jumlah karyawan dan karyawan pada kantor pusat PT. BPRS Hikmah Wakilah yang bertempat di Peunayong sebanyak 20 orang, terdiri dari 15 karyawan dan 5 karyawan. Gambaran posisi yang ditempati oleh para karyawan diantaranya adalah direktur utama, direktur, internal audit, Kabag. *Marketing*, Operasional, *teller*, *customer service*, administrasi pembiayaan, staff akuntansi, SDI dan umum, *legal officer*, *remedial officer*, IT (Informasi Teknologi), *account officer*, *office boy (OB)*, dan *security*. Jumlah karyawan pria dan karyawan wanita yang berpendidikan D-III berjumlah 3 orang sedangkan berpendidikan S1 berjumlah 17 orang yang berasal dari berbagai jurusan.<sup>31</sup>

---

<sup>30</sup> Spanduk PT. BPRS Hikmah Wakilah, *produk dan jasa*.

<sup>31</sup> Wawancara dengan NezaFaradita, bagian SDI dan umum, PT. BPRS Hikmah Wakilah, pada tanggal 11 April 2016 di Kantor Pusat Peunayong Banda Aceh.

## **BAB TIGA**

### **HASIL KEGIATAN KERJA PRAKTIK**

#### **3.1. Kegiatan Kerja Praktik**

Selama penulis menjalani kerja praktik pada PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh dalam jangka waktu satu setengah bulan atau 30 hari kerja efektif terhitung mulai 14 Maret 2016 sampai 29 April 2016. Dalam kerja praktik penulis melakukan beberapa kegiatan atau tugas-tugas sebagai berikut:

##### **3.1.1. Bagian *Legal Officer*:**

- a. Memasukkan data-data pembiayaan nasabah ke dalam map sesuai dengan urutannya.
- b. Mengantar slip kepada teller.
- c. Menyusun akad-akad yang sudah ditandatangani Dewan Direksi kemudian distempel.
- d. Menyimpan map pembiayaan nasabah ke dalam lemari filing pembiayaan.
- e. Merapikan dan menata map di dalam lemari *filing* sesuai dengan nomor akad dan tahun.
- f. Mengisi kelengkapan data file pembiayaan.
- g. Belajar membuat akad Murabahah yang terdiri dari: akad murabahah, akad wakalah, surat penawaran persetujuan nasabah, surat larangan menerima hadiah, surat persetujuan suami istri, surat keterangan ahli waris, FEO (*Fiduciaire Aigendoms Overdracht*) yaitu penyerahan hak dan milik dalam kepercayaan atas barang-barang, surat kuasa debet, kwitansi, surat aksep.
- h. Mengisi *check list* kelengkapan data file pembiayaan.
- i. Menempel materai pada lembaran surat kuasa debet, FEO, surat pernyataan, surat aksep, dan akad murabahah.

### **3.1.2. Bagian Marketing**

- a. Mengisi identitas calon nasabah pada formulir pembukaan tabungan sesuai dengan KTP (Kartu Tanda Penduduk).
- b. Bersama tim marketing mendatangi nasabah untuk penagihan pembiayaan.
- c. Menyusun uang dengan rapi dan sesuai dengan nominal masing-masing.
- d. Melihat saldo tabungan nasabah melalui data BIOS untuk dipotong angsuran pembiayaan.
- e. Mengetik appraisal untuk mengisi tahun pembuatan, nomor BPKB (Buku Pemilik Kendaraan Bermotor), nomor polisi, nomor mesin, nomor rangka, warna kendaraan, atas nama (pemilik).
- f. Mengetik MUP (Memorandum Usulan Pembiayaan) untuk mengisi nomor
- g. Dan tanggal MUP, nama dan alamat debitur, identitas calon debitur, latar belakang informasi debitur, sejarah dan kondisi usaha, kondisi calon debitur, tujuan penggunaan dana, jaminan, kontra analisa, pro analisa, kesimpulan atau usulan AO, dan persyaratan pembiayaan.

### **3.2 Bidang Kerja Praktik**

Dalam melakukan kegiatan Kerja Praktik pada PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh, penulis lebih banyak melakukan kegiatan menganalisa kepuasan nasabah dan pemasaran (*marketing*). Bagian legal pada PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh merupakan bagian yang bertanggung jawab terhadap aspek hukum khususnya pada pembuatan akad baik itu pengikatan secara intern maupun secara notaris. Sedangkan bagian pemasaran (*marketing*) adalah bagian yang memasarkan produk-produk yang ada di PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh, mengambil setoran nasabah pembiayaan, dan menawarkan kepada calon nasabah untuk mengambil pembiayaan.

### **3.2.1 Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pembiayaan Modal Usaha di PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh**

Nasabah yang puas terhadap sebuah produk atau pelayanan di suatu perusahaan akan mempunyai kecenderungan untuk mengkonsumsi atau dan kembali kepada perusahaan tersebut berulang kali, hal tersebut dapat menciptakan nasabah yang loyal atau setia. Pada akhirnya nasabah yang loyal/setia akan meningkatkan profit perusahaan.

Kepuasan nasabah akan sangat dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu harapan nasabah akan kinerja sebuah produk dan kenyataan yang nasabah terima setelah mengkonsumsi produk tersebut. Nasabah akan merasa puas jika kinerja produk sama atau bahkan melebihi harapan semula. Sebaliknya, nasabah akan merasa tidak puas jika kinerja produk tidak sesuai dengan harapannya.

Kepuasan nasabah bukan hanya terhadap sebuah produk maupun hasil dari produk namun pelayanan yang diberikan oleh perusahaan serta karyawan sangatlah mempengaruhi faktor kepuasan nasabah terhadap produk itu sendiri. Maka dari itu dalam mengukur tingkat kepuasan nasabah diperlunya wawancara langsung dengan nasabah untuk mengetahui berapa besar tingkat kepuasan nasabah pembiayaan modal usaha di PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh.

Maka jika dilihat perkembangan dari jumlah nasabah yang mengambil pembiayaan modal usaha di PT. BPRS Hikmah Wakilah sejak bulan Mei 2016 sebanyak 15 orang, untuk bulan Juni 2016 sebanyak 35 orang. Jika dilihat dari data tersebut jumlah nasabah yang mengambil pembiayaan modal usaha terus meningkat tiap bulannya.<sup>32</sup>

Dalam melakukan wawancara dengan 10 nasabah, penulis mengajukan 3 pertanyaan yang menyangkut tentang tingkat kepuasan nasabah terhadap pembiayaan modal usaha. Adapun pertanyaannya sebagai berikut:

1. Bagaimanakah tingkat bagi hasil yang ditawarkan oleh pihak PT. BPRS Hikmah Wakilah kepada nasabah?

---

<sup>32</sup> Wawancara dengan Ubaidillah bagian Admin. Pembiayaan di BPRS Hikmah Wakilah pada tanggal 27 Juli 2016.

2. Bagaimanakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. BPRS Hikmah Wakilah kepada nasabah?
3. Bagaimanakah PT. BPRS Hikmah Wakilah dalam mempromosikan produk-pruduk dan memberikan informasi kepada nasabah?

Dari hasil wawancara yang penulis lakukan dengan 10 orang nasabah PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh, Penulis menemukan jawaban yang menarik. Ada 3 hal yang penulis tanyakan kepada nasabah. Hal pertama yang penulis tanyakan adalah tentang tingkat bagi hasil yang di berikan oleh PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh. Diantara 10 nasabah yang diwawancarai 7 nasabah sudah merasa puas dengan tingkat bagi hasil tersebut, ini dikarenakan bagi nasabah yang sudah beberapa kali mengambil pembiayaan mendapatkan pengurangan tingkat bagi hasil yang biasanya tingkat bagi hasil tersebut terletak pada angka 18% sampai dengan 12%. Sedangkan 3 nasabah lainnya merasa tidak puas dikarenakan di saat pengambilan pembiayaan untuk pertama kalinya tingkat bagi hasil sudah di tetapkan oleh phak bank pada angka 18% sampai dengan 20%.

Hal kedua yang penulis tanyakan adalah tentang kualitas pelayanan yang di berikan oleh PT. BPRS Hikmah Wakilah. Diantara 10 nasabah, 8 nasabah merasa pelayanan yang diberikan sudah sangat bagus, dikarenakan dengan adanya proses yang cepat dan sistem yang memudahkan nasabah yaitu sistem jempot bola. Tetapi, 2 nasabah lainnya mengeluh bahwa sering terjadinya keterlambatan di saat penyelesaian akad pengambilan pembiayaan tersebut. Hal ketiga yang penulis tanyakan adalah tentang promosi produk-produk dari PT. BPRS Hikmah Wakilah. Dari 10 nasabah yang di wawancarai, semua merasa sangat senang atas promosi dan informasi yang diberikan oleh *Account Officer* PT. BPRS Hikmah Wakilah. Karena promosi yang di lakukan oleh PT. BPRS Hikmah Wakilah sudah sangat bagus, ini disebabkan dengan *Account Officer* selalu mendatangi dan bertatap muka langsung dengan calon nasabah maupun nsabah PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh, dan juga *Account Officer* yang di miliki oleh PT. BPRS Hikmah Wakilah sangat ramah dan sopan dalam

memberikan informasi ataupun dalam menawarkan sebuah produk untuk nasabah.

Bedasarkan hasil wawancara di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa nasabah PT. BPRS Hikmah Wakilah sudah merasa sangat puas atas kinerja yang dilakukan oleh PT. BPRS Hikmah Wakilah dalam pengambilan Pembiayaan Modal Usaha yang mencakup tingkat bagi hasil, kualitas pelayanan promosi yang dilakukan PT. BPRS Hikmah Wakilah.<sup>33</sup>

### 3.2.2. Mekanisme Pembiayaan Modal Usaha

Adapun langkah awal yang harus ditempuh oleh PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh dalam memberikan pembiayaan modal usaha adalah proses pengajuan permohonan. Dalam proses pengajuan permohonan, seorang nasabah bertindak sebagai calon debitur dan bank bertindak sebagai calon kreditur. Adapun persyaratan pembiayaan modal kerja, yaitu:<sup>34</sup>

No	Dokumen	Wiraswasta	Karyawan
s1	Pasphoto 3x4 = 3 lembar	✓	✓
2	Foto copy KTP suami dan istri	✓	✓
3	Foto copy KTP ahli waris yang belum menikah	✓	✓
4	Foto copy kartu keluarga dan surat nikah	✓	✓
5	Surat keterangan izin usaha dari kantor Camat/Lurah	✓	✓
6	Foto copy SIUP, TDP, Akte pendirian dan perumahan	✓	
7	Foto copy tabungan 3 bulan terakhir	✓	✓

---

<sup>33</sup> Wawancara dengan 10 nasabah BPRS Hikmah Wakilah pada tanggal 04 Januari 2017.

<sup>34</sup> Brosur PT BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh.

8	Foto copy rekening listrik bulan terakhir	✓	✓
9	Asli slip gaji karyawan dan foto copy SK terakhir		✓
10	Foto copy jaminan (BPKB, STNK, dan faktur pajak)	✓	✓
11	Foto copy jaminan (Sertifikat atau AJB/AH)	✓	✓
12	Membuka tabunagn di BPRS Hikmah Wakilah	✓	✓

Setelah bank memutuskan permohonan, pihak bank melakukan tahap analisis terlebih dahulu terkait nasabah yang mengajukan pembiayaan, Adapun tahap yang di lakukan PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh dalam proses analisis yaitu:<sup>35</sup>

1. Analisis dokumen
  - a. Dokumen pembiayaan lengkap.
  - b. *BI Checking*.
2. Analisis karakter
  - a. Analisis karakter dari dokumen pembiayaan, data pendukung dan informasi dari AO (*Account Office*).
  - b. Verifikasi tujuan pembiayaan.
  - c. Melakukan wawancara langsung dengan calon nasabah.
3. Analisis Kapasitas
  - a. Analisis kebutuhan dan kemampuan bayar dari dokumen pembiayaan dan data pendukung.
  - b. Verifikasi jumlah aset dan nilai perolehannya selama masa usaha.
4. Analisis jaminan
  - a. Identifikasi resiko usaha.

---

<sup>35</sup> Wawancara dengan Darul Mirza bagian Legal di PT. BPRS Hikmah Wakilah pada tanggal 20 Juli 2016.

- b. Validasi lokasi dan fisik jaminan dengan dokumen jaminan.
- c. Nilai taksir:
  - 1. Tanah dan bangunan maksimal 80%.
  - 2. Kendaraan (mobil atau motor) maksimal 70%.

Setelah proses Analisa dilakukan maka pihak PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh, akan menentukan pembiayaan modal usaha tersebut diterima atau ditolak. Jika diterima pihak PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh akan melanjutkan ke tahap proses aqad. Dalam aqad, pihak PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh dan nasabah menggunakan standar yang telah di sediakan oleh PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh, seluruh ketentuan dan aspek legalitas perjanjian telah diatur di dalamnya sehingga nasabah cukup mengisi data yang berkaitan dengan nasabah dan menandatangani. Kemudian dilanjutkan dengan akad tambahan yaitu akad wakalah (perwakilan), sehingga peran PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh tidak lagi sebagai penjual maupun pembeli dari pemasok kepada nasabah melainkan hanya sebagai pemilik dana yang menjaminkan dananya kepada nasabah.<sup>36</sup>

### **3.3. Teori Yang Berkaitan**

#### **3.3.1. Pengertian Pembiayaan Modal Usaha**

Fungsi lembaga keuangan, baik bank maupun non bank melakukan kegiatan bisnis keuangan, dengan menggunakan dana pihak ketiga. Pada intinya, bank bertindak sebagai agen perantara atau intermediasi dari masyarakat yang kelebihan dana (dalam bentuk tabungan, deposit, dll) dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman atau kredit. Pembiayaan merupakan salah satu tugas pokok bank, yaitu pemberian penyediaan dana untuk memenuhi kebutuhan pihak-pihak yang merupakan deficit unit.

Pembiayaan merupakan penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank

---

<sup>36</sup> Wawancara dengan Darul Mirza bagian Legal di PT. BPRS Hikmah Wakilah pada tanggal 20 Juli 2016.

dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut dalam jangka waktu yang ditentukan dengan imbalan atau bagi hasil.<sup>37</sup>

Pembiayaan modal usaha adalah pembiayaan jangka pendek yang diberikan untuk membiayai kebutuhan modal usaha suatu perusahaan. Misalnya untuk membiayai pembelian bahan baku, siklus/perputaran usaha, modal usaha dan pembiayaan kontraktor.<sup>38</sup>

### 3.3.2. Landasan Hukum Pembiayaan Modal Usaha

#### 1. Al-Qur'an

Dalam Al-Qur'an surat Al-baqarah Ayat 198 Allah SWT, berfirman :

لَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَنْ تَبْتَغُوا فَضْلًا مِنْ رَبِّكُمْ ۚ فَإِذَا أَفَضْتُمْ مِنْ عَرَافَاتٍ فَاذْكُرُوا اللَّهَ عِنْدَ الْمَشْعَرِ الْحَرَامِ ۖ وَاذْكُرُوهُ كَمَا هَدَاكُمْ وَإِنْ كُنْتُمْ مِنْ قَبْلِهِ لَمَنِ الضَّالِّينَ

Artinya: “Tidak ada dosa bagimu untuk mencari karunia (rezeki hasil perniagaan) dari Tuhanmu. Maka apabila kamu telah bertolak dari 'Arafat, berdzikirlah kepada Allah di Masy'arilharam. Dan berdzikirlah (dengan menyebut) Allah sebagaimana yang ditunjukkan-Nya kepadamu; dan sesungguhnya kamu sebelum itu benar-benar termasuk orang-orang yang sesat.” (Q.S Al-Baqarah: 198).<sup>39</sup>

#### 2. Al-Hadits

Dalam hadits Qudsi yang diuraikan dari Abu Hurairah, bahwa Rasulullah S.A.W. bersabda:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ رَفَعَهُ قَالَ إِنَّ اللَّهَ يَقُولُ : أَنَا ثَالِثُ الشَّرِيكِينَ مَا لَمْ يَخُنْ أَحَدُهُمَا صَاحِبَهُ فَإِذَا خَرَجْتُ مِنْ بَيْنِهِمَ

<sup>37</sup>Ahmad Subagyo, Budi Purnomo, *Account Officer For Commercial Microfinance*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), hlm. 83.

<sup>38</sup> Ahmad Subagyo, Budi Purnomo, *Account Officer For Commercial Microfinance*, hlm. 84

<sup>39</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, Bandung :PT. Syaamil Cipta Media.

Artinya: Dari Abu Hurairah, dia memarfukannya (menyandarkannya kepada Nabi *Shallallahu Alaihi wa Sallam*), ia berkata: Sesungguhnya Allah berfirman: "Aku adalah yang ketiga dari dua yang berserikat selama salah satunya tidak mengkhianati temannya. Maka jika ia (salah satunya) mengkhianatinya (teman yang lain), Aku keluar di antara keduanya."<sup>40</sup>

### 3.3.3. Pengertian Kepuasan nasabah

Kepuasan pelanggan merupakan respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian.<sup>41</sup> Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga, dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat. Sisi positif dari harapan (*expectation*) seseorang menunjukkan rasa percaya pada sesuatu (produk jasa) yang secara ekonomis dapat memberikan keberhasilan, kompeten dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan seseorang dapat mendorong tumbuhnya dorongan untuk memenuhi kesenjangan antara keinginan yang ideal dengan yang actual diterima, yang secara subjektif berhubungan dengan penilaian, perasaan atau tidak puas.

Persepsi kinerja (*perceived performance*) perbankan didasarkan pada pengetahuan, keyakinan dan penilaian terhadap merek, kinerja produk, citra, dan pelayanan bank yang diterima oleh nasabah. Sekali penilaian terhadap merek, kinerja produk, citra, dan pelayanan bank dipersepsikan memuaskan, maka kesetiaan nasabah akan terbentuk menggunakannya secara berulang-ulang untuk jangka panjang.<sup>42</sup>

Dalam praktik bisnis bahwa harapan seseorang selalu berkaitan dengan lima hal berikut ini.

---

<sup>40</sup> Ilfi Nur Diana, *Hadis-hadis Ekonomi*, (Malang : UIN Malang Press, 2008), hlm. 149

<sup>41</sup> Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, (Ghalia Indonesia: 2010), hlm. 85.

<sup>42</sup> *Ibid.*

1. Ketidak sesuaian antara harapan aktual dengan ideal yang diterima akan menjadi pengalaman pribadi yang tidak menyenangkan, dan ini akan hilang ketika nasabah memperoleh produk lain yang memenuhi identitas diri mereka.
2. Nasabah cenderung akan menggunakan jasa yang dipersepsikan memiliki kesesuaian citra produk dengan persepsi dan harapan yang diinginkannya.
3. Perilaku nasabah dipengaruhi oleh jenis usaha/aktivitas mereka dan konsistensi harapan terhadap citra dan kualitas kinerja produk dan layanan yang dipersepsikan.
4. Pelayanan yang baik akan menghasilkan kepuasan, menciptakan hubungan yang harmonis dan silaturahmi yang lancar. Lebih dari itu, juga membangkitkan keinginan nasabah untuk memiliki produk yang memuaskan kebutuhan yang dirasakan.
5. Produk yang dirasakan cocok dan pelayanan yang diterima menyenangkan, nasabah akan mengendalikan faktor eksternal yang merusak citra perusahaan (bank) yang digunakan (ikut membela).

Konsep kepuasan pelanggan mutlak diperlukan dalam peta persaingan bisnis yang semakin meningkat tajam, preferensi dan perilaku pelanggan berubah. Teknologi informasi dan mesin transaksi perbankan berkembang dengan cepat mendorong organisasi bisnis untuk lebih fokus menanggapi kepuasan pelanggan untuk menjamin pengembangan bisnis perbankan. Kepuasan pelanggan bergantung kepada persepsi pelanggan. Sesuatu yang dipersepsikan oleh pelanggan berkualitas, maka kualitas itu dapat memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk secara terus-menerus dapat memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka.<sup>43</sup>

---

<sup>43</sup> Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, hlm. 83.

Sesungguhnya menciptakan, menjaga, dan meningkatkan kepuasan pelanggan dalam perniagaan atau transaksi mereka justru akan membuka dan mendatangkan rezeki yang luar biasa, dan hal ini sudah diingatkan oleh Rasulullah saw dalam sabdanya: *Perhatikan olehmu sekalian perdagangan itu, sesungguhnya di dunia ini ada sembilan dari sepuluh pintu rezeki bersumber dari perdagangan* (H.R. Ahmad). Ini mengisyaratkan bahwa seberat apa pun tingkat kompetisi yang dihadapi, bisnis perbankan tetap akan mendatangkan keuntungan yang baik, halal dan barakah, sepanjang pihak perbankan Islam dapat meningkatkan kepuasan nasabahnya.<sup>44</sup>

#### **3.3.4. Strategi Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah**

Kepuasan membutuhkan komitmen, baik menyangkut dana maupun sumber daya manusianya. Ada beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan nasabah, yaitu:<sup>45</sup>

1. Strategi *Relationship Marketing*

Merupakan strategi suatu transaksi antara penjual dan pembeli berkelanjutan dan tidak berakhir setelah proses penjualan selesai. Dengan kata lain terjalin suatu kemitraan dengan nasabah secara terus-menerus.

2. Strategi *Superior Customer Service*

Merupakan strategi dimana perusahaan berorientasi untuk menawarkan pelayanan yang lebih baik dari pada pesaing. Perusahaan yang menggunakan strategi ini, akan memperoleh manfaat yang sangat besar dari pelayanan yang lebih baik. Meskipun pada akhirnya strategi ini membutuhkan dana yang besar, kemampuan sumber daya manusia (SDM), dan usaha yang gigih agar dapat tercipta suatu pelayanan superior.

---

<sup>44</sup> *Ibid.*, hlm. 84.

<sup>45</sup> Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 1997), hlm. 40.

3. Strategi *Unconditional Service Guarantee*

Strategi ini berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan kepada nasabah. Nasabah merupakan strategi jangka panjang yang pada gilirannya akan menjadi kebijakan program penyempurnaan mutu produk atau jasa dan kinerja perusahaan. Garansi atau jaminan dalam hal ini mutlak dirancang untuk meringankan risiko atau kerugian nasabah, dalam hal yang tidak puas dengan suatu produk atau jasa yang telah dibayar oleh nasabah.

4. Strategi Penanganan Keluhan yang Efisien

Penanganan keluhan memberikan peluang untuk mengubah seorang nasabah yang tidak puas menjadi nasabah produk bank yang puas. Kecepatan dan ketepatan penanganan merupakan hal yang penting bagi terwujudnya kepercayaan nasabah terhadap bank. Karena semakin lama keluhan ditangani, maka nasabah akan berpikir bahwa perusahaan tidak mampu memberikan kepuasan kepada nasabah. Semua pihak yang ada dalam perusahaan berhak dan wajib turut campur dalam penanganan keluhan terutama manajemen puncak.

5. Strategi Peningkatan Kinerja Perusahaan

Melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan nasabah secara berkesinambungan, meskipun pendidikan dan pelatihan menyangkut komunikasi, salesmanship, dan public relations kepada pihak manajemen dan karyawan, memasukkan unsur kemampuan untuk memuaskan nasabah ke dalam sistem penilaian prestasi karyawan, dan memberikan empowerment yang lebih besar kepada para karyawan dalam melaksanakan tugasnya.

6. Menerapkan *Quality Function Deployment* (QFD)

Strategi ini untuk merancang proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan nasabah, QFD berusaha menerjemahkan apa yang dibutuhkan nasabah menjadi apa yang dihasilkan organisasi. Dengan demikian QFD memungkinkan nasabah, menemukan tanggapan

inovatif terhadap kebutuhan tersebut, dan memperbaiki proses hingga mencapai efektivitas maksimum. Hal ini dilaksanakan dengan melibatkan nasabah dalam proses pengembangan produk secepat mungkin. Suatu perusahaan untuk memprioritaskan kebutuhan.

### **3.3.5. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah**

Dewasa ini perhatian terhadap kepuasan maupun ketidakpuasan nasabah semakin besar. Pihak yang paling banyak berhubungan langsung dengan kepuasan/ketidakpuasan nasabah adalah pemasaran, konsumen, dan peneliti perilaku konsumen.

Adapun beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah sebagai berikut.<sup>46</sup>

#### **1. Tingkat Bagi Hasil**

Penentuan besar kecilnya tingkat bagi hasil simpanan dan tingkat bagi hasil pinjaman sangat dipengaruhi oleh keduanya. Artinya, tingkat bagi hasil simpanan maupun tingkat bagi hasil pinjaman saling mempengaruhi.

#### **2. Kualitas Pelayanan**

Kualitas dalam penyediaan jasa artinya sesuatu yang dikerjakan dengan baik. Kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh. Keunggulan suatu produk adalah tergantung dari keunikan serta kualitas jasa yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, apakah sesuai dengan harapan dan keinginan nasabah.

#### **3. Promosi**

Promosi merupakan kegiatan marketing yang terakhir. Kegiatan ini merupakan kegiatan yang sama pentingnya dengan kegiatan produk,

---

<sup>46</sup> Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2004), hlm. 148.

harga dan lokasi dalam kegiatan ini setiap perusahaan berusaha untuk mempromosikan seluruh produk dan jasa yang dimilikinya baik langsung maupun tidak langsung. Promosi merupakan sarana yang paling ampuh untuk menarik dan mempertahankan nasabahnya. Salah satu tujuan promosi adalah menginformasikan segala jenis produk yang ditawarkan dan berusaha menarik calon nasabah yang baru. Promosi juga berfungsi untuk meningkatkan citra perusahaan dimata para nasabahnya.

Produk dengan kualitas yang prima apabila disampaikan kepada pelanggan dengan cara yang tidak simpatik, dapat mengakibatkan ketidakpuasan nasabah. Agar layanan dapat memuaskan nasabah baik pribadi maupun kelompok, maka selain kualitas produk atau jasa yang dihasilkan juga harus memenuhi empat persyaratan pokok:<sup>47</sup>

1. Tingkah laku yang sopan dari semua pihak yang berhubungan langsung dengan nasabah termasuk keramah tamahan.
2. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan.
3. Ketetapan waktu penyampaian.
4. Faktor pendukung lainnya seperti peraturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, keterampilan petugas, dan faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

### **3.3.6. Cara Mengukur Kepuasan Nasabah**

Pengukuran kepuasan nasabah merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efektif. Apabila nasabah merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien.

Ukuran ini akan disesuaikan dengan tingkat kepuasan atau ketidakpuasan nasabah dengan suatu produk atau jasa akan mempengaruhi perilaku selanjutnya.

---

<sup>47</sup> Hessel Nogi, *Manajemen Publik*, (Jakarta: PT Grasindo, 2005), hlm. 208.

Jika nasabah merasa puas, maka dia akan menunjukkan probabilitas (kesanggupan) yang tidak untuk membeli atau melakukan transaksi pada tempat yang sama. Nasabah yang menikmati produk atau jasa mungkin akan mengembangkan sikap mendukung perusahaan, misalnya berkata positif tentang produk atau jasa, merekomendasikan perusahaan kepada pelanggan lainnya, setia pada produk atau jasa dengan harga premium.

Sebaliknya, produk atau jasa yang gagal memenuhi fungsi seperti yang diharapkan dengan mudah menimbulkan sikap negatif, misalnya berkata yang tidak baik tentang produk atau jasa, pindah ke perusahaan lain, tidak menjalin bisnis dengan perusahaan yang bersangkutan dan mengajukan tuntutan melalui pihak luar.<sup>48</sup> Nasabah dalam kondisi apapun harus mendapat kepuasan, sebab kalau mereka tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi nasabah pesaing, hal ini akan menyebabkan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan laba atau mengalami kerugian.<sup>49</sup>

Pengamatan perilaku nasabah menjadi dasar pertimbangan dalam proses penetapan strategi pemasaran. Konsep pemasaran yang berorientasi kepada nasabah selalu berupaya memberikan kepuasan yang lebih tinggi kepada nasabah dibandingkan kepada pesaingnya. Perusahaan harus dapat mengantisipasi secara tepat mengenai perspektif nasabah dengan melakukan pengkajian tentang pasar. Disamping itu dikumpulkan dan dianalisis data dan informasi tentang pengaruh pribadi perseorangan dan psikologi konsumen pada perilaku nasabah dalam proses pengambilan keputusan.

Kepuasan nasabah merupakan hal yang penting karena nasabah menghadapi pertumbuhan jumlah alternatif pilihan akan barang atau jasa yang semakin banyak dan bervariasi. Selain itu, penjualan perusahaan berasal dari dua sumber, yaitu konsumen baru dan konsumen lama yang melakukan transaksi ulang, untuk mendapatkan konsumen yang baru membutuhkan waktu,

---

<sup>48</sup> J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1997), hlm. 30.

<sup>49</sup> *Ibid.*

tenaga dan biaya yang lebih banyak dibandingkan dengan mempertahankan konsumen yang ada pada saat ini.

Oleh karna itu, menyangkut hal tersebut ada beberapa cara untuk mengukur dan memantau kepuasan nasabah, di antaranya adalah:<sup>50</sup>

1. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap perusahaan yang berorientasi pada nasabah perlu memberikan kesempatan yang seluas-luasnya bagi para nasabahnya untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran, menyediakan kartu komentar atau saluran telepon khusus, informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan berharga, sehingga perusahaan dapat memberikan respon secara cepat dan tanggap terhadap masalah yang timbul.

2. Survei Kepuasan Pelanggan

Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari nasabah dan juga sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian kepada nasabah.

3. *Ghost Shopping*

Metode ini dilakukan dengan mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan pesaing. Cara ini dapat mengetahui kekuatan produk perusahaan dan pesaing.

4. *Last Customer Analysis*

Perusahaan berusaha menghubungi pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok. Yang diharapkan adalah memperoleh informasi yang bermanfaat lagi bagi perusahaan untuk

---

<sup>50</sup> M. N. Nasution, dikutip dari Kotler, *Manajemen jasa Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), hlm. 120-122.

mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dalam melakukan analisa tingkat kepuasan nasabah pada PT. BPRS Hikmah Wakilah, penulis menggunakan metode pengukuran survei kepuasan pelanggan untuk dapat mengetahui bagaimana tingkat kepuasan nasabah yang dilakukakn oleh PT. BPRS HIKmah Wakilah. Dengan demikian, maka dapat diperoleh sejumlah ketentuan bahwa para nasabah atau penyedia jasa adalah upaya ke arah peningkatan mutu pelayanan, sehingga nasabah dapat menikmati pelayanan yang optimal dan memuaskan.

#### **3.4 Evaluasi Kerja Praktik**

Selama penulis melakukan kerja praktik di PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh, penulis banyak ditempatkan di bagian *Account Officer* dan Legal, khususnya di pembiayaan modal usaha untuk melayani nasabah yang mengambil pembiayaan. Dalam menjalankan kerja praktik ini, penulis menemukan beberapa keunggulan dan kekurangan dalam pelayanan pembiayaan yang dilakukan oleh PT. BRPS Hikmah Wakilah Banda Aceh, diantaranya: ramah terhadap nasabah, melakukan komunikasi yang baik kepada setiap nasabah, tidak membedakan nasabah dari manapun sehingga semua nasabah dapat dilayani dengan baik. Adapun kekurangan yang dimiliki oleh PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh selama penulis melakukan Kerja Praktik adalah kurang maksimalnya pelayanan di bagian *legal* dalam membuat akad pembiayaan, yang mana akan ditandatangani oleh nasabah. hal ini disebabkan oleh kurangnya tenaga kerja/karyawan di bagian tersebut, sehingga nasabah banyak yang menunggu dan akad tidak selesai pada waktu yang telah di tentukan oleh pihak *Account Officer*.

## **BAB EMPAT**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan diatas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan nasabah terhadap pembiayaan modal usaha di PT. BPRS Hikmah Wakilah sudah memenuhi standar atau kriteria yang ada. Ini dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan kepada nasabah di antaranya adalah PT. BPRS Hikmah Wakilah memudahkan nasabah dalam melakukan pembayaran angsuran dengan mendatangi langsung dari rumah ke rumah, sehingga nasabah tidak perlu menghabiskan banyak waktu untuk pergi ke bank hanya untuk membayar angsuran, dan PT. BPRS Hikmah Wakilah tidak membedakan pelayanan antara nasabah baik itu nasabah produk modal usaha maupun produk lainnya.
2. Mekanisme akad perjanjian pembiayaan modal usaha yang dijalankan pada PT. BPRS Hikmah Wakilah telah sesuai dengan nilai-nilai syariah yang ada, di mana dalam membuat suatu kontrak perjanjian terdapat beberapa hal yang telah diperhatikan oleh parapihak, diantaranya adalah: penguasaan atas aspek bisnis dari kontrak, identifikasi pihak-pihak dalam kontrak, pengenalan karakteristik pihak-pihak dalam kontrak, penguasaan regulasi, penggunaan tenaga lain.
3. Dalam proses akad perjanjian pembiayaan modal usaha terdapat akad tambahan yaitu akad wakalah. Wakalah adalah perlimpahan kekuasaan oleh suatu pihak (muwakil) kepada pihak lain (wakil) dalam hal-hal yang boleh diwakilkan, sehingga peran PT. BPRS Hikmah Wakilah tidak lagi sebagai penjual maupun pembeli dari pemasok kepada nasabah, melainkan hanya sebagai pemilik dana yang meminjamkan dananya kepada nasabah.

## 4.2 Saran

Berikut adalah beberapa saran yang dapat penulis sampaikan, yang mungkin bisa dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk PT. BPRS Hikmah Wakilah:

1. Diharapkan para karyawan yang bekerja pada PT. BPRS Hikmah Wakilah dapat meningkatkan lagi mutu pelayanan di semua unit.
2. Adanya penambahan anggota/staff yang bekerja di bidang *legal* agar masalah keterlambatan penyelesaian akad pembiayaan yang telah diajukan oleh nasabah di bagian tersebut dapat di atasi dengan baik dan tepat waktu.
3. Diharapkan kepada pihak PT. BPRS Hikmah Wakilah untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh *Account officer* dalam melayani nasabah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adiwarman A.Karim, *Bank Islam Edisi 4*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada 2011).
- Ahmad Ifhan Solihin, *Bank Syariah*, (Bandung: PT. Karya Kita, 2008).
- Ahmad Subagyo, Budi Purnomo, Account Officer For Commercial Microfinance, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009).
- Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, (Ghalia Indonesia: 2010).
- Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo).
- Brosur PT. BPRS Hikmah Wakilah.
- Company Profile PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Hikmah Wakilah, Banda Aceh 2012.
- Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahan , Bandung :PT. Syaamil Cipta Media.
- Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Malang: Patumedia Publishing, 2005).
- Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 1997).
- Ilfi Nur Diana, *Hadis-hadis Ekonomi*, (Malang : UIN Malang Press, 2008).
- J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1997).
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta:Kencana, 2010).
- M. N. Nasution, dikutip dari kotler, *Manajemen jasa Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), hlm. 120-122.
- Muhammad Syai'iAntoni, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001).
- Profile PT. BPRS Hikmah Wakilah Tahun 2008 - Desember 2011.
- Rival Veithzal, *Islamic Banking : Sebuah Teori, Konsep, dan Aplikasi* (Jakarta : Bumi Aksara, 2010).

Rizal Yaya, dkk, *Akuntansi Perbankan Syariah Teori dan Praktik Kontemporer*, (Yogyakarta: Salempa Empat, 2009).

Spanduk PT. BPRS Hikmah Wakilah, *produk dan jasa*.

Sri Nurhayati, *Akuntansi Syari'ah di Indonesia Edisi Tiga*, (Jakarta : Salemba Empat, 2013).

Suparjati, dkk, *Tata Usaha dan Kearsipan*, (Yogyakarta : Kanisius, 2002).



**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

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

Nomor : Un.08/FEBI/PP.00.9/1069/2016

**T E N T A N G**

**Penetapan Pembimbing Laporan Kerja Praktik**  
**Mahasiswa D-III Perbankan Syariah**

**DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

- Merimbang** :
- a. Bahwa untuk kelancaran penulisan LKP (Laporan Kerja Praktik) Praktik Kerja Lapangan mahasiswa D-III Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka dipandang perlu menunjuk 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 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** :
- Pertama** :
- 1. Menunjuk Saudara (i) :
    - a. Dr. Azharsyah, SE, Ak., MS,OM Sebagai Pembimbing I
    - b. Dr. Nur Baety Sofyan, MA Sebagai Pembimbing II
- untuk membimbing LKP Mahasiswa (i) :
- N a m a : Zulfadi
  - N I M : 041300727
  - Prodi : D-III Perbankan Syariah
  - J u d u l : Analisa Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pembiayaan Modal Usaha Pada PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh
- Kedua** : Kepada pembimbing yang tercantum namanya di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- Ketiga** : Pembiayaan akibat keputusan ini dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Tahun 2016;
- Keempat** : 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 difaksinkan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Banda Aceh  
Pada tanggal 13 Mei 2016  
*Dekan*  
  
Dr. Nazaruddin A. Wahid, MA  
NIP. 19561231 198703 1 031

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



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRYBANDAACEH**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNISISLAM**  
Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Situs : [www.uin-arraniry-web.id/fakultas-ekonomi-dan-bisnis](http://www.uin-arraniry-web.id/fakultas-ekonomi-dan-bisnis)

**FORMULIR PENILAIAN**

1. MAHASISWA YANG DINILAI

**NAMA** : ZULFADLI  
**NIM** : 041300727

2. UNSUR PENILAIAN

NO	UNSUR YANG DINILAI	NILAI HURUF (NH)	NILAI ANGKA (NA)	KETERANGAN
1	Kepemimpinan (Leadership)	B	85	
2	Kerja Sama (Cooperation)	A	89	
3	Pelayanan (Public Service)	A	90	
4	Penampilan (Performance)	A	90	
5	Ketelitian dan Kecermatan (Incredible Detail)	A	86	
6	Tanggung Jawab (Responsibility)	A	90	
7	Kedisiplinan (Discipline)	A	95	
8	Pengetahuan Ekonomi Syari'ah (Islamic Economic Knowledge)	B	85	
<b>Jumlah</b>			<b>710</b>	
<b>Rata-rata</b>			<b>A</b>	<b>89</b>

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

Banda Aceh, 29 April 2016



Hw-0202010

Mengetahui,  
Direktur Program D-III  
Perbankan Syariah



Dr. Nilam Sari, M. Ag  
NIP. 197103172008012007

**LEMBAR KONTROL BIMBINGAN**

Nama / NIM : Zulfadli/ 041300727  
 Jurusan : Diploma III Perbankan Syariah  
 Judul LKP : Analisa Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pembiayaan Modal Usaha Pada PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh  
 Tanggal SK : 13 Mei 2016  
 Pembimbing I : Dr. Azharsyah, SE. AK., M. S.O.M  
 Pembimbing II : Dr. NurBaety Sofyan., Lc., MA

NO	TANGGAL PENYERAHAN	TANGGAL BIMBINGAN	BAB YANG DIBIMBING	CATATAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1	23/12-16	28/12-16	semua	Perbaikan maknanya	Az
2	3/1-17	3/1-17	semua bab	lihat diidalan	Az
3	9/1-17	9/1-17	semua bab	lihat diidalan	Az
4	17/1-17	17/1-17		Ace sidang	Az
5					
6					
7					
8					

Mengetahui,  
 Ketua Prodi,



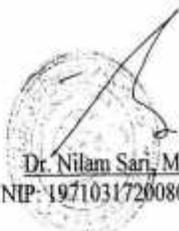
Dr. Nilam Sari, M. Ag  
 NIP: 197103172008012007

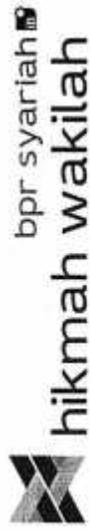
### LEMBAR KONTROL BIMBINGAN

Nama / NIM : Zulfadli/ 041300727  
 Jurusan : Diploma III Perbankan Syariah  
 Judul LKP : Analisa Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pembiayaan Modal Usaha Pada PT. BPRS Hikmah Wakilah Banda Aceh  
 Tanggal SK : 13 Mei 2016  
 Pembimbing I : Dr. Azharsyah, SE. AK., M. S.O.M  
 Pembimbing II : Dr. NurBaety Sofyan., Lc., MA

NO	TANGGAL PENYERAHAN	TANGGAL BIMBINGAN	BAB YANG DIBIMBING	CATATAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1	20 Mei 2016	27 Mei 2016	Bab 1	Perbaikan	
2	02 Juni 2016	06 Juni 2016	Bab 1	✓	
3	22 Juni 2016	29 Juni 2016	Bab 1 - 2	✓	
4	31 Juli 2016	01 Agustus 2016	Bab 1 - 4	✓	
5	09 Oktober 2016	08 Oktober 2016	Bab 1 - 4	✓	
6	10 Desember 2016	17 Desember 2016	Bab 1 - 4	✓	
7	22 Desember 2016	27 Desember 2016	Bab 1 - 4	✓	
8					

Mengetahui,  
Ketua Prodi,

  
 Dr. Nilam Sari, M. Ag  
 NIP. 197103172008012007



# SERTIFIKAT

Diberikan Kepada :

ZULFADLI

Yang telah melaksanakan On Job Training (OJT)  
di PT BPRS Hikmah Wakilah dari tanggal 14 Maret s/d 30 April 2016  
dengan hasil

**SANGAT BAIK**

Banda Aceh, 30 April 2016  
PT. BPRS HIKMAH WAKILAH



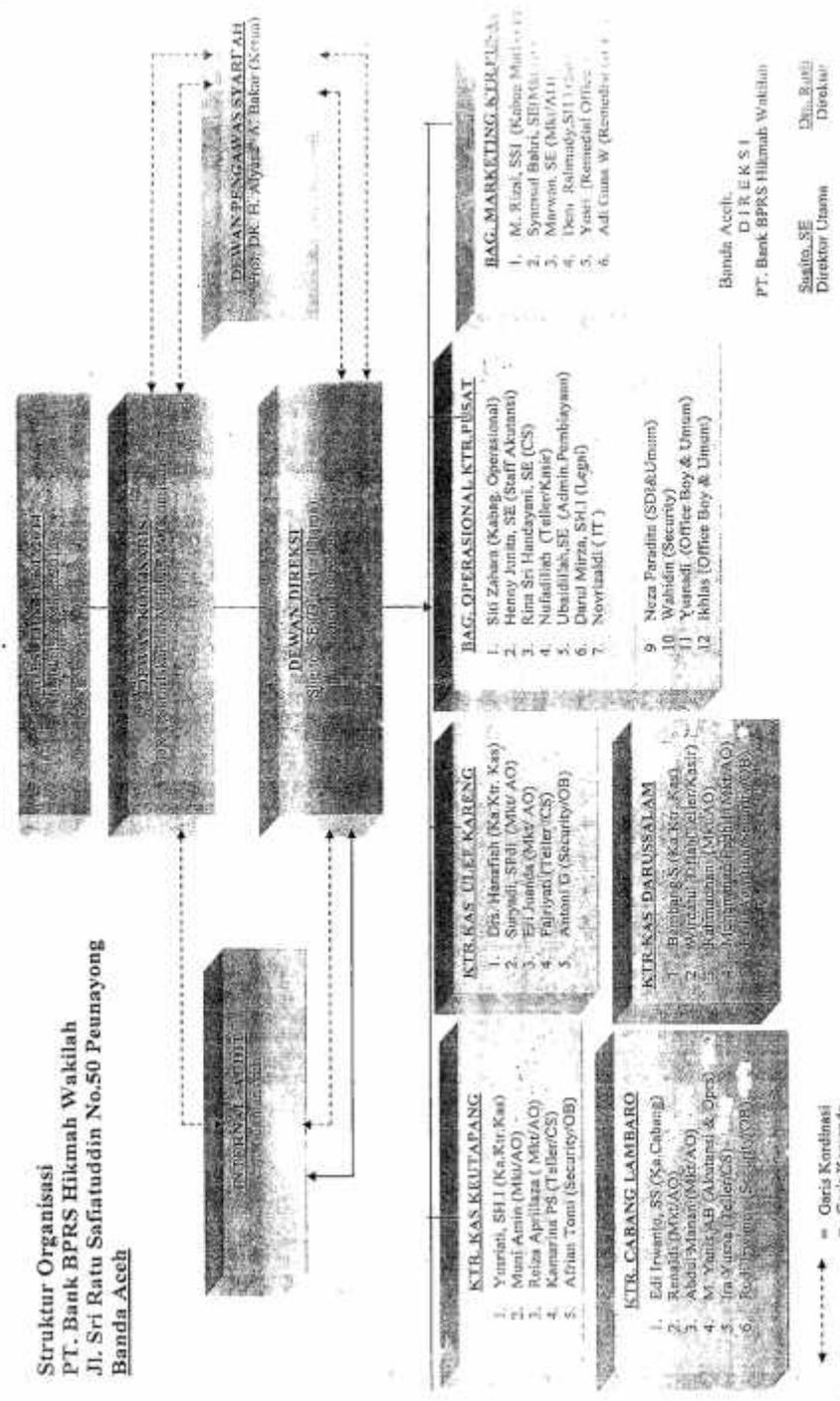
*Sugito, SE*

SUGITO, SE  
Direktur Utama

*Drs. Rusli*

Drs. RUSLI  
Direktur

**Struktur Organisasi**  
**PT. Bank BPRS Hikmah Wakilah**  
**Jl. Sri Ratu Safnatuddin No.50 Peunayong**  
**Banda Aceh**



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Zulfadli  
Tempat/Tgl. Lahir : Kuta Kumbang, 10 Januari 1995  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Nim : 041300727  
Agama : Islam  
Kebangsaan : Indonesia  
Status : Belum Kawin  
Alamat : Kuta Kumbang, Kec. Seunangan, Nagan Raya

### **Riwayat Pendidikan**

MIN/SD (2007) : SD Negeri Sapek  
MTsN/SMP (2010) : MTsN Jeuram  
MA/SMA (2013) : SMA Negeri 1 Seunagan  
Perguruan Tinggi : D-III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Darussalam-Banda  
Aceh Tahun 2013

### **Data Orang Tua**

Nama Ayah : Nurdin  
Nama Ibu : Rosmiati  
Pekerjaan Ayah : Petani  
Pekerjaan Ibu : Ibu Rumah Tangga  
Alamat Orang Tua : Kuta Kumbang, Kec. Seunangan, Nagan Raya

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Banda Aceh, 10 Januari 2016

**Zulfadli**