

LAPORAN KERJA PRAKTIK

**STRATEGI PENINGKATAN SUMBER DAYA MANUSIA
DAN KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENARIK MINAT
NASABAH PADA KOPERASI SYARIAH DANA MANDIRI
LAMBARO, ACEH BESAR**



Disusun Oleh :

**ZIKRUN KHALIS
NIM 041300825**

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



**LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN LAPORAN KERJA
PRAKTIK**

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Zikrun Khalis
NIM : 041300825
Prodi : Diploma III Perbankan Syariah
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 bertanggung jawab 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 Februari 2017
Yang menyatakan,

Zikrun Khalis

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 Studi D-III Perbankan Syariah
Dengan judul :

**STRATEGI PENINGKATAN SUMBER DAYA MANUSIA DAN
KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENARIK MINAT
NASABAH PADA KOPERASI SYARIAH DANA MANDIRI
LAMBARO, ACEH BESAR**

Disusun oleh:

Zikrun Khalis
NIM : 041300825

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,

Dr. Muhammad Zulhilmi, MA
NIP: 19720428 200501 1 003

Intan Qurratul Aini, S.Ag., M.Si
NIP: 19761217 200912 2 001

Mengetahui
Ketua Program Studi
D-III Perbankan Syariah

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

LEMBAR PENGESAHAN HASIL SEMINAR

LAPORAN KERJA PRAKTIK

Disusun Oleh:

Zikrun khalis

NIM: 041300825

Dengan Judul:

STRATEGI PENINGKATAN SUMBER DAYA MANUSIA DAN KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENARIK MINAT NASABAH PADA KOPERASI SYARIAH DANA MANDIRI LAMBARO, ACEH BESAR

Telah Diseminarkan Oleh Program Studi D-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 :

03 Dzulqaidah 1438

Kamis, 27 Juli 2017

Di Darussalam, Banda Aceh
Tim Penilai Laporan Kerja Praktik

Ketua,

Sekretaris,

Dr. Muhammad Zulhilmi, MA

NIP: 19720428 200501 1 003

Intan Qurratul Aini, S.Ag., M.Si

NIP: 19761217 200912 2 001

Penguji I,

Penguji II,

Ismail Rasyid Ridla Tarigan, MA

NIP: 19831028 201503 1 001

Abrar Amri, SE., S.Pd.I., M.Si

Mengetahui

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

Prof. Dr. H. Nazaruddin A. Wahid, MA

NIP: 19561231 198703 1 031

KATA PENGANTAR



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

Penulisan Laporan Kerja Praktik ini yang berjudul **“Strategi Peningkatan Sumber Daya Manusia dan Kualitas Pelayanan pada Koperasi Syariah Dana Mandiri Lambaro, Aceh Besar.”**

Bertujuan untuk melengkapi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi pada Program Diploma III Perbankan Syari’ah UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Dalam proses penyelesaian Laporan Kerja Praktik (LKP) ini, penulis banyak menemui hambatan dan kesulitan. Namun, berkat bimbingan, dorongan, dan semangat dari berbagai pihak, sehingga penulisan LKP ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin sampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada:

1. Orang tua tercinta, ayahanda Rusli dan ibunda Suryani yang senantiasa membesarkan, memberikan kasih sayang dan selalu mendo’akan putranya tak henti-hentinya, sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan pada Program D-III Perbankan Syari’ah, serta kepada kakak Raudhatul Jannah, kepada abang

Muhammad Rizal Yahdi, dan kepada adik tercinta Putria Mulki yang selalu mendo'akan saudaranya ini.

2. Dr. Nilam Sari, Lc., M.Ag selaku Ketua Prodi D-III Perbankan Syariah.
3. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag.,M.Ag selaku Sekretaris Prodi D-III Perbankan Syariah.
4. Syahminan, S.Ag., M.Ag. selaku Penasehat Akademik (PA) penulis selama menempuh pendidikan di Program Studi D-III Perbankan Syariah.
5. Dr. Muhammad Zuhilmi, MA selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu di celah-celah kesibukannya, dan memberikan ilmu dalam menyelesaikan LKP ini.
6. Intan Qurratul Aini, S.Ag., M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan meluangkan waktu, tenaga serta pikiran dalam menyelesaikan LKP ini.
7. Bapak/Ibu Dosen Prodi Diploma III Perbankan Syariah yang telah memberikan ilmunya selama penulis menempuh pendidikan, serta seluruh staf dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan segala fasilitas dalam menyelesaikan LKP ini.
8. Yanti Ari Santi selaku Pimpinan Koperasi Syariah Cabang Lambaro, Banda Aceh dan Nurdiana, SE selaku supervisor bagian Manager dan seluruh karyawan/karyawati Koperasi Syariah Cabang Lambaro, Aceh Besar yang telah memberi kesempatan dan bantuan selama penulis melaksanakan praktik kerja lapangan.

9. Seluruh keluarga besar yang selalu memberi kasih sayang dukungan dan semangat kepada penulis selama merampungkan Laporan Kerja Praktik ini
10. Terima kasih kepada sahabat seperjuangan (Muksal Mina, Joan, Oki, Rizqi, Arif, Rafit, Mursalin, Popy, Rahmi, Mena, Ica, Ami) yang setia ikut membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini dan kepada teman-teman unit 4, dan unit lain yang tidak penulis sebutkan satu persatu yang selalu mengisi hari-hari selama perkuliahan.
11. Terima kasih kepada seluruh mahasiswa/i Prodi D-III Perbankan Syariah angkatan tahun 2013, yang telah mendukung juga membantu penulis dalam segala hal, dan Khususnya buat Muksal Mina yang selalu bersama dalam menyelesaikan LKP ini.
12. Terima kasih kepada Abi Bukhari Harun yang sangat penulis hormati dan cintai selaku guru Spiritual, yang senantiasa mengajarkan banyak nilai-nilai keagamaan, dan memotivasi penulis sehingga laporan kerja praktik ini selesai.

Akhirnya, hanya kepada Allah SWT penulis berserah diri, atas jerih payah dan bantuan dari berbagai pihak, penulis dapat berharap dan mendo'akan semoga Allah SWT akan memberikan balasan yang setimpal. Penulis menyadari adanya kekurangan dari penulisan Laporan Kerja Praktik ini, maka penulis sangat mengharapkan kritikan beserta saran untuk memperbaiki Laporan Kerja Praktik ini. Dengan segala ketulusan hati, penulis berharap semoga Laporan Kerja Praktik ini dapat memberikan kontribusi dalam dunia pendidikan umumnya, dunia perbankan khususnya, bermanfaat bagi yang membutuhkan serta mendapatkan ridha Allah SWT. Amin ya Rabbal'Alamin.

Banda Aceh, 10 Februari 2017

Penulis

ZIKRUN KHALIS

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	Ṣ	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	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	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 lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
َ	<i>Fatḥah</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>Fatḥah</i> dan ya	Ai
َ و	<i>Fatḥah</i> dan wau	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *hauḷa*

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	<i>Fatḥah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
اِ	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
اُ	<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 *fatḥah*, *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 : *rauḍah al-aṭ fāl/ rauḍatul aṭ fāl*

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

طَلْحَةَ : *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

PERNYATAAN KEASLIAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR	ii
LEMBAR PENGESAHAN SEMINAR	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN TRASLITERASI	viii
DAFTAR ISI	xiii
RINGKASAN LAPORAN	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
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 Prosedur Penulisan Laporan Praktik	5
BAB DUA TINJAUAN LOKASI KERJA PRAKTIK	7
2.1 Sejarah Singkat Koperasi Syariah Dana Mandiri.....	7
2.2 Struktur Organisasi Koperasi Syariah Dana Mandiri.....	9
2.3 Kegiatan Usaha Koperasi Syariah Dana Mandiri.....	14
2.3.1 Penghimpunan Dana	14
2.3.2 Penyaluran Dana	15
2.4 Keadaan Personalia Koperasi Syariah Dana Mandiri.....	17
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 <i>Customer Service</i>	20
3.1.3 Bagian <i>Sales Assistent</i>	21
3.2 Bidang Kerja Praktik	21
3.3 Strategi Peningkatan SDM Dan Kualitas Pelayanan Untuk Menarik Minat Nasabah Pada Koperasi Syariah Dana Mandiri Lambaro, Aceh Besar.....	22
3.4 Teori Yang Berkaitan.....	28
3.4.1 Definisi Strategi	28
3.4.2 Definisi peningkatan SDM	30
3.4.2.1 Manfaat Peningkatan SDM.....	31

3.4.2.2 Tujuan Peningkatan SDM	32
3.4.3 Definisi Pelayanan	33
3.4.4 Definisi Kualitas Pelayanan	34
3.4.5 Definisi Koperasi Syariah	36
3.5 Evaluasi Kerja Praktik	37
BAB EMPAT PENUTUP	39
4.1 Kesimpulan	39
4.2 Saran	40
DAFTAR PUSTAKA	41
SK BIMBINGAN	43
LEMBAR KONTROL BIMBINGAN	44
LEMBAR NILAI KERJA PRAKTIK	46
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	47

RINGKASAN LAPORAN

Nama Mahasiswa	: Zikrun Khalis
NIM	: 041300825
Fakultas/Jurusan	: Ekonomi dan Bisnis Islam/DIII Perbankan Syariah
Judul Laporan	: Strategi Peningkatan Sumber Daya Manusia dan Kualitas Pelayanan pada Koperasi Syariah Dana Mandiri Lambaro, Aceh Besar.
Tanggal Sidang	: 27 Juli 2017
Tebal LKP	: 47 Halaman
Pembimbing I	: Dr. Muhammad Zuhilmi, MA
Pembimbing II	: Intan Qurratul Aini, S.Ag., M.Si

Penulis melakukan Kerja Praktik pada Koperasi Syariah Dana Mandiri Lambaro, Aceh Besar yang beralamat di Jln. Soekarno-Hatta No.15 Lambaro, Aceh Besar. Koperasi Syariah Dana Mandiri Lambaro merupakan Unit Usaha Syariah yang dibangun oleh masyarakat Kecamatan Ingin Jaya khususnya bekerjasama dengan lembaga BDS BEUSAMA di Lambaro Kabupaten Aceh Besar. Koperasi Syariah Dana Mandiri Lambaro melakukan kegiatan operasional berdasarkan prinsip syariah pada tanggal 31 Mei 2006. Penulisan Laporan Kerja Praktik ini dilakukan berdasarkan teori-teori berdasarkan tinjauan kepustakaan dan wawancara dengan karyawan Koperasi Syariah Dana Mandiri Lambaro, Aceh Besar. Tujuan penulisan laporan kerja praktik ini adalah untuk mengetahui bagaimana Strategi Peningkatan SDM dan Kualitas Pelayanan untuk Menarik Minat Nasabah pada Koperasi Syariah Dana Mandiri Lambaro, Aceh Besar. Berdasarkan penulisan Laporan Kerja Praktik ini dapat diketahui bahwa dengan adanya strategi untuk meningkatkan SDM yang berdampak terhadap pegawai dalam upaya memberikan pelayanan yang berkualitas dengan tujuan agar dapat menarik minat masyarakat untuk menjadi nasabah pada koperasi ini. Dalam strategi peningkatan SDM ini dilakukan beberapa cara yaitu dengan melakukan perencanaan, memberikan pembekalan melalui pendidikan dan pelatihan, dan manajemen SDM. Melalui strategi tersebut koperasi akan mampu memenuhi keinginan dan keperluan yang dibutuhkan oleh nasabah dalam hal pemberian pelayanan yang berkualitas dan memuaskan. Strategi ini merupakan suatu keharusan yang harus dilakukan agar pengetahuan (*knowledge*), kemampuan (*ability*), dan keterampilan (*skill*) mereka sesuai dengan tuntutan pekerjaan. Program-program peningkatan SDM yang seperti ini dapat menunjukkan tingkat kesadaran yang cukup tinggi serta diharapkan dapat mengatasi dan memperbaiki kekurangan dalam melakukan pekerjaan terutama dalam hal pelayanan menjadi lebih baik.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: DAFTAR PUSTAKA.....	41
Lampiran2: SK BIMBINGAN.....	43
Lampiran3: LEMBAR KONTROL BIMBINGAN	44
Lampiran4: LEMBAR NILAI KERJA PRAKTIK	46
Lampiran5: DAFTAR RIWAYAT HIDUP	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	STRUKTUR ORGANISASI KOPERASI SYARIAH DANA MANDIRI LAMBARO, ACEH BESAR	11
------------	--	----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kegiatan Koperasi Syariah yang dalam hal ini disebut Usaha Jasa Keuangan Syariah merupakan kegiatan yang dilakukan untuk menghimpun dana dari anggota dan menyalurkannya melalui mekanisme Usaha Jasa Keuangan Syariah dan ditujukan penyalurannya untuk anggota koperasi, baik calon anggota Koperasi ataupun anggota Koperasi lain.

Koperasi Syariah yang berslogan “Adil dan Menguntungkan” ini dibangun oleh masyarakat Kecamatan Ingin Jaya yang khususnya bekerja sama dengan lembaga BDS BEUSAMA beralamatkan di Lambaro Kabupaten Aceh Besar, MERCY CORPS/MICRA serta BRR NAD-NIAS melalui program-program *microfinance* dan pemberdayaan ekonomi mikro lainnya. Atas kesepakatan bersama dan sesuai dengan azas Koperasi maka pada tanggal 31 Mei 2006 Koperasi Syariah Dana Mandiri ini resmi beroperasi sesuai Akta Pendirian No. 407/BH/DK/V/2006 yang disahkan oleh notaris. (Koperasi_Syariah_Dana_Mandiri, 2016)

Pelayanan yang dilakukan oleh Koperasi dalam hal ini dapat dikatakan sangat erat dengan pemberian sebuah kepuasan dan pemenuhan kebutuhan terhadap anggota baik itu perorangan maupun kelompok, dimana dengan memberikan pelayanan yang baik serta bermutu akan memberikan pengaruh besar terhadap ketertarikan pelanggan atas suatu organisasi maupun perusahaan tersebut.

Adapun layanan umum yang dilakukan oleh siapapun bentuknya tidak terlepas dari tiga macam, yaitu (Moenir, 2001: 190):

1. Layanan dengan Lisan

Layanan dengan lisan dilakukan dengan petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat, bidang pelayanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

2. Layanan Melalui Tulisan

Yaitu layanan melalui tulisan Ini merupakan jenis pelayanan dengan memberikan penjelasan melalui tulisan di dalam pengelolaan masalah masyarakat. Pelayanan dalam bentuk tulisan ini terdiri dari dua jenis yakni:

- a. Pelayanan yang berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan institusi atau lembaga,
- b. Pelayanan yang berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan lain.

3. Layanan yang berbentuk perbuatan,

Dalam kenyataan sehari-hari jenis layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan, jadi antara layanan perbuatan dan layanan lisan sering bergabung. Hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum.

Dalam melakukan suatu usaha serta tindakan, sudah tentu diharapkan sebuah imbalan yaitu berupa hasil yang optimal. Oleh sebab itu, sebelum mengerjakannya dibutuhkan suatu Strategi yang mumpuni

untuk mencapai tujuan dan hasil yang memuaskan. Strategi merupakan suatu penetapan sasaran dan tujuan jangka panjang sebuah perusahaan serta alokasi sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang diinginkan oleh perusahaan. (Kasmir, 2005: 78).

Mengenai peningkatan sumber daya manusia dan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Koperasi Syariah Dana Mandiri Lambaro, Aceh Besar menjadi sangat perlu untuk dilakukan secara terarah dan terencana dengan tujuan meningkatkan kemampuan dan profesionalisme kerja seorang pegawai. Oleh sebab itu sasaran dari peningkatan sumber daya manusia ini ialah untuk mengembangkan kinerja operasional pegawai dalam menjalankan tugas yang telah dibebankan. Sumber daya manusia yang berkualitas tinggi tentu akan menghasilkan komitmen yang baik dan terarah dalam menyelesaikan tanggung jawab juga fungsinya masing-masing khususnya dalam memberikan kualitas pelayanan secara lebih efektif dan efisien serta produktif yang berdampak terhadap pengaruh akan ketertarikan minat nasabah pada Koperasi Syariah Dana Mandiri Lambaro, Aceh Besar itu sendiri.

Dalam laporan ini, hal yang akan disajikan adalah mengenai strategi peningkatan SDM dan kualitas pelayanan untuk menarik minat nasabah yang sesuai dengan strategi kualitas pelayanan yang telah diterapkan dan dilaksanakan pada Koperasi Syariah Dana Mandiri Cabang Lambaro, Aceh Besar maka, oleh karena itu berdasarkan latar belakang di atas, penulis merumuskan judul untuk Laporan Kerja Praktik ini adalah **“Strategi Peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) dan Kualitas Pelayanan untuk Menarik Minat Nasabah pada Koperasi Syariah Dana Mandiri Lambaro, Aceh Besar.”**

1.2 Tujuan Laporan Kerja Praktik

Adapun tujuan penulisan laporan kerja praktik (LKP) ini adalah :

- a. Untuk mengetahui strategi peningkatan SDM pada koperasi syariah dana mandiri cabang Lambaro, Aceh Besar.
- b. Untuk mengetahui kualitas pelayanan untuk Menarik Minat Nasabah pada koperasi Syariah dana mandiri cabang Lambaro, Aceh Besar.

1.3 Kegunaan Laporan Kerja Praktik

Adapun kegunaan penulisan laporan kerja praktik (LKP) ini adalah :

1. Khazanah Ilmu Pengetahuan

Hasil Laporan Kerja Praktik ini dapat menjadi bahan referensi pada prodi Diploma-III Perbankan Syariah dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang lembaga keuangan non bank dan menjadi bahan bacaan mahasiswa D-III Perbankan Syariah untuk mengetahui strategi peningkatan SDM dan kualitas pelayanan untuk menarik minat nasabah pada Koperasi Syariah Dana Mandiri Lambaro, Aceh Besar.

2. Masyarakat

Hasil laporan dapat dijadikan media informasi bagi masyarakat terkait teori dan praktik dalam hal strategi peningkatan SDM dan kualitas pelayanan pada koperasi Syariah dana mandiri di Koperasi Syariah Lambaro. Dengan adanya laporan ini diharapkan masyarakat dapat memahami prosedur dan mekanisme dalam pelaksanaannya.

3. Instansi Tempat Kerja Praktik

Laporan Kerja Praktik (LKP) dapat menjadi acuan bagi pihak Koperasi Syariah dana Mandiri dalam untuk meningkatkan pelayanan-pelayanan yang sesuai terhadap permintaan masyarakat.

4. Penulis

Kerja Praktik yang telah dilakukan di Koperasi Syariah Dana Mandiri Lambaro sangat bermanfaat karena mahasiswa dapat langsung mengaplikasikan ilmu yang diperoleh dari perguruan tinggi dengan praktik yang terjadi dalam internal perusahaan, baik di bidang pembiayaan maupun pelayanan. Laporan Kerja Praktik (LKP) juga merupakan salah satu persyaratan akademis yang harus dilakukan oleh mahasiswa untuk menyelesaikan studi pada prodi Diploma-III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

1.4 Prosedur Pelaksanaan Kerja Praktik

Sebelum melakukan kerja praktik dimulai, mahasiswa harus mencari terlebih dahulu tempat dimana akan melaksanakan magang. Setelah pihak instansi magang memberi rekomendasi, mahasiswa mendaftarkan diri kepada prodi dengan mengisi formulir magang yang disediakan. Selanjutnya mengikuti *briefing* untuk mengetahui aturan yang harus diikuti oleh setiap mahasiswa Diploma-III Perbankan Syariah yang akan melaksanakan Kerja Praktik dan tata cara penulisan Laporan Kerja praktik. Setelah mengikuti *briefing* dan telah melengkapi semua persyaratan magang mahasiswa baru boleh melakukan magang ditempat yang telah disetujui. Selanjutnya mahasiswa dapat memulai kerja praktik

secara berkelompok. Ketika kerja praktik berlangsung mahasiswa diwajibkan untuk mencatat segala aktivitas yang dilakukan pada saat kerja praktik, catatan ditulis pada Buku Laporan Harian Kerja Praktik.

Praktik yang dilaksanakan berlangsung selama 30 hari kerja mulai tanggal 7 Maret 2016 sampai dengan tanggal 22 April 2016 pada Koperasi Syariah Dana Mandiri cabang Lambaro. Kegiatan kerja praktik ini dilakukan mulai hari Senin hingga Jumat, yang dimulai dari pukul 08.00-18.00 WIB. Selama magang penulis ditempatkan di beberapa bagian. Adapun kegiatan-kegiatan yang dilakukan selama praktik yaitu mempelajari produk-produk yang diberikan, membantu nasabah dalam membuat permohonan pembiayaan, mengisi data-data diri calon nasabah dalam surat permohonan (SP). Selanjutnya setelah masa kerja praktik selesai, maka mahasiswa dapat mengajukan judul LKP kepada ketua LAB dan meminta formulir nilai dari jurusan. Hal ini dibutuhkan untuk mengisi nilai yang akan diberikan oleh instansi tempat kerja praktik serta di tandatangani oleh *supervisor* tempat kerja praktik di Koperasi Syariah Dana Mandiri cabang Lambaro dan juga akan ditandatangani oleh Ketua Prodi Program Diploma-III Perbankan Syariah UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Ketika mahasiswa telah selesai melakukan Kerja Praktik, maka mahasiswa tersebut wajib menyusun Laporan Kerja Praktik (LKP), hal ini dimulai dengan pengajuan judul kepada Ketua LAB. Setelah judul disetujui oleh Ketua LAB tahap selanjutnya adalah memberikan proposal judul kepada pihak Prodi Diploma-III Perbankan Syariah agar mendapat SK bimbingan. Setelah SK bimbingan diperoleh maka mahasiswa menyerahkan kepada Dosen pembimbing yang ditunjuk agar proses bimbingan segera dimulai.

BAB DUA

TINJAUAN LOKASI KERJA PRAKTIK

2.1 Sejarah Berdirinya Koperasi Syariah Dana Mandiri

Koperasi Syariah yang berslogan “Adil dan Menguntungkan” ini dibangun oleh masyarakat Kecamatan Ingin Jaya khususnya bekerja sama dengan lembaga BDS BEUSAMA di Lambaro Kabupaten Aceh Besar, MERCY CORPS/MICRA serta BRR NAD-NIAS melalui program-program *microfinance* dan pemberdayaan ekonomi mikro lainnya. Atas kesepakatan bersama sesuai dengan azas koperasi maka pada tanggal 31 Mei 2006 Koperasi Syariah Dana Mandiri resmi beroperasi sesuai Akta Pendirian No. 407/BH/DK/V/2006 yang disahkan oleh notaris. Kantor pusat Koperasi Syariah Dana Mandiri terletak di Jln. Soekarno-Hatta No.15 Lambaro Aceh Besar , dan 3 kantor cabang pembantu yang terletak di Cot Irie, Samahani, dan di Kabupaten Bener Meriah yaitu Pante Raya serta 2 unit Kantor Kas yaitu Kantor Kas Saree dan Kantor Kas Ajuen.

Beberapa Bank mitra yang bekerja sama dengan Koperasi Syariah Dana Mandiri yaitu Permata Bank Syariah, Bank Aceh Syariah, BPRS Hikmah Wakilah, BPR Artha, dan Bank Syariah Mandiri.

2.1.1 Tujuan, Visi dan Misi Koperasi Syariah Dana Mandiri (Koperasi_Syariah_Dana_Mandiri, 2016)

Adapun tujuan pendirian Koperasi Syariah Dana Mandiri adalah:

1. Melayani Pengusaha Kecil (Mikro)

Usaha Mikro dan berskala kecil biasanya lebih banyak memerlukan tambahan modal untuk pengembangan usaha dan meningkatkan produktifitas usahanya. Koperasi Syariah Dana

Mandiri menjadi sumber pembiayaan permodalan bagi pengusaha mikro dan berskala kecil.

2. Mengurangi Pengangguran dan Kemiskinan Melalui Terciptanya Lapangan Pekerjaan

Dengan adanya pembiayaan modal usaha yang diberikan oleh Koperasi Syariah Dana Mandiri, maka sangat membantu bagi masyarakat yang produktif namun tidak memiliki modal untuk memulai usahanya sehingga bisa mengurangi pengangguran di Aceh.

3. Menjadi Lembaga Keuangan Mikro yang Mandiri dan Profesional

Koperasi Syariah Dana Mandiri tidak hanya melayani anggota untuk simpan pinjam uang saja namun juga melayani anggota dengan menyediakan beberapa produk pembiayaan yang menjadikan koperasi ini sangat profesional.

4. Membuka Peluang Usaha yang Mandiri

Koperasi Syariah Dana Mandiri menyediakan pembiayaan kepada anggotanya agar dapat meningkatkan kegiatan usaha yang telah dijalankan sehingga menghasilkan keuntungan yang besar bagi anggota itu sendiri.

5. Memperoleh Laba/keuntungan yang Wajar

Perolehan laba pada Koperasi Syariah Dana Mandiri diperoleh dengan cara seadil-adilnya sesuai dengan prinsip syariah.

Beberapa kegiatan usaha yang dilayani antara lain :

- a. Pelayanan Simpanan: Tabungan dan Deposito
- b. Pelayanan Pembiayaan: Perdagangan, Industri Rumah Tangga, Jasa, Pertanian dan Peternakan serta usaha mikro lainnya.
- c. Pelayanan Lainnya: Transfer Antar Bank, Pembayaran Rekening Listrik, Isi Pulsa Hanphone, dan Lain-lain.

Adapun Visi Koperasi Syariah Dana Mandiri yaitu: “Kepercayaan, Mandiri dan Kemitraan.” Dan Misi Koperasi Syariah Dana Mandiri yaitu :

1. Menciptakan rasa aman dan percaya bagi mitra usaha.
2. Meningkatkan pendapatan masyarakat melalui pembiayaan usaha mikro dan kecil secara profesional.
3. Mampu bersaing dengan lembaga keuangan lainnya.
4. Meningkatkan kesejahteraan anggota/nasabah dan karyawan.

2.2 Struktur Organisasi Koperasi Syariah Dana Mandiri

Struktur organisasi merupakan komponen yang penting dalam menjalankan kegiatan usaha organisasi tersebut. Pada Koperasi Syariah Dana Mandiri terdapat struktur organisasi atau susunan pengurus yang terdiri dari :

1. Dewan Penasehat :
 - 1) Dr. H. Burhanuddin Yusuf HH.
 - 2) Ir. H. Thantawi Jauhari, M.Sc.
 - 3) Sulaiman Sabil
2. Dewan Pengawas :
 - 1) Tgk. Hamdani Abdullah
 - 2) Ir. Aswad
 - 3) Iskandar M

4) Syaiful Qalbi

3. Pengurus Harian :

- 1) Ketua : Yanti Ari Santi
- 2) Sekretaris : Yusniati
- 3) Bendahara : Mutia Bakar, SE
- 4) Manager : Nurdiana, SE
- 5) Ka. Capem Cot Irie : Cut Mimi Putriana
- 6) Ka. Capem Samahani : Lina Fitria, A.Ma
- 7) Ka. Capem Bener Meriah: Susilawati, SE
- 8) Ka. Kas Saree : Suli Apriyantika
- 9) Ka. Kas Ajuen : Zaidar
- 10) Admin Pembiayaan : Jumira Mulya, SE
- 11) Teller Pusat : Rahmiwati
- 12) Adm. Keuangan : Maulidar
- 13) Teller Cot Irie : Haji Ameilan Sari
- 14) Teller Samahani : Saratussa'diah
- 15) Teller Bener Meriah : Marlina, SE
- 16) Teller Kas Saree : Suli Apriyantika
- 17) Teller Kas Ajuen : Zaidar
- 18) Account Officer : - Erlinawati
- Nasriati
- Nurul Fajri
- Raisa Auliani
- Ira Maulidar, S.Pd
- Siti Zalikha
- Mawaddah
- Rahmati, SE

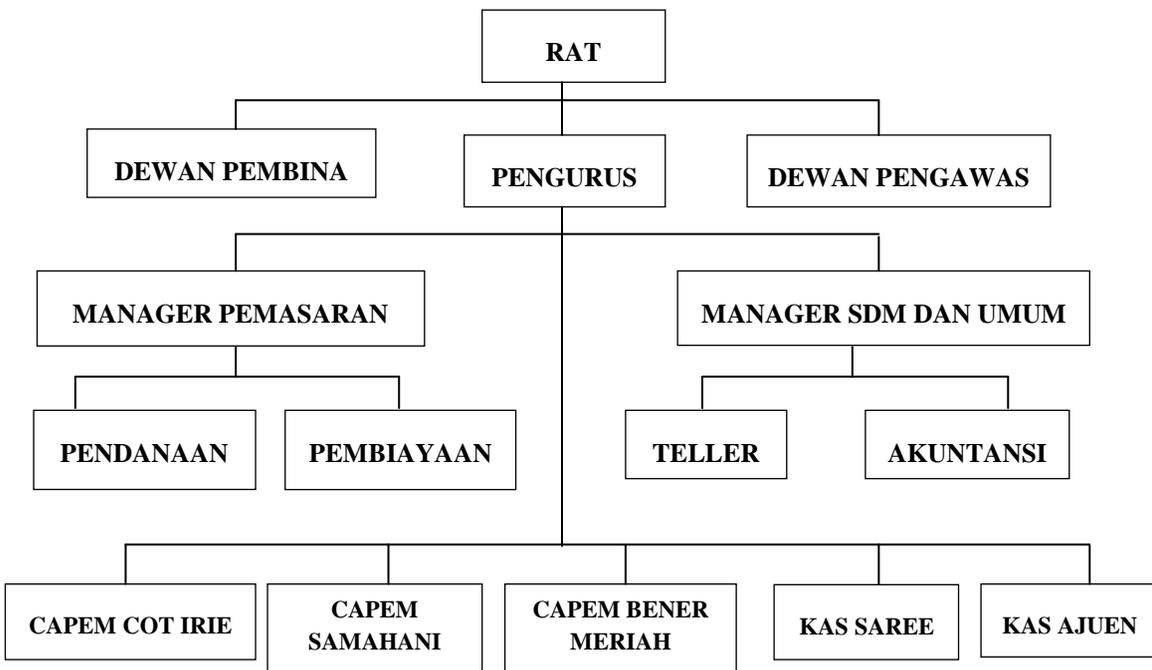
19) Office Boy

: Rijalul Fikri

Untuk lebih lengkapnya susunan struktur organisasi Koperasi Syariah Dana Mandiri dapat dilihat pada gambar 2.1

Gambar 2.1

Struktur Organisasi Koperasi Syariah Dana Mandiri Cabang Lambaro, Aceh Besar (Koperasi_Syariah_Dana_Mandiri, 2016)



Dari gambar struktur organisasi di atas maka dapat diketahui tugas-tugas struktur organisasi dari Koperasi Syariah Dana Mandiri dimana tugas tersebut antara lain :

1. Rapat Anggota (RAT)

Rapat anggota dalam koperasi merupakan pemegang kekuasaan tertinggi dan menjadi sumber dari segala keputusan atau tindakan yang akan dilaksanakan oleh perangkat dan para pengelola usaha koperasi.

2. Dewan Pembina

Tugas dari Pembina ialah :

- a. Memberikan pembinaan terhadap seluruh anggota koperasi terutama terhadap pengurus dan pengawas koperasi.
- b. Sebagai pengarah dalam kegiatan koperasi.

3. Pengurus

Pengurus dalam organisasi koperasi terdiri dari tiga yaitu ketua, sekretaris, dan bendahara. Dimana tugas pengurus koperasi adalah sebagai berikut :

- a. Mengelola dan usahanya,
- b. Mengajukan rancangan rencana kerja serta anggaran pendapatan dan belanja koperasi,
- c. Menyelenggarakan rapat anggota,
- d. Mengajukan laporan keuangan dan pertanggung jawaban pelaksanaan tugas,
- e. Menyelenggarakan pembukuan keuangan dan inventaris,
- f. Memelihara daftar buku anggota dan pengurus.

4. Pengawas

Pengawas merupakan salah satu komponen penting dalam koperasi. dimana pengawas mempunyai tugas antara lain :

- a. Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan kebijakan dan pengelolaan koperasi,

- b. Membuat laporan tertulis tentang hasil pengawasannya,
 - c. Meneliti catatan yang ada pada koperasi.
5. Manager Pemasaran
- Managaer pemasaran bertanggung jawab terhadap perolehan hasil pemberian pinjaman dan dana promosi.
- a. Pendanaan
Bagian pendanaan bertanggung jawab mengatur pengeluaran dana yang terjadi di koperasi.
 - b. Pembiayaan
Bagian pembiayaan bertanggung jawab mengatur pembiayaan yang akan diberikan kepada anggota/nasabahnya.
6. Manager SDM dan Umum
- Manager SDM dan umum bertanggung jawab mengkoordinasikan karyawan, menjadi penghubung antara manajemen dan karyawan, dan mengawasi pekerjaan para pegawai khusus dan staf pendukung lainnya :
- a. Teller
Teller bertanggung jawab segala aktivitas simpan pinjam anggota atau nasabahnya.
 - b. Akuntansi
Bagian akuntansi bertanggung jawab mengumpulkan dan menyimpan data dari semua aktivitas dan transaksi yang terjadi pada koperasi.

2.3 Kegiatan Usaha Koperasi Syariah Dana Mandiri

Lembaga keuangan merupakan lembaga yang menyediakan pelayanan bagi masyarakat. Baik pelayanan dalam bentuk jasa maupun pelayanan dalam bentuk produk yang ditawarkan. Oleh karena Koperasi Syariah Dana Mandiri merupakan suatu lembaga keuangan syariah, maka produk dan jasa yang ditawarkan sudah pasti sesuai dengan sistem yang berlandaskan syariah. Kegiatan utama yang dilakukan Koperasi Syariah Dana Mandiri adalah menghimpun dana dan menyalurkan dana kepada masyarakat.

2.3.1 Penghimpunan Dana

Untuk meningkatkan sektor prestasi keuangan, Koperasi Syariah Dana Mandiri menawarkan beberapa produk tabungan dan deposito antara lain (Koperasi_Syariah_Dana_Mandiri, 2016):

- 1. Deposito Mudharabah**

Deposito Mudharabah merupakan jenis investasi bagi nasabah perorangan dan Badan Hukum dengan bagi hasil yang menarik. Simpanan dana masyarakat akan dikelola melalui pembiayaan kepada sektor riil yang halal dan baik saja, sehingga memberikan bagi hasil yang halal. Tersedia dalam jangka waktu 1, 3, 6 dan 12 bulan.

- 2. Tabungan Hijrah Plus**

Tabungan Hijrah Plus merupakan suatu tabungan yang dipergunakan khusus untuk nasabah, anggota, dan masyarakat yang ingin menunaikan atau melaksanakan ibadah Haji, Umrah dan Ibadah Qurban.

3. Tabungan Usaha Mandiri

Tabungan Usaha Mandiri merupakan suatu tabungan yang ditawarkan kepada masyarakat hanya dengan setoran awal minimal Rp. 10.000,- untuk bisa menjadi salah satu nasabah/anggota Koperasi Syariah Dana Mandiri.

2.3.2 Penyaluran Dana

Salah satu kegiatan koperasi yang sangat penting adalah menyalurkan dana kepada masyarakat. Kegiatan penyaluran dana ini akan membantu meningkatkan profitabilitas pada koperasi itu sendiri. Hal yang sama juga dilakukan oleh Koperasi Syariah Dana Mandiri. Berikut ini merupakan jenis-jenis penyaluran dana antara lain:

1. Pinjaman *Murabahah* (jual beli)

Murabahah merupakan akad jual beli antara bank dengan nasabah. Bank memberi barang yang diperlukan nasabah yang bersangkutan sebesar harga pokok ditambah dengan keuntungan yang disepakati (Budisantoso dan Nuritomo, 2014:)

2. Pinjaman *Mudharabah* (bagi hasil)

Merupakan suatu transaksi antara dua belah pihak dimana pihak yang pertama lembaga/koperasi bertindak sebagai penyedia dana (*shahibul maal*) dan pihak yang kedua peminjam/nasabah (*mudharib*) sebagai orang yang mengelola dana tersebut. Dengan keuntungan hasil dana tersebut dibagi sama yang sesuai dengan perjanjian nisbah diawal akad.

3. Pinjaman Ijarah (sewa beli)

Ijarah merupakan kontrak antara bank syariah sebagai pihak yang menyewakan barang dan nasabah sebagai

penyewa, dengan menentukan biaya sewa yang telah disepakati oleh pihak bank dengan pihak penyewa. Barang-barang yang dapat disewakan pada umumnya yaitu aset tetap, seperti gedung, mesin dan peralatan, kendaraan, dan aset tetap lainnya (A. Karim, Adiwarmanto, 2013: 112)

4. Pinjaman Pegadaian Syariah

Merupakan suatu harta dari seorang penjamin yang berbentuk barang dan memiliki nilai ekonomis. Sehingga si pemberi pinjaman dapat mengambil kembali pinjaman yang telah diberikan kepada si peminjam dengan mekanisme yang sesuai dengan syariah.

5. Pinjaman *Grameen Bank System* (khusus kaum perempuan)

Merupakan sebuah organisasi kredit mikro yang memberikan pinjaman kecil kepada orang yang kurang mampu tanpa membutuhkan jaminan (*collateral*). *Grameen Bank* ini sendiri pertama dimulai di Bangladesh yang berfungsi hanya untuk kelompok perempuan produktif yang masih berada dalam status sosial miskin.

Pola *Grameen Bank System* ini telah diadopsi oleh hampir 130 negara di dunia (kebanyakan negara Asia dan Afrika). Jika diterapkan dengan konsisten, pola *Grameen Bank System* ini dapat mencapai tujuan untuk membantu perekonomian masyarakat miskin melalui perempuan.

6. Pembiayaan Modal Usaha

Pembiayaan modal usaha adalah memberikan modal usaha kepada suatu kelompok atau individu guna untuk menjalankan suatu usaha/bisnis yang produktif baik itu dari pemberian modal maupun penambahan modal usaha.

2.4 Keadaan Personalia Koperasi Syariah Dana Mandiri

Keadaan personalia adalah keadaan yang menggambarkan sistem kerja atau jumlah karyawan yang terdapat didalam suatu perusahaan atau lembaga. Adapun pada Koperasi Syariah Dana Mandiri mempunyai keadaan personalia yang efektif dimana setiap bagiannya mempunyai peran dan memahami tugas dengan baik sehingga menghasilkan etos kerja yang maksimal.

Bila dilihat dari keseluruhan, karyawan yang terdapat di Koperasi Syariah Dana Mandiri terdiri dari 26 orang karyawan yang terbagi pada masing-masing posisi yang berbeda-beda baik itu di dalam maupun di luar lapangan. Keadaan personalia pada Koperasi Syariah Dana Mandiri berdasarkan beberapa kategori diantaranya posisi kerja, pendidikan terakhir, dan jenis kelamin karyawan, dapat dilihat pada tabel berikut.

2.4.1 Deskripsi Posisi Kerja

Adapun deskripsi posisi kerja karyawan di Koperasi Syariah Dana Mandiri adalah sebagai berikut :

No	Posisi Kerja	Jumlah (Orang)
1	Kepala Cabang	3
2	Kepala Kantor Kas	2
3	Kasir	6

4	Manager	2
5	Bagian Administrasi	1
6	Staf Pemasaran	11
7	Office Boy	1
	Jumlah	26

Sumber: Koperasi Syariah Dana Mandiri Tahun 2016

2.4.2 Pendidikan Terakhir Karyawan

Adapun karakteristik karyawan di Koperasi Syariah Dana Mandiri berdasarkan pendidikan terakhir adalah sebagai berikut:

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah(Orang)
1	S1	10
2	D3	6
3	D2	2
4	SMA	8
	Jumlah	26

Sumber: Koperasi Syariah Dana Mandiri Tahun 2016

2.4.3 Jenis Kelamin

Adapun karakteristik karyawan Koperasi Syariah Dana Mandiri berdasarkan dari jenis kelamin adalah sebagai berikut:

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)
1	Laki-laki	1

2	Perempuan	25
	Jumlah	26

Sumber: Koperasi Syariah Dana Mandiri Tahun 2016

BAB TIGA

HASIL KEGIATAN KERJA PRAKTIK

3.1 Kegiatan Kerja Praktik

Selama menjalankan kerja praktik (*job training*) pada Koperasi Syariah Dana Mandiri Lambaro selama 35 hari kerja, ada beberapa kegiatan yang penulis lakukan pada saat melakukan kerja praktik yang akan penulis uraikan satu persatu dilembar ini berdasarkan bagiannya masing-masing.

3.1.1 Bagian *Marketing*

Adapun kegiatan yang dilakukan pada bagian *marketing* , antara lain:

1. Mengisi formulir calon nasabah sesuai dengan identitas KTP (kartu Tanda Penduduk).
2. Bersama dengan tim *marketing* menjemput tagihan kepada nasabah.
3. Mengenalkan dan menunjukkan identitas diri kepada nasabah.
4. Memilah uang tagihan dengan rapi sesuai dengan nominalnya masing-masing.

3.1.2 Bagian *Customer Service dan Teller*

Adapun kegiatan yang dilakukan pada bagian *Customer Service* dan *Teller*, yaitu:

1. Mengisi dan melengkapi formulir data nasabah baru untuk membuka rekening nasabah.
2. Menjelaskan tentang berbagai produk serta berbagai layanan yang diinginkan dan diminati nasabah maupun calon nasabah.

3. Melayani nasabah dalam melakukan transaksi penyetoran dan penarikan baik itu dalam bentuk tabungan maupun dalam bentuk deposito.
4. Bertanggung jawab atas kesesuaian antara jumlah kas di sistem dengan di terminalnya.
5. Melayani pembayaran listrik dan pembelian *voucher* listrik prabayar.
6. Juga melayani transfer uang ke semua jenis bank maupun non bank.

3.1.3 Bagian Sales Assistant

Pada bagian ini merupakan bagian yang bertanggung jawab dalam mencari nasabah yang kelebihan dana yang dimilikinya agar tertarik untuk menyimpan uang pada Koperasi Syariah Dana Mandiri Lambaro baik dalam bentuk tabungan maupun dalam bentuk deposito. Pada bagian ini juga melayani nasabah yang membutuhkan pembiayaan terhadap suatu usaha yang akan dijalankan maupun usaha yang sedang dijalankan oleh nasabah itu sendiri.

3.2 Bidang Kerja Praktik

Selama penulis melaksanakan kerja praktik pada Koperasi Syariah Dana Mandiri Lambaro, dengan mengikuti peraturan dan kegiatan yang berlaku pada perusahaan tersebut. Adapun beberapa kegiatan yg penulis lakukan seperti menjemput tagihan kepada nasabah, mengutip setoran tabungan nasabah, menghitung uang setoran dari nasabah, memasarkan produk-produk yang ditawarkan oleh perusahaan, serta melayani nasabah yang ingin membuka tabungan.

Dengan demikian, dalam melakukan berbagai kegiatan-kegiatan yang telah penulis uraikan diatas tentu saja untuk melaksanakannya semua

harus dimulai dengan melayani yang artinya, bagaimana ketika suatu perusahaan tersebut memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap konsumen (nasabah) yang ingin bekerja sama maupun calon nasabah yang mempunyai ketertarikan terhadap produk yang ditawarkan oleh perusahaan itu menjadi puas dan merasa dihargai.

Dengan begitu akan memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap peningkatan dan perkembangan baik dari segi SDM ataupun kualitas perusahaan khususnya Koperasi Syariah Dana Mandiri Lambaro, Aceh Besar.

Aspek terpenting dalam menentukan kepuasan terhadap nasabah dalam memberikan pelayanan terbaik ialah salah satunya dengan meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang akan berdampak pada kualitas pelayanan itu sendiri, sehingga nasabah tertarik terhadap perusahaan tersebut serta produk-produk yang ditawarkannya.

Pelayanan terbaik adalah melayani dan memberi apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh nasabah dengan standar layanan jasa lembaga keuangan agar dapat menjadikan masyarakat sebagai nasabah pada lembaga keuangan tersebut, dengan demikian penghimpunan dana semakin meningkat.

3.3 Strategi Peningkatan Sumber Daya Manusia dan Kualitas Pelayanan untuk Menarik Minat Nasabah pada Koperasi Syariah Dana Mandiri Lambaro, Aceh Besar.

Peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) dapat diartikan sebagai upaya mempersiapkan pegawai agar dapat bergerak dan berperan dalam organisasi sesuai dengan pertumbuhan, peningkatan dan perubahan suatu organisasi. Oleh sebab itu kegiatan peningkatan SDM dirancang untuk memperoleh pegawai yang mampu berprestasi untuk suatu

Organisasi atau Instansi dalam geraknya ke masa depan. Sumber daya manusia yang dimiliki oleh bank harus memiliki kemampuan dalam menjalankan setiap transaksi perbankan, mengingat faktor pelayanan yang diberikan oleh para karyawan ini sangat menentukan sukses atau tidaknya bank kedepan. Kemampuan yang telah dimiliki harus terus-menerus, baik melalui pengalaman kerja maupun pelatihan dan pengembangan karyawan(Kasmir, 2010: 139).

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah, perlu adanya peningkatan Sumber Daya Manusia agar keinginan dan kebutuhan nasabah terpenuhi, pengembangan SDM yang dilakukan harus dikembangkan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah.

Peningkatan Sumber Daya Manusia yang dilakukan oleh Koperasi Syariah Dana Mandiri Lambaro, Aceh Besar yaitu:¹

1. Perencanaan Sumber Daya Manusia, kegiatan yang dilakukan adalah:
 - a. Koperasi Syariah Dana Mandiri Lambaro menelaah jumlah dan keahlian yang dimiliki oleh karyawannya.
 - b. Koperasi Syariah Dana Mandiri Lambaro mentaksirkan kebutuhan karyawan di masa yang akan datang dengan melihat jumlah dan masing-masing bidang kerja Sumber Daya Manusia yang dibutuhkan.
 - c. Melakukan perekrutan Sumber Daya Manusia yang akan ditempatkan pada *teller/ Customer Service* dan direkrut pada saat melakukan *job training*, *Marketing* direkrut melalui lamaran pekerjaan yang diajukan oleh *marketing* tersebut setelah cocok dan

¹Wawancara dengan Nurdiana, Manager pada Koperasi Syariah Dana Mandiri Lambaro pada tanggal 24 januari 2017, di Lambaro.

memenuhi kriteria yang dibutuhkan dan diharapkan oleh Koperasi Syariah Dana Mandiri Lambaro.

- d. Memberikan tugas bidang kerja sesuai dengan keahlian dan bidang kerja yang dibutuhkan dan diinginkan oleh Koperasi Syariah Dana Mandiri Lambaro.
2. Koperasi Syariah Dana Mandiri Lambaro juga melakukan peningkatan Sumber Daya Manusia melalui pembekalan pendidikan dan pelatihan.

Dari pengamatan selama penulis melakukan kerja praktik pada Koperasi Syariah Dana Mandiri Lambaro dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk menarik minat nasabah dilakukan dengan Metode *On the Job Site* (di dalam pekerjaan). Pada metode ini pembimbing lapangan atau sebagai senior di Kantor Koperasi Syariah Dana Mandiri Lambaro melakukan peningkatan/pengembangan terhadap SDM (*Teller, Customer Service, Account Officer* dan, *Satpam*) dalam meningkatkan kualitas pelayanan, pembimbing lapangan memberikan *briefing* di pagi dan pada sore hari kepada karyawan. Dalam memberikan *briefing*, pembimbing lapangan menyampaikan dan memberikan arahan dan cara bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah pada Koperasi Syariah Dana Mandiri Lambaro itu sendiri.²

Adapun strategi peningkatan Sumber Daya Manusia yang dilakukan oleh pembimbing lapangan Koperasi Syariah Dana Mandiri Lambaro dalam meningkatkan kualitas

²*Ibid.*

pelayanan pada tahap pendidikan dan pelatihan adalah sebagai berikut:

a. *Teller/Customer Service (CS)*

Teller dan *Customer Service (CS)* koperasi adalah petugas dari pihak koperasi yang berfungsi untuk melayani nasabah dalam hal transaksi keuangan dan jasa perbankan. *Teller* dan *Customer Service* bertugas untuk membantu, menangani, dan memberikan solusi bagi setiap nasabah yang ingin melakukan transaksi termasuk memberikan jasa layanan bagi nasabah maupun calon nasabah pada koperasi. *Teller* dan *customer service* memiliki tanggung jawab yang besar dalam memberikan kualitas pelayanan nasabah, dikarenakan setiap hari mereka berhadapan dan berhubungan langsung dengan nasabah. Selain itu, dalam berpenampilan yang menarik seorang *Teller* dan *Customer Service* juga akan menambah nilai plus terhadap kualitas pelayanan tersebut.

Adapun peningkatan terhadap *teller* dan *customer service* yang dilakukan oleh Koperasi Syariah Dana Mandiri Lambaro, antara lain sebagai berikut:³

- Seorang *teller* ataupun *customer service* dituntut untuk selalu disiplin, baik itu disiplin waktu yaitu dengan selalu hadir dengan tepat waktu maupun dalam berpenampilan yaitu berpakaian sesuai dengan standar perbankan.
- Pada saat berhadapan dengan nasabah hendaknya bersikap ramah serta memberi salam dan menyapa, kemudian mengucapkan terimakasih pada saat selesai.

³*Ibid.*

- Memberi senyum di awal dan akhir pertemuan.

b. *Marketing (Account Officer)*

Seorang *marketing* yang juga merupakan Sumber Daya Manusia pada Koperasi Syariah Dana Mandiri Lambaro perlu meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah sehingga segala sesuatu keinginan dan kebutuhan nasabah dapat terpenuhi. Selain itu, seorang *marketing* harus benar-benar mengetahui dan menguasai semua jenis produk yang di tawarkan oleh Koperasi Syariah Dana Mandiri Lambaro dengan membuat perencanaan dan perancangan, serta usaha apa dan untuk siapa saja yang layak dibiayai dan jumlah dana yang dibutuhkan untuk diberikan pinjaman. Pada bagian ini diperlukan seorang *marketing* yang handal dan ahli dalam memberikan informasi kepada nasabah agar koperasi benar-benar mendapatkan nasabah yang layak untuk diberikan pinjaman.

c. *Satpam*

Merupakan tugas seorang satpam untuk melakukan dan menjaga keamanan serta ketertiban di lingkungan maupun tempat kerja (kantor) yang meliputi aspek pengamanan mulai dari fisik, personil, informasi dan keamanan teknis lainnya. Seorang satpam juga memiliki tanggung jawab yang besar dalam kualitas pelayanan karena setiap nasabah yang berkeperluan dengan koperasi tentu akan lebih dulu berhadapan dengan satpam.

Adapun peningkatan Sumber Daya Manusia yang diterapkan terhadap satpam pada Koperasi Syariah Dana Mandiri Lambaro antara lain sebagai berikut:⁴

⁴*Ibid.*

- Sikap tubuh yang baik dan terkontrol
- Sikap yang baik dan benar dalam mengarahkan nasabah kepada tempat yang ingin dituju, apabila titik tujuan jauh diikuti dengan pandangan mata hendak mengarahkannya dengan menunjuk menggunakan telapak tangan terbuka. Beri arahan dengan jelas dan singkat serta kesopanan yang harus selalu dijaga.
- Mendengarkan dengan baik keperluan dari nasabah, dan memberikan jawaban kepada nasabah apa yang perlu disampaikan.
- Menyapa dan menegur serta tetap berprasangka baik kepada nasabah.
- Memiliki kemampuan menciptakan keinginan untuk menolong dan mengetahui apa yang orang lain rasakan dan pikirkan.

3. Manajemen Sumber Daya Manusia

Adapun kegiatan manajemen Sumber Daya Manusia di Koperasi Syariah Dana Mandiri Lambaro adalah sebagai berikut:⁵

- a. Melakukan rekrutmen dan seleksi Sumber Daya Manusia sesuai dengan kuantitas dan kualitas yang dibutuhkan.
- b. melaksanakan peningkatan sebelum masing-masing karyawan mulai bekerja, dan melakukan *training* bagi karyawan baru. Kemudian karyawan lama melakukan pengembangan sesuai dengan peraturan perusahaan.

⁵*ibid.*

- c. Memberikan kompensasi bagi karyawan yang berprestasi yang bisa mencapaikan keinginan dan kebutuha sesuai dengan apa yang diharapkan oleh Koperasi Syariah Dana Mandiri Lambaro.
- d. Memberikan jaminan kesehatan dan keselamatan kepada karyawan dengan mengansuransikan kesehatan dan keselamatan karyawan yang ada di Koperasi Syariah Dana Mandiri Lambaro.

Adapun kualitas pelayanan yang dimiliki Sumber Daya Manusia di Koperasi Syariah Dana Mandiri Lambaro, ialah:

- a. Memiliki karyawan yang baik serta bertanggung jawab, sopan, ramah, dan jujur.
- b. Memiliki karyawan yang berpenampilan menarik.
- c. Memiliki karyawan yang mampu melayani nasabah dengan cepat
- d. Tersedia ruangan yang bersih, rapi dan wangi.
- e. Menyediakan tempat parkir kendaraan yang layak dan memadai.

3.4 Teori yang Berkaitan

Adapun teori-teori yang berkaitan dengan judul laporan kerja praktik antara lain, sebagai berikut:

3.4.1 Definisi Strategi

Strategi merupakan suatu bentuk atau rencana yang mengintegrasikan tujuan-tujuan utama, kebijakan-kebijakan dan rangkaian tindakan dalam suatu organisasi menjadi suatu kesatuan yang utuh. Suatu

strategi mempunyai dasar atau skema untuk mencapai sasaran yang dituju. Jadi pada dasarnya strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan (Nevizan Chatab, 2007: 10).

Definisi strategi menurut Henry Mintzberg, yaitu: (Suryana, 2006: 173).

a) Strategi adalah perencanaan (*Plan*)

Konsep pemasaran tidak terlepas dari aspek perencanaan, arahan atau acuan gerak langkah perusahaan untuk mencapai tujuan di masa depan.

b) Strategi adalah posisi (*position*)

Menempatkan produk tertentu ke pasar tertentu yang dituju. Strategi ini cenderung melihat penentuan posisi dalam konteks persaingan.

c) Strategi adalah perspektif (*perspective*)

Dalam strategi ini melihat bagaimana suatu organisasi menjalankan kegiatannya.

d) Strategi adalah permainan (*play*)

Strategi sebagai suatu manuver untuk memperdaya lawan atau pesaing.

Oleh karena itu strategi sangat diperlukan dalam menciptakan ketertarikan suatu produk yang ditawarkan oleh suatu perusahaan yang mana tujuannya untuk meningkatkan jumlah nasabah (konsumen), banyak hal yang dapat dilakukan untuk mewujudkan hal tersebut seperti penempatan atau letak kantor kemudian tata di dalam dan di luar kantor, sehingga menjadikan nasabah mudah mencapai/menjangkau kantor dan membuat nasabah tersebut nyaman mungkin dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Promosi juga merupakan salah satu cara untuk menarik nasabah(konsumen), tanpa Promosi masyarakat tidak akan mengetahui segala sesuatu akan perusahaan tersebut. Oleh karena itu promosi merupakan sarana yang paling ampuh untuk menarik dan mempertahankan nasabahnya. Salah satu tujuan promosi Bank adalah menginformasikan segala jenis produk yang ditawarkan dan berusaha untuk menarik minat calon nasabah yang baru.

Sedangkan pengertian Strategi menurut Stephanie K. Marrus seperti yang dikutip oleh Sukristono, “Strategi didefinisikan sebagai suatu proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai (Husein Umar, 2001: 31).

3.4.2 Definisi Peningkatan Sumber Daya Manusia(SDM)

Dalam pembahasan tentang pengertian peningkatan/pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) (*Human Resources Development*) tersebut, berikut ini dikemukakan pendapat dari para ahli di bidang manajemen.

Gouzali mengemukakan sebagai berikut:

“Pengembangan SDM (Sumber Daya Manusia), merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan organisasi, agar pengetahuan (*knowledge*), kemampuan (*ability*), dan keterampilan (*skill*) mereka sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang mereka lakukan. Dengan kegiatan pengembangan ini maka diharapkan dapat memperbaiki dan mengatasi kekurangan dalam melaksanakan pekerjaan yang lebih baik, sesuai

dengan perkembangan ilmu dan teknologi yang digunakan oleh organisasi.”

Dengan demikian, penembangan SDM merupakan sebuah cara efektif untuk menghadapi tantangan-tantangan, termasuk ketertinggalan SDM serta keragaman SDM yang ada dalam organisasi, perubahan teknik yang disepakati dan peraturan SDM. Dalam menghadapi tantangan-tantangan diatas, UnitKepegawaian/Personalia/SDM dapat memelihara para SDM yang efektif denganprogram pengembangan SDM.

3.4.2.1 Manfaat Peningkatan SDM(M. Kadarisman, 2013: 5).

Martoyo mengemukakan sebagai berikut:

“Manfaat atau faedah suatu program pengembangan SDM pegawai dalam suatu organisasi, yang jelas adalah dengan pengembangan pegawai tersebut pegawai lebih mudah melaksanakan tugasnya, sehingga akan lebih positif dalam menyumbang tenaga dan pikiran bagi organisasi.”

Dengan demikian, dapat dikemukakan bahwa program-program pengembangan pegawai adalah menunjukkan tingkat kesadaran yang cukup tinggi bahwa pimpinan organisasi memberi kepercayaan yang lebih besar kepada pegawai untuk berbuat dan menunjukkan prestasi kerjanya.

Sedangkan Protoctormengemukakan sebagai berikut:

“Terdapat 13 faedah nyata pengembangan pegawai, yaitu sebagai berikut:

- a) Menaikkan rasa puas pegawai.
- b) Pengurangan pemborosan.
- c) Mengurangi ketidakhadiran dan *turnover* pegawai.
- d) Memperbaiki metode dan sistem bekerja.
- e) Menaikkan tingkat penghasilan.

- f) Mengurangi biaya-biaya lembur.
- g) Mengurangi biaya pemeliharaan mesin-mesin.
- h) Mengurangi keluhan-keluhan pegawai.
- i) Mengurangi kecelakaan-kecelakaan.
- j) Memperbaiki komunikasi.
- k) Meningkatkan pengetahuan serbaguna pegawai.
- l) Memperbaiki moral pegawai, dan
- m) Menimbulkan kerja sama yang lebih baik.

Meskipun demikian, luasnya faedah pengembangan/peningkatan pegawai tersebut, tidaklah berarti bahwa seluruhnya akan dapat dicapai dengan satu jenis latihan saja. Karena tujuan pengembangan dapat berbeda-beda, tergantung dari apa yang ingin dicapai dengan pengembangan tersebut.

3.4.2.2 Tujuan Peningkatan SDM

Berkaitan dengan bahasan tentang tujuan peningkatan/pengembangan SDM tersebut, Heidrachman mengemukakan dengan istilah tujuan pengembangan pegawai adalah sebagai berikut; “Tujuan pengembangan pegawai adalah untuk memperbaiki efektifitas kerja karyawan dalam mencapai hasil-hasil kerja yang telah ditetapkan. Perbaikan efektifitas kerja dapat dilakukan dengan cara memperbaiki pengetahuan karyawan, keterampilan karyawan maupun sikap karyawan itu sendiri terhadap tugas-tugasnya.” (M. Kadarisman, 2013: 52).

Dengan demikian, keterampilan karyawan, merupakan salah satu faktor dalam usaha mencapai suksesnya pencapaian tujuan organisasi. Bagi karyawan-karyawan baru ataupun karyawan-karyawan yang menghadapi pekerjaan baru, perlu adanya tambahan

keterampilan guna melaksanakan tugas-tugasnya dengan baik (M. Kadarisman, 2013: 53).

3.4.3 Definisi Pelayanan

Pelayanan berasal dari kata “layan” dimana menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), layanan berarti membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang, sedangkan pelayanan merupakan perihal atau cara melayani; usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang). Ada beberapa definisi pelayanan menurut para ahli yaitu:

Menurut Ivancevich, Lorenzi, dan Skinner dalam bukunya Ratminto dan Atik menyatakan bahwa pelayanan merupakan produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan (Ratminto dan Winarsih, 2006a: 2).

Menurut Gronroos dalam bukunya Ratminto dan Atik menyatakan Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan (Ratminto dan Winarsih, 2006b: 2).

Dari beberapa pendapat para ahli yang di kemukakan diatas, maka kesimpulan yang dapat diambil oleh penulis mengenai definisi pelayanan adalah tidak berbentuk dan tidak dapat diraba akan tetapi yang memakainya dapat merasakan akan manfaatnya dari pelayanan itu sendiri dan juga memerlukan campurtangan dari pihak lain seperti orang lain (karyawan) maupun alat-alat yang disediakan oleh suatu organisasi atau

perusahaan maupun lembaga keuangan bank dan non bank yang melaksanakan pelayanan tersebut.

Untuk memperkuat hal diatas penulis juga menyajikan landasan hukum sebagaimana yang dijelaskan dalam QS. Ali-Imran:159, ialah:

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

Artinya:

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam hal itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekat, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.” (QS. Ali-imran: 159)

Jika sesama mukmin bersikap keras, tidak peduli terhadap sesama (konsumen) maka mereka akan menjauh atau dengan kata lain tidak ingin bekerja sama sehingga target dan tujuan tidak dapat tercapai. Hal ini juga berarti, bahwa perhatian dan kepedulian terhadap sesama ialah suatu anjuran yang harus diutamakan oleh umat muslim, dengan begitu pelayanan yang diberikan akan memuaskan pelanggan/konsumen dan makin mempererat hubungan antara kedua belah pihak.

3.4.4 Definisi Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai kegiatan pelayan dan diberikan kepada seseorang atau orang lain, organisasi pemerintah/swasta sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Menurut

Goetsch dan Davis dalam bukunya Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan (Tjiptono dan Diana, 2003: 4).

Sedangkan menurut Wyckof pada bukunya Fandy, menjelaskan bahwa kualitas pelayanan (jasa) merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono dan Diana, 2014: 268).

Berdasarkan definisi yang dikemukakan oleh beberapa ahli diatas dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan ialah usaha ataupun upaya yang dilakukan oleh suatu pihak perusahaan maupun suatu organisasi guna untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan/konsumen yang mana juga hal tersebut memberi dampak yang positif terhadap perusahaan maupun organisasi itu sendiri.

Hal yang bersangkutan dengan definisi ini diperkuat dengan apa yang dijelaskan dalam Al-Qur'an QS. Al-Baqarah ayat 267 adalah sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ
وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخْذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ
اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

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

Thorik. G dan Utus .H berpendapat, pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan(*service*) tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani. Service berarti mengerti, memahami, dan merasakan sehingga penyampaiannyapun akan mengenai *heart share* konsumen dan pada akhirnya memperkokoh posisi dalam *mind share* konsumen. Dengan adanya *heart share* dan *mind share* yang tertanam, loyalitas seorang konsumen pada produk atau usaha perusahaan tidak akan diragukan (Thorik dan Utus, 2006: 77).

3.4.5 Definisi Koperasi Syariah

Koperasi syariah pada dasarnya adalah badan usaha yang berbentuk koperasi. Oleh karena itu, mekanisme pendirian koperasi syariah tidak berbeda dengan pendirian koperasi pada umumnya.

Terdapat bermacam-macam definisi koperasi dan jika diteliti secara seksama, maka tampak bahwa definisi itu berkembang sejalan dengan perkembangan jaman. Definisi awal pada umumnya menekankan bahwa koperasi itu merupakan wadah bagi golongan ekonomi lemah, seperti definisi yang diberikan Dr. Fray, yang menyatakan bahwa koperasi adalah suatu perserikatan dengan persetujuan berusaha bersama yang terdiri atas mereka yang lemah dan diusahakan selalu dengan semangat tidak memikirkan diri sendiri sedemikian rupa, sehingga masing-masing sanggup menjalankan kewajibannya sebagai anggota dan mendapat imbalan sebanding dengan pemanfaatan mereka terhadap organisasi. (Firdaus dan Susanto, 2002: 38-39).

Koperasi merupakan sebuah kumpulan dari orang-orang yang mempunyai tujuan bersama untuk bekerja sama dalam memperbaiki dan meningkatkan taraf kemampuan mereka di bidang ekonomi dan perekonomian. Unsur-unsur penting dari kalimat tersebut adalah adanya

orang-orang, yang berkumpul dalam sebuah perkumpulan, mempunyai tujuan yang sama dengan bekerja sama, di dalam bidang kesejahteraan ekonomi. Jadi sejak awal sebuah koperasi termasuk koperasi syariah menjalankan usahanya, para pengurus dan anggota koperasi secara sadar dan wajib memanfaatkan jasa atau produk yang dihasilkan oleh koperasi mereka sendiri, sebagai cara utama untuk ikut memajukan koperasi dalam memupuk modal. (Janwari, Yady, 2000: 108).

3.5 Evaluasi Kerja Praktik

Selama penulis mengikuti kerja praktik di Koperasi Syariah Dana Mandiri Lambaro dan hasil yang penulis dapatkan dari hasil kerja praktik tersebut yaitu tentang Strategi Peningkatan SDM dan Kualitas Pelayanan untuk Menarik Minat Nasabah dan sesuai dengan teori-teori yang telah penulis jelaskan sebelumnya, Koperasi Syariah Dana Mandiri Lambaro sangat berperan aktif dalam memberikan pelayan terhadap nasabah. Penulis juga banyak membantu pegawai dalam mengerjakan tugasnya, juga ikut dalam memberikan pelayanan kepada setiap nasabah yang membutuhkannya.

Dalam melakukan setiap kegiatan-kegiatan di Koperasi Syariah Dana Mandiri Lambaro penulis mengetahui bahwa dalam mencapai suatu tujuan yang mana tujuan tersebut akan memberikan dampak yang positif terhadap organisasi itu sendiri. Oleh karena itu banyak upaya dan usaha yang harus dilakukan termasuk memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas secara terencana sehingga dapat memberi pengaruh terhadap ketertarikan akan calon konsumen (nasabah) yang telah menjadi mitra kerja dengan Koperasi Syariah Dana Mandiri Lambaro tersebut.

Koperasi Syariah Dana Mandiri Lambaro dalam hal ini mempunyai peran penting untuk menciptakan kualitas pelayanan yang

baik, terutama kebijakan dari seorang pemimpin yang baik dan cerdas tentu akan memberikan motivasi-motivasi kerja kepada setiap bawahannya serta melakukan kegiatan-kegiatan maupun pelatihan untuk mendapatkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang bermutu dan berkualitas dalam mencapai tujuannya.

Strategi peningkatan SDM dan kualitas pelayanan untuk menarik minat nasabah yang dilakukan oleh Koperasi Syariah Dana Mandiri Lambaro sangat baik dan memuaskan. Selain itu Peningkatan SDM ini juga bermanfaat bagi setiap karyawan yang ada di Koperasi Syariah Dana Mandiri Lambaro itu sendiri, hal ini dapat dilihat dari segi peningkatan dan bertambahnya nasabah pada Koperasi Syariah Dana Mandiri Lambaro juga perkembangan minat nasabah untuk menabung dan menjadi mitra yang baik. Oleh karena itu, untuk mengukur perkembangan atau penurunan dari usaha tersebut dapat dilihat dari jumlah nasabah dan pengaruhnya terhadap calon nasabah.

BAB EMPAT

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil kerja praktik yang penulis telah laksanakan juga sebagaimana yang telah penulis paparkan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan beberapa hal berikut, ialah:

1. Strategi Peningkatan SDM yang dilakukan oleh Koperasi Syariah Dana Mandiri Lambaro ini dengan melakukan perencanaan terlebih dahulu untuk mengetahui langkah-langkah selanjutnya.
2. Strategi juga di laksanakan melalui pembekalan pendidikan dan pelatihan serta manajemen SDM bagi karyawan yang mencakup *Teller/Customer Service, Marketing (Account Officer)* dan Satpam. Oleh karena itu, dengan melakukan hal seperti ini akan semakin meningkatkan efektifitas kinerja dan prestasi kepada setiap karyawan.
3. Dengan demikian, program-program dan langkah-langkah peningkatan kualitas pelayanan yang akan memberi pengaruh terhadap pengetahuan, keterampilan maupun sikap karyawan terhadap tugas-tugasnya sehingga menambah serta meningkatkan ketertarikan calon nasabah terhadap Koperasi Syariah Dana Mandiri Lambaro, Aceh Besar itu sendiri dapat terlaksana dan terencana dengan maksimal.

4.2 Saran

Selama penulis melakukan kerja praktik dan dari hasil pengamatan terhadap Koperasi Syariah Dana Mandiri Cabang Lambaro maka dapat penulis berikan saran yaitu sebagai berikut:

1. Koperasi Syariah Dana Mandiri Cabang Lambaro memiliki kinerja yang baik, oleh sebab itu diharapkan untuk di masa yang akan datang terus meningkatkan kinerja yang jauh lebih baik yaitu terutama dengan cara memberikan pelayan terbaik kepada setiap nasabah maupun calon nasabah.
2. Dengan memberikan pelayanan terbaik dan berkualitas tentunya nasabah akan merasa dihargai dan nyaman, maka dengan begitu kedua belah pihak akan sama-sama diuntungkan.
3. Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah hendak bersikap profesional yaitu dengan tidak membedakan antara nasabah baru maupun nasabah lama.

DAFTAR PUSTAKA

- Budisantoso, Totok dan Nuritomo. 2014. *Bank dan Lembaga keuangan Lain*, Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Chatab, Nevizan. 2007. *Diagnostic Management*. Jakarta: PT Serambi Ilmu Semesta.
- Firdaus, M. Dan Agus Edhi Susanto. 2002. *Perkoperasian: Sejarah, Teori dan Praktek*. Jakarta: Ghalia Indonesia. hal. 38-39.
- G, Thorik. dan Utus H. 2006. *Marketing Muhammad*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Janwari, Yadi. 2000. *Lembaga-lembaga Perekonomian Syariah*. Bandung: Pustaka Mulia. hal. 108.)
- Kadarisman, M. 2013. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Karim, Adiwarmarman A. 2013. *Analisis Fiqih dan Keuangan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2010. *Manajemen Perbankan*, cet.9. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- _____. 2005. *Pemasaran Bank*, edisi pertama, cetakan pertama, cetakan kedua. Jakarta: Kencana.
- Koperasi Syariah Dana Mandiri Cabang Lambaro. *Company Profile*, Aceh Besar:Koperasi 2016.
- Moenir, HAS, 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Edisi V. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006a. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Modal Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Cet. III, hlm 2, Dikutip dari Ivancevich, Lorenzi dan Skinner. 1997. *Management Quality and Competitiveness (Second Edition)*. Chicago: Irwin.
- _____. 2006b. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Modal Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Cet. III, hlm 2, Dikutip dari Gronroos C. 1990. *Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition*. Lexinton.

- Suryana. 2006. *Kewirausahaan*. Jakarta: Salemba Empat Patria.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *TM Edisi Revisi; Total Quality Management*. Yogyakarta: hlm 4. Dikutip dari Goetsch dan Davis. 1994. *Introduction to Total Quality, Quality Productivity, Competitiveness*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall International, Inc.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: hlm 268. Dikutip dari Lovelock. 1988. *Developing Global Strategies For Service Businesses*. California: Management review.
- Umar, Husein. 2001. *Strategic Management In Action*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.



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.00.9/2575/2016

T E N T A N G

Penetapan Pembimbing Laporan Kerja Praktik
Mahasiswa D-III Perbankan Syariah

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

- Menimbang : 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 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 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 :

Menunjuk Saudara (i) :

a. Dr. Muhammad Zulhili, MA

Sebagai Pembimbing I

b. Intan Qurratul Aini, S.Ag., M.Si

Sebagai Pembimbing II

untuk membimbing LKP Mahasiswa (i) :

N a m a : Zikrun Khalis

N I M : 041300825

Prodi : D-III Perbankan Syariah

J u d u l : Strategi Peningkatan SDM dan Kualitas Pelayanan Untuk Menarik Minat Nasabah Pada Koperasi Syariah Dana Mandiri Cabang Lambaro Aceh Besar

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 dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Banda Aceh

Pada tanggal : 18 November 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.

LEMBAR KONTROL BIMBINGAN

Nama / NIM : Zikrun Khalis / 041300825
 Jurusan : Diploma III Perbankan Syariah
 Judul LKP : Strategi Peningkatan SDM dan Kualitas Pelayanan untuk Menarik Minat Nasabah pada Koperasi Syariah Dana Mandiri Cabang Lambaro, Aceh Besar
 Tanggal SK : 18 November 2016
 Pembimbing I : Dr. Muhammad Zuhilmi, MA
 Pembimbing II : Intan Qurratul Aini, S.Ag.,M.Si

NO	TANGGAL PENYERAHAN	TANGGAL BIMBINGAN	BAB YANG DIBIMBING	CATATAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1	15/2/2017	15/2/2017	I	Perbaiki	
2	20/2/2017	20/2/2017	II	Perbaiki	
3	24/2/2017	24/2/2017	III	Perbaiki	
4	28/2/2017	28/2/2017	IV	Perbaiki	
5	06/3/2017	06/3/2017		Perbaiki	
6	08/3/2017	08/3/2017		ACC	
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					

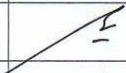
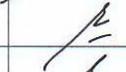
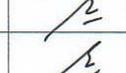
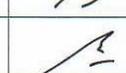
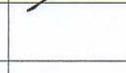
Mengetahui,
 Ketua Prodi,

 Niham Sari, M. Ag
 NIP. 197403172008012007



LEMBAR KONTROL BIMBINGAN

Nama / NIM : Zikrun Khalis / 041300825
 Jurusan : Diploma III Perbankan Syariah
 Judul LKP : Strategi Peningkatan SDM dan Kualitas Pelayanan untuk Menarik Minat Nasabah pada Koperasi Syariah Dana Mandiri Cabang Lambaro, Aceh Besar
 Tanggal SK : 18 November 2016
 Pembimbing I : Dr. Muhammad Zuhilmi, MA
 Pembimbing II : Intan Qurratul Aini, S.Ag.,M.Si

NO	TANGGAL PENYERAHAN	TANGGAL BIMBINGAN	BAB YANG DIBIMBING	CATATAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1	23 / 1 / 2017	25 / 1 / 2017	1 - 4	Perbaiki	
2	30 / 1 / 2017	30 / 1 / 2017	1 - 4	Perbaiki	
3	03 / 2 / 2017	03 / 2 / 2017	1 - 4	Perbaiki	
4	07 / 2 / 2017	07 / 2 / 2017	1 - 4	Perbaiki	
5	13 / 2 / 2017	13 / 2 / 2017	1 - 4	ACC	
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					



Mengetahui,
Ketua Prodi

Dr. Nizam Sari, M. Ag
 NIP. 497103172008012007



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

FORMULIR PENILAIAN

1. MAHASISWA YANG DINILAI

NAMA : ZIKRUN KHALIS
NIM : 041300825

2. UNSUR PENILAIAN

NO	UNSUR YANG DINILAI	NILAI HURUF (NH)	NILAI ANGKA (NA)	KETERANGAN
1	Kepemimpinan (Leadership)	B	80	
2	Kerja Sama (Cooperation)	A	88	
3	Pelayanan (Public Service)	A	95	
4	Penampilan (Performance)	A	90	
5	Ketelitian dan Kecermatan (Incredible Detail)	B	85	
6	Tanggung Jawab (Responsibility)	B	85	
7	Kedisiplinan (Discipline)	A	95	
8	Pengetahuan Ekonomi Syari'ah (Islamic Economic Knowledge)	A	90	
Jumlah			708	
Rata-rata			88	

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

Penilai,2016


YANTI ACI SAMTI
Jabatan KETUA PENGURUS

Mengetahui,
Direktur Program D-III
Perbankan Syari'ah


Dr. Nilam Sari, M. Ag
NIP.197103172008012007

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama	: ZIKRUN KHALIS
Tempat/Tgl. Lahir	:Matang Kuli, 23 Oktober 1995
Jenis Kelamin	:Laki-laki
Pekerjaan/NIM	:Mahasiswa/041300825
Agama	:Islam
Kebangsaan	:Indonesia
Alamat	:Desa Matang Kuli, Kecamatan Kembang Tanjong, Kabupaten Pidie.
No.HP	: 085240563332
Email	: ZikrunKhalis95@gmail.com

Riwayat Pendidikan

SDN 1Asan Kumbang	: Tamatan Tahun 2007
SMPN 1Kembang Tanjong	: Tamatan Tahun 2010
SMAN 1 Kembang Tanjong	: Tamatan Tahun 2013
Perguruan Tinggi	: UniversitasIslam Negeri Ar- RaniryFakultas Ekonomi dan Bisnis IslamProdi D-III Perbankan SyariahBanda Aceh

Data Orang Tua

Nama Ayah	: Rusli
Nama Ibu	:Suryani
Pekerjaan Ayah	:Pegawai Negeri Sipil
Pekerjaan Ibu	:Pegawai Negeri Sipil
Alamat Orang Tua	:Desa Matang Kuli, Kecamatan Kembang Tanjong, Kabupaten Pidie.

Banda Aceh,10Februari 2017

ZIKRUN KHALIS