

**DAMPAK PENERAPAN SISTEM ISO 9001:2008 TERHADAP
PERKEMBANGAN BISNIS KSPPS BMT BAHTERA
PEKALONGAN**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
memperoleh gelar Ahli Madya (A. Md.) Perbankan Syariah



Oleh:

ERA PUTRI AGUSTIANA

NIM: 2012115001

**JURUSAN DIII PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
2018**

**DAMPAK PENERAPAN SISTEM ISO 9001:2008 TERHADAP
PERKEMBANGAN BISNIS KSPPS BMT BAHTERA
PEKALONGAN**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
memperoleh gelar Ahli Madya (A. Md.) Perbankan Syariah



Oleh:

ERA PUTRI AGUSTIANA
NIM: 2012115001

**JURUSAN DIII PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
2018**

DEKLARASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Era Putri Agustiana

NIM : 2012115001

Jurusan : DIII Perbankan Syariah

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, penulis menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul "DAMPAK PENERAPAN SISTEM ISO 9001:2008 TERHADAP PERKEMBANGAN BISNIS KSPPS BMT BAHTERA PEKALONGAN " merupakan hasil karya ilmiah yang dibuat oleh penulis sendiri, kecuali referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 12 April 2018



Yang menyatakan,

Era Putri Agustiana

NIM: 2012115001

NOTA PEMBIMBING

Nalim, M.Si
Perumahan Griya Sejahtera C-8
Tirto, Pekalongan

Lampiran : 3 (tiga) eksemplar
Hal : **Naskah Tugas Akhir**
Sdri. Era Putri Agustiana

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Pekalongan
c/q. Ketua Jurusan Perbankan Syariah
di –
PEKALONGAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah tugas akhir saudara:

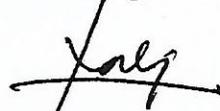
Nama : **Era Putri Agustiana**
NIM : **2012115001**
Judul : **Dampak Penerapan Sistem ISO 9001:2008 Terhadap
Perkembangan Bisnis KSPPS BMT Bahtera Pekalongan**

Dengan ini saya mohon agar Tugas Akhir saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan.

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya saya sampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pekalongan, 12 April 2018
Pembimbing,



Nalim, M.Si
NIP. 197801052008011

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan mengesahkan Tugas Akhir Saudara :

Nama : ERA PUTRI AGUSTIANA
NIM : 2012115001
Judul : DAMPAK PENERAPAN SISTEM ISO 9001:2008
TERHADAP PERKEMBANGAN BISNIS KSPPS BMT
BAHTERA PEKALONGAN

telah diujikan pada hari Selasa, tanggal 03 Juli 2018 dan dinyatakan LULUS serta diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) Perbankan Syariah.

Dewan Penguji,

Penguji I

Agus Fakhрина, M. S.I.

NIP. 19770123 200312 1 001

Penguji II

Kuat Ismanto, M. Ag

NIP. 19791205 200912 1 001

Pekalongan, 03 Juli 2018

Disahkan oleh,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Shinta Dewi Rismawati, M.H

NIP. 19750220 199903 2 001



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut.

1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	be
ت	Ta	T	te
ث	Sas	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik dibawah)



خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	de
ذ	Zal	z	zet (dengan titik di bawah)
ر	Ra	R	er
ز	Zai	Z	zet
س	Sin	S	es
ث	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik dibawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik dibawah)
ع	'ain	‘	koma terbalik (diatas)
غ	gain	G	ge
ف	Fa	F	ef
ق	Qaf	Q	qi
ك	Kaf	K	ka
ل	Lam	L	el
م	Mim	M	em
ن	Nun	N	en
و	wau	W	we
ه	Ha	H	ha
ء	hamzah	.	apostrof
ي	Ya	Y	ye

2. Vokal

Vokal Tunggal	Vokal rangkap	Vokal Panjang
ا = a		آ = ā
إ = i	أى = ai	إي = ī
أ = u	أو = au	أو = ū

3. Ta Marbutah

Ta Marbutah hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh :

مرأة جميلة

ditulis

mar'atun jamilah

Ta Marbutah mati dilambangkan dengan /h/

Contoh :

فاطمة

ditulis

fatimah

4. Syaddad (tasyid, geminasi)

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberikan tanda *syaddad* tersebut.

Contoh :

ربنا

ditulis

rabbānā

البر

ditulis

al-birr

5. Kata sandang (artikel)

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf syamsiah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu

Contoh :

الشمس	ditulis	<i>asy-syamsu</i>
الرجل	ditulis	<i>ar-rajulu</i>
السيدة	ditulis	<i>as-sayyidah</i>

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qamariyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh :

القمر	ditulis	<i>al-qamar</i>
البدیع	ditulis	<i>al-badi'</i>
اجلال	ditulis	<i>al-jalāl</i>

6. Huruf Hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostrof /'.

Contoh :

امرت	ditulis	<i>umirtu</i>
شيء	ditulis	<i>syai'un</i>

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah menuntun, memberikan kesehatan, kekuatan, kesabaran dan kemudahan dalam salah satu perjuangan hidup ini. Semoga apa yang telah dilalui senantiasa memberikan manfaat bagi semuanya. Tugas akhir ini saya persembahkan kepada:

1. Bapak Wiryadi, Ibu Sulastri dan Kholik Firman Maulana yang selalu memberikan kasih sayang yang tulus serta yang selalu mendo'akan dalam setiap langkah. Terimakasih atas kesabaran, pengorbanan, dukungan dan semua yang telah kalian berikan kepada saya demi tercapainya apa yang diharapkan.
2. Semua keluarga dari Simbah Musiyam, Alm. Simbah Rahayu, dan TPQ Al-Munazzah (Pak Ustad Zainuddin SA) yang selalu mendo'akan dan mengirim Al-Fatikhah yang tiada henti kepada saya.
3. Bapak Nalim M. Si dan Bapak Moh. Isro'i S. Ag MM yang selalu memberikan bimbingan dan motivasi kepada saya.
4. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan yang senantiasa memberikan ilmunya.
5. BMT Bahtera yang telah mengizinkan saya melaksanakan penelitian Tugas Akhir ini.
6. Sahabat terbaik saya Dina, Rima dan Jesika yang selalu memberikan semangat kepada saya. Serta tim Sahabat Dunia Akhirat (SDA).
7. Seluruh pengurus HMJ Perbankan Syariah, DEMA FEBI, PMII Rasyaekis, DEMA Institut IAIN Pekalongan yang telah memberikan banyak hal yang tak saya dapatkan selama masa perkuliahan.
8. Semua teman-teman DIII Perbankan Syariah angkatan 2015 yang saling memberikan dukungan dalam menggapai apa apa yang diharapkan.
9. Seluruh pihak yang berkontribusi dan membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini.



MOTTO

“sesungguhnya Allah tidak akan merubah nasib suatu kaum kecuali mereka sendiri yang merubahnya “

(QS. Ar-Ra’d : 11)

“Diawali dengan Bismillah dan diakhiri dengan Alhamdulillah, untuk mengawali usaha dan mengungkapkan rasa syukur terhadap apa yang telah diperbuat”

(Bapak Wiryadi)

“Hidup adalah Perjuangan untuk terus Istiqomah”

(Era Putri Agustiana)



ABSTRAK

Nama : Era Putri Agustiana
Nim : 2012115001
Judul : “Dampak Penerapan Sistem ISO 9001:2008 Terhadap Perkembangan Bisnis KSPPS BMT Bahtera Pekalongan”

ISO 9001:2008 merupakan persyaratan standar yang digunakan untuk mengukur kemampuan organisasi dalam memenuhi persyaratan dan peraturan organisasi yang sesuai dengan standar Internasional. KSPPS BMT Bahtera sudah menerapkan sistem ISO 9001:2008 sudah sejak tahun 2015. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan sistem ISO 9001:2008 terhadap perkembangan bisnis (*asset dan omset*) serta mengetahui dampak penerapannya.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik pengumpulan datanya menggunakan metode wawancara (*interview*), observasi dan dokumentasi. Adapun metode analisis data yang penulis gunakan yaitu metode deskriptif.

Hasil penelitian Tugas Akhir ini menunjukkan bahwa Penerapan sistem ISO 9001:2008 BMT Bahtera telah sesuai dengan standar ISO 9001:2008, dan dengan adanya penerapan ISO 9001:2008 BMT Bahtera yang tadinya sudah berkembang semakin berkembang, lalu mempunyai dampak positif yaitu lebih dipercaya dan lebih legal. Dan dengan perkembangan asset dan omset bertahun-tahun yang selalu naik sudah dipastikan bahwa penerapan sistem ISO 9001:2008 sudah sangat baik dan sangat berdampak positif bagi BMT Bahtera.

Kata Kunci: Sistem ISO 9001:2008, Perkembangan Bisnis (*Asset dan Omset*), Mutu Pelayanan

KATA PEGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik serta hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Dampak Penerapan Sistem ISO 9001:2008 Terhadap Perkembangan Bisnis KSPPS BMT Bahtera Pekalongan”. Shalawat serta salam semoga tetap tercurah kepada Nabi Agung Muhammad SAW yang memberikan Syafaatnya di akhirat serta dunia ini.

Dengan berbekal keikhlasan dan berniat ketulusan serta modal tanggungjawab, alhamdulillah Tugas Akhir ini dapat terselesaikan. Dalam pengetahuan dan motivasi dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Sehingga pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih terhadap:

1. Bapak Dr. H. Ade Dedi Rohayana, M.Ag selaku Rektor IAIN Pekalongan.
2. Ibu Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, M.H. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak H. Tamamudin, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan DIII Perbankan Syariah.
4. Bapak Dr. Ahmad Jalaluddin, M.A yang telah memberikan bimbingan selama masa perkuliahan.
5. Bapak Nalim, M. Si selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang selalu memberikan masukan dan arahan hingga selesainya penulisan Tugas Akhir ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan yang telah bersedia memberikan ilmunya yang sangat berharga kepada saya selama perkuliahan.
7. Bapak Moh. Isro’i dan BMT Bahtera Pekalongan yang telah mengizinkan saya melakukan penelitian.
8. Bapak Wiryadi dan Ibu Sulastri yang tiada henti memberikan motivasi sekaligus do’a demi terselesainya Tugas Akhir ini.



9. Teman-teman DIII Perbankan Syariah IAIN Pekalongan angkatan 2015. Terimakasih atas 3 tahun kebersamaanya.
10. Seluruh pengurus HMJ Perbankan Syariah, DEMA FEBI, PMII Rasyaekis, DEMA Institut IAIN Pekalongan yang telah memberikan banyak hal yang tak saya dapatkan selama masa perkuliahan.
11. Seluruh pihak yang berkontribusi dan membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa penyusunan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis berharap mendapatkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca. Penulis berharap semoga naskah Tugas Akhir ini dapat bermanfaat dan dapat menambah keilmuan bagi para pembaca. Aamiin.

Pekalongan, 17 April 2018

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
DEKLARASI.....	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN.....	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI	v
PERSEMBAHAN.....	ix
MOTTO	x
ABSTRAK	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian.....	8
E. Penegasan Istilah.....	9
F. Sistematika Penulisan	10



BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Landasan Teori.....	12
1. Sistem ISO 9001:2008	12
a. Sejarah dan Pengertian ISO	12
b. Prinsip-prinsip ISO	22
c. Tujuan dan Manfaat ISO	25
d. Klausul-Klausul ISO	26
e. Tinjauan Prespektif ISO	28
2. Baitul Maal Wa Tamwil.....	29
a. Pengertian BMT	29
b. Sejarah berdirinya BMT.....	30
c. Prinsip BMT.....	32
d. Kegiatan Operasional BMT	33
3. Hubungan Sistem ISO 9001:2008 dengan BMT	37
B. Penelitian yang Relevan.....	38
BAB III METODE PENELITIAN	46
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	46
B. Tempat dan waktu Penelitian.....	47
C. Subjek, Objek dan Informan Penelitian	47
D. Teknik Pengumpulan Data.....	48
E. Sumber dan Jenis Data	49
F. Kredibilitas Data	51
G. Metode Analisis Data.....	51
H. Langkah-langkah Penelitian.....	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
A. Hasil Penelitian	54
1. Profil BMT Bahtera.....	54



a. Sejarah BMT Bahtera.....	54
b. Visi dan Misi.....	57
c. Kebijakan Mutu ISO BMT Bahtera.....	58
d. Produk BMT Bahtera.....	58
e. Struktur Organisasi BMT Bahtera.....	62
B. Pembahasan.....	63
1. Mekanisme Penerapan ISO.....	63
2. Dampak dan Faktor Perkembangan Bismis.....	71
3. Kualitas Pelayanan.....	72
BAB V PENUTUP.....	75
A. Simpulan.....	75
B. Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA.....	76
LAMPIRAN.....	80



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan..... 39





DAFTAR GAMBAR

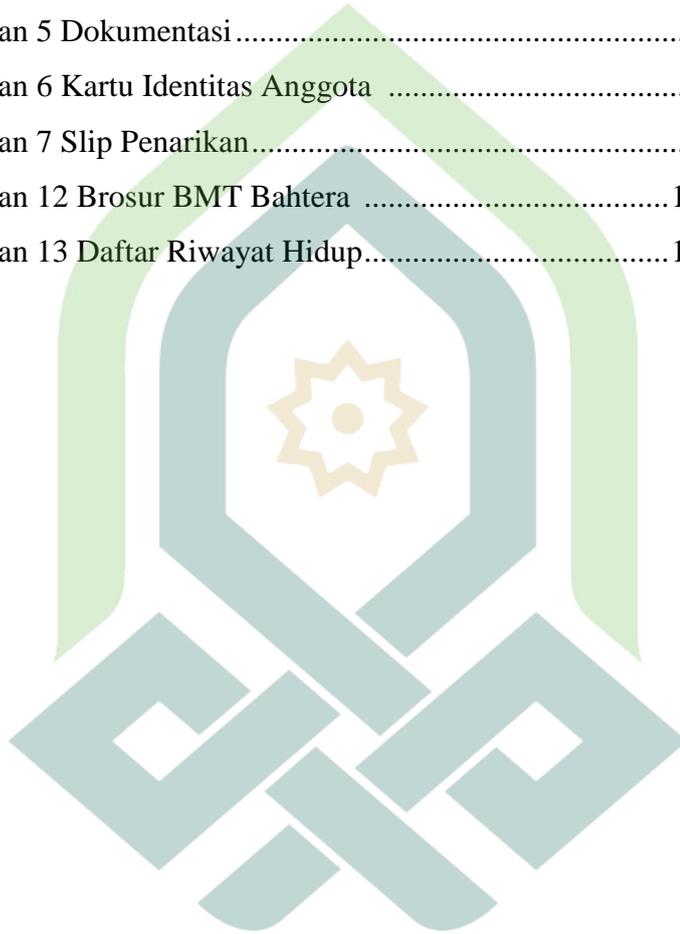
Gambar 2.1 Struktur Organisasi BMT Bahtera62





DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	80
Lampiran 2 Transkrip Wawancara	83
Lampiran 3 Surat Permohonan Survey	94
Lampiran 4 Surat Keterangan Melaksanakan Penelitian	95
Lampiran 5 Dokumentasi	96
Lampiran 6 Kartu Identitas Anggota	98
Lampiran 7 Slip Penarikan	99
Lampiran 12 Brosur BMT Bahtera	100
Lampiran 13 Daftar Riwayat Hidup.....	101



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

ISO merupakan Organisasi Internasional untuk Standardisasi atau *Internasional Organization for Standardization* adalah badan penyetap Standar Internasional yang terdiri dari wakil-wakil badan Standar Nasional setiap Negara yang telah bekerjasama menghasilkan lebih dari 17.000 Standar Internasional untuk bisnis, pemerintah dan masyarakat umum. Pada awalnya singkatan dari nama lembaga tersebut adalah IOS, bukan ISO. Tetapi sekarang lebih sering memakai singkatan ISO, karena dalam bahasa Yunani *isos* berarti sama (*equal*).¹ ISO pada awalnya dibentuk untuk membuat dan memperkenalkan standarisasi internasional untuk apa saja seperti jenis film fotografi, ukuran kartu telepon, kartu ATM Bank, ukuran dan ketebalan kertas. Meski ISO adalah organisasi non-pemerintah, kemampuannya untuk menetapkan standar yang sering menjadi hukum melalui persetujuan sangat kuat.

ISO 9001:2008 merupakan standar internasional dibidang sistem manajemen mutu (*Quality Manajemen System*). Suatu lembaga atau organisasi yang telah mendapatkan akreditasi atau sertifikasi berorientasi pada layanan pelanggan dan standar manajemen mutu diadopsi pada tahun

¹ Arya Wira S, “Penerapan Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada Kontraktor PT. Tunas Jaya Sanur”, (Denpasar: Jurnal Ilmiah Elektronik Infrastruktur Teknik Sipil, Vol. 2, No. 1, Februari 2013), hlm. 2

2000 oleh ISO. Menurut standar ini, sebuah organisasi harus menunjukkan kemampuan untuk memenuhi atau melampaui kepuasan pelanggan dalam hal fungsi produksi, kualitas, dan kinerja. Demikian pula, organisasi juga harus menerapkan peraturan, standar industri, dan praktik terbaik mengenai proses produksi juga hasil.

ISO 9001:2008 menetapkan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu sistem manajemen mutu. ISO 9001:2008 bukan merupakan standar produk, karena tidak menyatakan persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi oleh sebuah produk (barang atau jasa). ISO 9001:2008 hanya merupakan standar sistem manajemen kualitas, Namun, bagaimanapun juga diharapkan bahwa produk yang dihasilkan dari suatu sistem manajemen kualitas internasional akan berkualitas baik (standar).

Sistem Manajemen Mutu ini merupakan prosedur terdokumentasi dan praktik-praktik yang diminta oleh standar internasional, yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang atau jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu yang diperlukan oleh organisasi yang memastikan perencanaan, operasi dan kendali prosesnya secara efektif.² Selain itu, tujuan dikeluarkannya versi 2008 adalah untuk mengklarifikasi dan lebih menjelaskan inti atau substansi dari versi 2000, juga tetap memelihara konsistensi dengan standar keluarga ISO 9000.³

² Abdul Qohar, *Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dan Cara Penerapannya*, (T,tp,:TUV Internasional Indonesia, 2008), hlm. 12

³ Muhammad Adi, *Sistem Manajemen Mutu (QMS)*, <http://www.sistemmanajemen-pokok-pokok-perbedaan-iso-9001:2008> (Diakses Senin, 12 Juli 2012)

ISO sudah mendunia, Sistem ISO 9001:2008 sudah digunakan di beberapa perusahaan besar maupun kecil, seperti Kalangan Instansi Pemerintah, Departemen Pendidikan Nasional, Perusahaan yang bergerak dibidang Jasa, Industri Manufaktur, Bursa Efek Indonesia, Perguruan Tinggi Negeri maupun Swasta, Sekolah Menengah Atas (SMA), Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), Sekolah Menengah Pertama (SMP), Poliklinik Kesehatan, Pengembangan Informasi, Pelayanan Perijinan Terpadu, Perseroan Terbatas (PT), Universitas, Perusahaan Jasa, Rumah Sakit, Bank Syariah maupun Konvensional, dan termasuk pula *Baitul Maal Wa Tamwil* atau yang sering disebut BMT.

Baitul Maal Wa Tamwil adalah lembaga ekonomi atau keuangan syariah non perbankan yang sifatnya informal. Lembaga yang didirikan oleh Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) berbeda dengan lembaga keuangan perbankan dan lembaga keuangan formal lainnya sehingga BMT tersebut bersifat informal. Selain berfungsi sebagai lembaga keuangan, BMT juga berfungsi sebagai lembaga pemberdayaan. Selain BMT bertugas menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana kepada masyarakat. BMT berhak melakukan kegiatan pemberdayaan ekonomi seperti pemberdayaan perdagangan, bidang industri dan pertanian.⁴

Baitul Maal berasal dari bahasa Arab *bait* yang berarti rumah, *al-maal* berarti harta. Jadi secara etimologis (ma'na lughawi) *Baitul Maal* berarti rumah yang mengumpulkan atau menyimpan harta. Sedangkan secara

⁴ A. Djazuli dan Yadi Yanwari, *Lembaga-Lembaga Perekonomian Umat Sebuah Pengenalan*, (Jakarta: Rajawali Press, 2002), hlm. 185

terminogis *Baitul Maal Wa Tamwil* adalah lembaga keuangan mikro yang dioperasikan dengan prinsip bagi hasil, menumbuh kembangkan bisnis usaha mikro dalam jangka mengangkat derajat dan martabat serta membela kepentingan kaum fakir miskin, ditumbuhkan atas prakarsa dan modal awal dari tokoh-tokoh masyarakat setempat dengan berlandaskan pada sistem ekonomi: keselamatan (berintikan keadilan), kedamaian, dan kesejahteraan.⁵

Kualitas pelayanan sangatlah penting pada industri jasa seperti perbankan. Salah satu cara membedakan perusahaan jasa dengan bukan jasa adalah pemberian pelayanan dengan kualitas yang konsisten yakni memenuhi ekspektasi pelayanan sasaran. Kualitas pelayanan terbaik merupakan suatu profit strategi untuk memilah lebih banyak pelanggan baru, mempertahankan pelanggan yang ada, menghindari kaburnya pelanggan, dan menciptakan keunggulan khusus yang tidak hanya bersaing dari segi harga dan kualitas perusahaan atau organisasi.

KSPPS BMT Bahtera Pekalongan adalah lembaga keuangan non bank yang seluruh proses simpanan dan pembiayaan dikemas secara syariah, berupa *Baitul Tamwil (Profit Oriented)* dan *Baitul Maal (Social Oriented)* yang bergerak untuk kepentingan sosial, serta seluruh kegiatan operasionalnya berbasis syariah.⁶ Sertifikasi ISO 9001:2008 didapat KSPPS BMT Bahtera Pekalongan atas rekomendasi dari Kementerian Koperasi dan UMKM. Yaitu tepatnya mendapat sertifikasi pada tanggal 10 Juli 2015,

⁵ Rifqi Muhammad, *Akuntansi Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: P3EI Press, 2008), hlm. 67

⁶ Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)*, (Yogyakarta: UII Press, 2004), hlm. 8

daerah Provinsi se-Jawa Tengah yang mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2008 pada tahun 2015, KSPPS BMT Bahtera Pekalongan merupakan yang pertama kali memperolehnya untuk komunitas lembaga BMT.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Moh. Isro'i Wakil Manajemen KSPPS BMT Bahtera Pekalongan pada awal sebelum menerapkan ISO 9001:2008, BMT Bahtera Pekalongan terdapat beberapa permasalahan disetiap divisi dan sistem, yaitu seperti internal BMT Bahtera Pekalongan itu sendiri yaitu dalam hal operasional, administrasi, sumberdaya manusia, serta manajemen. Sedangkan permasalahan setiap kegiatannya yaitu tidak adanya form tata aturan, tidak adanya prosedur pendaftaran anggota (penerimaan simpanan dan penerimaan pembiayaan), terjadinya komplain, file-file yang tidak tertata. Namun demikian BMT Bahtera juga sebenarnya sudah mempunyai Standar Operasional Manajemen (SOM) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berguna untuk pengelolaan internal perusahaan tetapi dengan tidak digabungkannya antara SOM dan SOP maka tata administrasi pun menjadi tidak tertata rapi.⁷

Semua perkembangan mempunyai dampak bisnis dan semua organisasi menginginkan organisasi itu maju layaknya pesawat yang akan terbang pasti melaju dengan cepat tanpa adanya gangguan apapun dari bandara, pada KSPPS BMT Bahtera sendiri perkembangan bisnis didalam internal organisasi ingin melaju cepat seperti perkembangan pembiayaan, perkembangan asset, perkembangan omset, keuntungan lembaga,

⁷ Wawancara dengan Bapak Moh. Isro'i, S.Ag., MM di kantor pusat KSPPS BMT Bahtera, pada 15 November 2017. (09.00)

perkembangan sumber daya manusia, perkembangan jumlah cabang, leadership, dan analisis lainnya yang mempengaruhi perkembangan bisnis.

Demikian dengan ISO 9001:2008, manajer menerapkan perencanaan strategi untuk melakukan perbaikan internal dan perbaikan sistem terutama dalam hal Manajemen Mutu contoh saja seperti antara SOM dan SOP yang tidak digabungkan, kemudian dengan diterapkannya ISO 900:2008 maka SOM dan SOP-pun disatukan menjadi bagian ISO. Didalam ISO 9001:2008 sendiri juga terdapat klausul-klausul yang menerapkan standar mutu untuk setiap proses operasionalnya, termasuk untuk pengendalian proses/pengendalian barang, pengendalian dokumen, dan pengelolaan SDM. Pada hakikatnya, ISO 9001:2008 lebih menekankan pada poses bisnis yang dijalankan oleh perusahaan atau lembaga non pemerintah ketimbang output atau produk jasa yang dihasilkan. ISO 9001:2008 memperhatikan bagaimana suatu proses dalam perusahaan itu dijalankan melalui sebuah sistem yang dilaksanakan secara konsisten dan efisien sehingga menghasilkan kinerja perusahaan yang baik, agar tercipta kualitas produk/jasa yang baik dan sesuai dengan permintaan anggota.

KSPPS BMT Bahtera Pekalongan sudah mulai menerapkan ISO 9001:2008 yaitu tepatnya tahun 2014 sudah mulai pendampingan ISO. Lalu pada tahun 2015 resmi menerima sertifikasi ISO. Pada tahun 2015 pula BMT Bahtera Pekalongan sudah mendapat lisensi pemberian izin (dalam hal perjanjian) sebagai pengguna ISO 9001:2008. Kemudian semua pengguna ISO wajib dilakukan surveilans (tinjauan/evaluasi-evaluasi) yang berupa

mengoreksi atau meninjau bahwa ISO yang sudah didapatkan dan disertifikasi ini diterapkan/dilaksanakan secara baik dan benar pada BMT tersebut atau tidak, biasanya pengawas atau peninjau datang setiap 1 tahun sekali (tinjauan pertahun). Sebagai bukti dilaksanakan dia menguji seperti pembuatan perencanaan, apakah lembaga tersebut mensosialisasikan aktif kepada pengelola, manajemen dan anggota. ISO itu merupakan aturan yang ditulis, dan sesuatu yang ditulis itu dilaksanakan. Dengan menerapkan ISO 9001:2008 permasalahan yang telah diuraikan diatas mulai teratasi dan satu persatu dapat dikendalikan dengan baik.⁸

Berangkat dari permasalahan diatas, penulis ingin meneliti kedalam Tugas Akhir (TA) dengan judul penelitian **“DAMPAK PENERAPAN SISTEM ISO 9001:2008 TERHADAP PERKEMBANGAN BISNIS KSPPS BMT BAHTERA PEKALONGAN”**

B. Rumusan Masalah

Melihat uraian latar belakang diatas, maka secara spesifik dapat diambil pokok-pokok permasalahan yang akan menjadi bahan kajian dalam penelitian ini. Adapun rumusan masalah yaitu :

1. Bagaimana penerapan sistem ISO 9001:2008 terhadap perkembangan bisnis di KSPPS BMT Bahtera Pekalongan?
2. Apa dampak penerapan sistem ISO 9001:2008 terhadap perkembangan bisnis di KSPPS BMT Bahtera Pekalongan?

⁸ Wawancara dengan Bapak Moh. Isro'i, S.Ag., MM di kantor pusat KSPPS BMT Bahtera, pada 2 Oktober 2017. (14.00)

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian yang ingin dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan sistem ISO 9001:2008 terhadap perkembangan bisnis di KSPPS BMT Bahtera Pekalongan.
2. Untuk mengetahui dampak penerapan sistem ISO 9001:2008 terhadap perkembangan bisnis di KSPPS BMT Bahtera Pekalongan.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah:

a. Secara Praktis

1) KSPPS BMT Bahtera Pekalongan

Dapat memberikan masukan kepada KSPPS BMT Bahtera dalam menentukan dan menerapkan sistem ISO 9001:2008 terhadap perkembangan bisnisnya.

2) Bagi Umum

Diharapkan penelitian ini dapat menambah informasi mengenai KSPPS BMT Bahtera Pekalongan.

b. Secara Teoritis

Untuk memberikan informasi dan mengembangkan keilmuan perbankan syariah khususnya tentang perkembangan bisnis yang menggunakan atau menerapkan sistem ISO 9001:2008. Penulis berharap penelitian ini dapat

menjadi dokumentasi ilmiah yang bermanfaat untuk kegiatan akademik bagi penulis sendiri dan bagi pihak jurusan.

E. Penegasan Istilah

Guna menghindari penyimpangan pokok bahasa, maka adanya penegasan istilah:

1. Dampak, yaitu pengaruh yang kuat yang mendatangkan akibat (baik negatif maupun positif).⁹
2. Penerapan, yaitu pengenaaan, pemasangan, perihal mempraktekkan.¹⁰
3. Sistem ISO adalah suatu badan yang mengatur sertifikasi atau mengesahkan suatu standar. Sedangkan ISO 9001:2008 sejatinya merupakan standar manajemen internasional yang diterapkan dalam dunia industri ataupun usaha.¹¹
4. Perkembangan, merupakan suatu proses kearah yang lebih sempurna dan tidak dapat di ulang kembali. Perkembangan ini menunjukkan menunjuk pada perubahan yang bersifat tetap dan tidak dapat diputar kembali. Perkembangan juga dapa diartikan sebagai proses yang kekal dan tetap menuju kearah suatu organisasi pada tingkat integritas yang lebih tinggi, tumbuh matang.¹²

⁹ W.J.S. Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2003), hlm. 109

¹⁰ W.J.S. Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*,.... hlm. 1059

¹¹ Gasperz, Vincent, *ISO 9001:2008 and Continual Quality Improvement*, (Jakarta: gramedia Pustaka, 2005), hlm. 1

¹² F.J. Monks, dkk , *Psikologi Perkembangan*, (Yogyakarta: Gadjah mada University Press, 2001), hlm. 1

5. Bisnis, yaitu semua kegiatan yang dilakukan seseorang atau lebih yang terorganisasi dalam mencari laba melalui penyediaan produk yang dibutuhkan oleh masyarakat.¹³
6. BMT, yaitu kependekan dari kata Balai Usaha Mandiri Terpadu atau *Baitul Maal Wa Tamwil*, merupakan lembaga keuangan mikro syariah LKMS yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah.¹⁴ BMT yang penulis teliti adalah KSPPS BMT Bahtera Pekalongan yaitu lembaga keuangan berbentuk Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah yang didalamnya terdapat “*Baitul Maal*” dan “*Baitut Tamwil*” dimana dalam operasionalnya dijalankan dengan menerapkan prinsip-prinsip syariah.

F. Sistematika Pembahasan

Sebagaimana yang telah diuraikan, untuk memperoleh hasil penelitian tugas akhir yang disusun secara sistematis, maka penulis menyusun berdasarkan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penegasan istilah, sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini dijabarkan mengenai teori sistem ISO 9001:2008, teori *Baitul Maal Wa Tamwil*, teori hubungan

¹³ Dr. Francis Tantri, *Pengantar Bisnis*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), hlm. 4

¹⁴ Andi Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009), hlm. 447



sistem ISO 9001:2008 dengan *Baitul Maal Wa Tamwil*, dan penelitian yang relevan.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini dijabarkan mengenai alur penelitian yang akan dilakukan penulis, meliputi jenis penelitian, pendekatan penelitian, *setting* penelitian, sumber dan jenis data, teknik pengumpulan data, metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjabarkan hasil penelitian di KSPPS BMT Bahtera Pekalongan (sejarah, visi dan misi, kebijakan mutu ISO 9001:2008 BMT Bahtera, struktur organisasi), mekanisme penerapan sistem ISO 9001:2008, dampak perkembangan bisnis setelah adanya penerapan sistem ISO 9001:2008 (perkembangan asset, dan omset yaitu tahun 2015, 2016, 2017), serta Kualitas Mutu di KSPPS BMT Bahtera Pekalongan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berfungsi sebagai simpulan serta saran-saran sebagai bahan masukan dan sumbangan fikiran kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

BAB V

PENUTUP

A. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian pada tugas akhir ini, maka dapat diambil simpulan sebagai berikut:

1. Penerapan sistem ISO 9001:2008 BMT Bahtera telah sesuai dengan standar ISO 9001:2008.
2. Penerapan ISO 9001:2008 BMT Bahtera menjadikan BMT Bahtera yang sudah berkembang menjadi lebih berkembang.
3. Penerapan sistem ISO 9001:2008 BMT Bahtera juga mempunyai dampak positif bagi perkembangan bisnis asset dan omset dengan bertambahnya, dan naiknya jumlah asset dan omset yang sangat drastis.

B. SARAN

1. Sistem yang digunakan sebaiknya agar segera diupgrate supaya bila terjadi masalah cepat teratasi, karena sistem ISO banyak kesempurnaanya seperti prinsip, manfaat, tujuan ISO.
2. Pelaksanaan Manajemen Mutu sudah baik, tetapi perlu ditingkatkan terutama pada bidang pelayanan *CSO* dan *teller*.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Ali, Muhamad. 1992. Strategi Penilaian Pendidikan. Bandung: Angkasa
- Alma, Buchari, dan Priansa Juni Donni. 2009. Manajemen Bisnis Syariah. Bandung. Alfabeta
- Al-Qur'an. 1974. Al-Qu'an dan Terjemahnya Departemen Agama RI. Kudus: Proyek Pengadaan Kitab Suci Al-Qur'an
- Arikunto, Suharsimi. 2010. Prosdur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta
- Azwar, Saifudin. 1998. Metode Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Djazuli A. Dan Yanwari Yadi. 2002. Lembaga-Lembaga Perekonomian Umat Sebuah Pengenalan. Jakarta: Rajawali Press.
- Fokus. Palatihan Pemahaman Sistem Manajemen Mutu ISO 9002:2008. Pekalongan: PT Forestcitra Sejahtera
- Ichwand. 2002. Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Depok: Infomutu
- Listyo, Prabowo. 2009. Implementasi Sistem Manajemen Mutu 9001:2008 di Perguruan Tinggi/Guidelines IWA-2. Malang: UIN Malang
- Moeleolong, Lexy J. 2016. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: remaja Rosda Karya
- Monks, F J. 2001 Psikologi Perkembangan. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press
- Nawawi, Hadari. 1998. Metode Penelitian Bidang Sosial. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Nur, Sunardi. 2011. Metode Penelitian Pendekatan Proposal. Jakarta: PT Bumi Aksara



- Poerwadarminta, W J S. 2003. Kamus Umum Bahasa Indonesia. Jakarta. Balai Pustaka
- Purwadai. 2012. ISO 9001:2008 Document Development Compliance Manual. Kediri: Media Guru
- Ridwan, Muhammad. 2004. Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil. Yogyakarta: UII Press
- Rifqi, Muhammad. 2008. Akutansi keuangan Syariah. Yogyakarta: P3EI Press
- Rudi Prihantoro C. 2012. Konsep Pengendalian Mutu. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Soemitra Andi. 2009. Bank dan Lembaga Keuangan Syariah. Jakarta. Kencana Prenada Media Group
- Sudarsono, Heri. 2013. Bank dan Lembaga Keuangan Syariah. Yogyakarta. EKONISIA
- Tantri, Francis, Dr. 2009. Pengantar Bisnis. Jakarta. Rajawali Pres
- Vincent, gasperz. 2005. ISO 9001:2008 and Continual Quality Improvement. Jakarta. Gramedia Pustaka

B. JURNAL

- Amrullah, Yusuf H. 2015. Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dengan menggapai sasaran Mutu di MTS Pembangunan Syarif Hidayatullah Jakarta. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta
- Andias, Hani N. 2015. Evaluasi Penerapan ISO 9001:2008 pada Divisi Sentra Operasi PT. Bank rakyat Indonesia Jakarta. Bogor: institut Pertanian Bogor
- Eden, Lien Bunga. 2015. Dampak Implementasi ISO 9001:2008 Terhadap kinerja Divisi Purchasing Di PT. Spektra Megah Semesta Cabang Surabaya. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya



- Eko, Pandu P. 2014. Implementasi Sistem Manajemen Mutu Berbasis ISO 9001:2008 di MI Istiqomah Sambas Purbalingga. Purwokerto: STAIN Purwokerto
- Haq, Mudafiul. 2013. Evaluasi Penerapan Sistem Manajemen Berstandar 9001:2008 pada Aspek Pembelajaran di SMK N 3 Yogyakarta. Yogyakarta: UNY
- Made, I A. D. 2016. Identifikasi Kondisi Keuangan Pada Perusahaan Jasa Kontruksi Bersertifikat ISO 9001:2008 (Studi Kasus:PT. Utama karya Persero. Denpasar: Universitas Udayana
- Septianingsih, Zahra. 2013. Analisis Profitabilitas dan Pertumbuhan Penjualan (Sales Growth) Sebelum dan Sesudah Bersertifikasi ISO 9001:2008 Pada Perusahaan Manufaktur Di Bursa Efek Indonesia. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah
- Setiawan, Dede. 2015. Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Di FEB UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Dalam Pengaruhnya Terhadap Mutu Pelayanan Pendidikan, Mutu Pelayanan Administrasi Akademik, Dan Kepuasan Pelanggan. Jakarta. UIN Syarif Hidayatullah
- Sidarto, Sulistijo. 2005. Panduan Penerapan Manjemen Mutu ISO 9001:2000. Jakarta: elex Media Komputindo, Elek Media Komputindo
- Wadah, Rahmatul. 2016. Pengaruh Sistem Manajemen ISO 9001:2008 terhadap Kinerja Amilin di Baznaz. Bogor: Jurnal Syarikah ISSN 2442-4420 Vol.2 No.1 Universitas Djuanda
- Wira, Arya S. 2013. Penerapan Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Pada Kontraktor PT. Tunas Jaya Sanur. Denpasar: Denpasar: Jurnal Ilmiah Elektronik Infrastruktur teknik sipil, Volume 2, No. 1, Februari 2013
- Zulaikah, Laila. 2016. Analisis Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Studi di KJKS BMT Fastabiq Pati. Kudus: Stain Kudus



C. INTERNET:

<http://www.sistemmanajemen-pokok-pokok-perbedaan-iso-90012008> diakses

Senin, 12 Juli 2012

www.konsultasniso.web.id diakses pada tanggal 6 oktober 2015 pukul 20.00 WIB

D. WAWANCARA

Moh. Isro'i, 2 Oktober 2017, Wawancara dengan Wakil Manajemen

Mukaromah, 8 Maret 2018, Wawancara dengan Kepala Operasional

Rinto Nusantoro, 8 Maret 2018, Wawancara dengan Anggota/nasabah

E. DOKUMEN

Brosur BMT Bahtera Pekalongan

Panduan Standar Operasional Prosedur (SOP) BMT Bahtera

DAFTAR RIWAYAT HIDUP**A. IDENTITAS DIRI**

Nama : Era Putri Agustiana
NIM : 2012115001
Jurusan : D3 Perbankan Syariah
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Tempat/Tanggal Lahir : Pemalang, 28 Agustus 1996
Alamat : Jl. Kaswari II no. 48 RT 011/005 Dukuh Kamulyan Danasari Pemalang

B. IDENTITAS KELUARGA

Nama Ayah : Wiryadi
Nama Ibu : Sulastri
Nama Adik : Kholik Firman Maulana
Alamat : Jl. Kaswari II no. 48 RT 011/005 Dukuh Kamulyan Danasari Pemalang

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD Negeri 03 Danasari
2. SMP Negeri 4 Pemalang
3. SMA Negeri 2 Pemalang
4. IAIN Pekalongan

D. RIWAYAT ORGANISASI

1. HMJ Perbankan Syariah Periode 2016 dan 2017
2. DEMA Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Periode 2017
3. PMII Rayon Syariah dan Ekonomi Islam Periode 2017 dan 2018
4. DEMA ISNTITUT IAIN Pekalongan Periode 2018

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya untuk dipergunakan seperlunya.

Pekalongan 17 april 2018

Yang Membuat



Era Putri Agustiana



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
UNIT PERPUSTAKAAN

Jl.Kusuma bangsa No.9 Pekalongan.Telp.(0285) 412575 Faks (0285) 423418
Website :perpustakaan iain-pekalongan.ac.id |Email : perpustakaan@iain pekalongan. ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika IAIN Pekalongan, yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : **Era Putri Agustiana**
NIM : **2012115001**
Jurusan/Prodi : **D3 Perbankan Syariah**

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan IAIN Pekalongan, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Tugas Akhir Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)

Yang berjudul :

**DAMPAK PENERAPAN SISTEM ISO 9001:2008 TERHADAP PERKEMBANGAN
BISNIS KSPPS BMT BAHTERA PEKALONGAN**

beserta perangkat yang di perlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksekutif ini Perpustakaan IAIN Pekalongan berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya lewat internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan IAIN Pekalongan, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini

Dengan demikian ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Pekalongan, Juli 2018



ERA PUTRI AGUSTIANA
NIM: 2012115001

NB: Harap diisi, ditempel meterai dan ditandatangani
Kemudian diformat pdf dan dimasukkan dalam cd.

