

KUALITAS PELAYANAN PEMBIAYAAN
(Studi Kasus di KSPPS SM NU Cabang Bojong Kabupaten
Pekalongan)

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat Guna Memperoleh
Gelar Ahli Madya (A.Md) dalam Ilmu Perbankan Syariah



Oleh :

EKA HASINA

NIM : 2012114047

ASAL BUKU INI	:	Penulis
PENEJIT/HARGA	:	-
TGL. PENERIMAAN	:	20-4-2018
NO. KLASIFIKASI	:	TAD-3PBS18-031 HAS-e
NO. INDUK	:	1842031

JURUSAN D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI dan BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
IAIN PEKALONGAN

2017

DEKLARASI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : EKA HASINA

Nim : 2012114047

Judul Tugas Akhir : **“KUALITAS PELAYANAN PEMBIAYAAN (Studi Kasus di KSPPS SM NU Cabang Bojong Kabupaten Pekalongan)”**.

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini merupakan hasil karya sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Apabila Tugas Akhir ini terbukti merupakan hasil duplikasi atau plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi akademis dan dicabut gelarnya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 12 Juli 2017

Yang menyatakan


EKA HASINA
NIM. 2012114047

NOTA PEMBIMBING

Dr. H. Makrum Kholil, M.Ag
Jl. Bonawati No. 05 Perum Panjang Indah, Pekalongan

Lampiran : 2 (dua) eksemplar
Hal : Naskah Tugas Akhir Sdr.Eka Hasina

Kepada Yth.
DekanFakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Pekalongan
c.q. KetuaJurusan D3 PerbankanSyariah
di-
PEKALONGAN

Assalamualiakum Wr.Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya,
maka bersama ini saya kirimkan naskah Tugas Akhir saudara :

Nama : EKA HASINA
NIM : 2012114047
Program Studi : D3 PERBANKAN SYARIAH
Judul :KUALITASPELAYANANPEMBIAYAAN
(Studi Kasus di KSPPS SM NU Cabang Bojong Kabupaten
Pekalongan.

dengan ini mohon agar Tugas Akhir Saudara tersebut segera di
munaqasahkan.

Demikian, nota pembimbing ini di buat untuk di gunakan
sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan
terimakasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Pekalongan,10 Juli 2017
Pembimbing,



Dr. H. Makrum Kholil, M.Ag
NIP.19650621 199203 1 002



PENGESAHAN

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

Nama : EKA HASINA
NIM : 2012114047
Judul : KUALITAS PELAYANAN PEMBIAYAAN (STUDI
KASUS DI KSPPS SM NU CABANG BOJONG
KABUPATEN PEKALONGAN)

Telah diujikan pada hari Rabu, 21 Juni 2017 dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai sebagian syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya (A, Md) Perbankan Syariah.

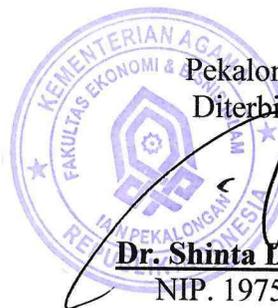
Dewan Penguji

Penguji I

Agus Fakhрина, S.Ag, M.S.I
NIP. 19770123 200312 1 001

Penguji II

Aenurofik, M.A
NIP. 19820120 201101 1 001



Pekalongan, 11 Juli 2017
Diterbitkan oleh Dekan,

Dr. Shinta Dewi Rismawati, M.H.
NIP. 19750220 199903 2 001

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam buku ini adalah hasil putusan bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b tahun 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 dikembangkan 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	Sa	S	es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	je

ح	Ha	H	ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	de
ذ	Zal	Z	zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	er
ز	Zai	Z	zet
س	Sin	S	es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	S	es (dengan titik dibawah)
ظ	Dad	D	de (dengan titik dibawah)
ط	Ta	T	te (dengan titik dibawah)
ظ	Za	Z	zet (dengan titik dibawah)
ع	Ain	‘	koma terbalik (didas)
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

هـ	Ha	H	ha
ء	Hamzah	.	apostrof
ي	Ya	Y	ye

2. Vokal

Vokal tunggal	Vokal rangkap	Vokal panjang
ا a		ا a
ي i	اي ai	اي i
و u	او au	او u

3. Ta Marbutah

Ta marbutah hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh:

مرآة جميلة ditulis *mar'atun jamilah*

Ta marbutah mati dilambangkan dengan /h/

Contoh :

فاطمة di tulis *fatimah*

4. Syaddad (*tasydid*, geminasi)

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

Contoh:

ربنا di tulis *rabbana*

البر di tulis *al – berr*

5. Kata Sandang (artikel)

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf syamsyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi / I / diganti 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>
البيدع	ditulis	<i>al - badi</i>
الجلال	ditulis	<i>al - jalal</i>

6. Huruf Hamzah

Hamzah yang berada diawal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada ditengah kata/diakhir kata huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostrof / ‘ /.

Contoh:

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

PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini penulis persembahkan untuk orang-orang terkasih yang selalu mensupport dalam kehidupanku:

- 1. Kedua orang tua tercinta Ayahanda dan Ibunda, yang dengan seluruh cinta kasih dan pengorbanannya telah mengukir segala asa, cita dan harapan serta do'a restunya.*
- 2. ketiga Adik-adik ku tersayang terimakasih sudah memberi banyak dukungan dan semangat,*
- 3. Sahabat- sahabatku 6cm yang memberiku dukungan, semangat, dan keceriaan dalam menempuh studi, sukses untuk kita semua.*
- 4. Dosen pembimbing saya, Bapak Dr. H. Makhrum Kholil, M.Ag telah membimbing dan mendidiku dengan penuh kesabaran dan ketulusan*
- 5. Pihak KSPPS SM NU Cabang Bojong yang telah membantu dan memberikan banyak informasi sehingga Tugas Akhir ini selesai dengan baik dan lancar.*
- 6. Serta semua pihak yang telah mendukung dalam terselesainya Tugas Akhir ini yang tak bisa penulis sebutkan satu per satu, terimakasih atas semuanya.*

MOTTO

sesuatu yang dilakukan dengan niat yang ikhlas dan
bersungguh-sungguh insya allah akan berhasil

ABSTRAK

Nama : Eka Hasina

NIM : 2012114047

Judul : Kualitas Pelayanan Pembiayaan (Studi Kasus di KSPPS SM NU Cabang Bojong Kabupaten Pekalongan)

Kualitas Pelayanan merupakan salah satu indikator penting bagi keberhasilan suatu Lembaga Keuangan Syariah. Dalam suatu Lembaga Keuangan syariah selalu ingin meningkatkan kualitas pelayanannya karena dalam suatu Lembaga Keuangan syariah yang pertama di lihat adalah kualitas pelayanannya. Jika kualitas pelayanan di lembaga Keuangan Syariah tersebut baik dan memuaskan maka kualitas pelayanan pada lembaga keuangan syariah tersebut bisa dikatakan sudah baik. Pembiayaan sendiri dalam lembaga keuangan syariah merupakan salah satu produk yang dapat meningkatkan profit lembaga keuangan syariah tersebut. Dan pembiayaan sendiri memiliki pengertian yaitu pendanaan yang diberikan lembaga keuangan syariah kepada nasabah dengan persyaratan dan ketentuan-ketentuan yang telah disepakati bersama di awal akad dan di akhir akad akan mendapat bagi hasil yang telah di sepakati di awal akad tadi.

Penelitian ini dilakukan Di KSPPS SM NU Cabang Bojong Kabupaten Pekalongan. Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pembiayaan sudah baik, benar dan bagus atau belum.

Jenis penelitian Tugas Akhir ini adalah penelitian lapangan (*field research*) maka penulis dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif sebagai prosedur yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Sumber data diperoleh melalui sumber data primer, data sekunder. Teknik pengumpulan datanya melalui kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan dalam menganalisis data menggunakan analisis data deskriptif.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti membandingkan antara wawancara dan kuesioner tersebut sesuai. Dan hasil yang telah terkumpul menggunakan kuesioner peneliti bagikan kepada 20 responden, dan sebagian besar responden mengatakan setuju dengan persentase sebesar 68,5%, sedangkan yang mengatakan sangat setuju persentase sebesar 22,5% dan yang mengatakan netral persentasenya sebesar 9%. Sehingga penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pembiayaan di KSPPS SM NU Cabang Bojong Kabupaten Pekalongan ini sudah baik, benar dan bagus.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Pembiayaan

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang senantiasa memberikan limpahan kasih sayang, rahmat, hidayah dan taufiq-Nya kepada kita semua. Teriring kata Alhamdulillah atas segala limpahan nikmat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini. Sholawat serta salam penulis curahkan kepada junjungan besar, Nabi Muhammad SAW.

Dengan segala keterbatasan yang penulis miliki, akhirnya tugas akhir yang berjudul **“KUALITAS PELAYANAN PEMBIAYAAN (Studi Kasus di KSPPS SM NU Cabang Bojong Kabupaten Pekalongan)”**. Dapat diselesaikan. Penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan dalam tugas akhir ini, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Penulis juga tak melupakan dukungan, bimbingan dan saran dari berbagai pihak sehingga tugas akhir ini dapat tersusun.

Dengan terbatasnya kemampuan dan pengetahuan penulis, maka penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis berharap agar pembaca memberikan sumbangan kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan Tugas Akhir ini.

Penulis haturkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Dr. H. Ade Dedi Rohayana, M.Ag selaku Rektor Institusi Agama Islam Negeri Pekalongan.

2. Dr. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membimbing dan memberikan saran dalam penyelesaian tugas akhir ini;
3. H. Tamamudin, S.E., M.M selaku Ketua Prodi D3 Perbankan Syariah.
4. Gunawan Aji, M.Si selaku wali studi, yang telah memberikan motivasi selama menyelesaikan studi di STAIN Pekalongan
5. Dr. H. Makhrum Kholil, M.Ag selaku pembimbing Tugas Akhir, yang telah memberikan arahan, bimbingan dan masukannya selama menyelesaikan Tugas Akhir.
6. Para Dosen dan Guru penulis, yang telah mendidik penulis selama ini.
7. Ayah,ibu,serta keluarga. penulis terima kasih atas segala dukungan, do`a restu, kepercayaan dan semuanya yang diberikan untuk penulis.
8. Semua pihak yang membantu penyusunan tugas akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, semua keluarga dan sahabat.

Semoga tugas akhir ini bermanfaat dan menambah wawasan pengetahuan bagi penulis dan pembaca.

Amiin ya Rabbal`alamiin

Pekalongan, 12 Juli 2017

Penulis

Eka Hasina

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
NOTA PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN.....	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI	v
PERSEMBAHAN	ix
MOTTO	x
ABSTRAK.....	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	3
D. Penegasan Istilah.....	3
E. Sistemetika Pembahasan	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Landasan Teori.....	6
1. Kualitas Pelayanan	6
a. Definisi Kualitas Pelayanan	6
b. Karakteristik Jasa (<i>Service</i>).....	10
c. Dimensi Kualitas Pelayanan	11
2. Pembiayaan	13
a. Definisi Pembiayaan	13
b. Tujuan Pembiayaan	13
c. Fungsi Pembiayaan	15
d. Jenis-Jenis Pembiayaan di Lembaga Keuangan Syariah ..	19
e. Kriteria Pelaksana Pembiayaan di Lembaga Keuangan Syariah	26
f. Ketentuan Kebijakan Pembiayaan di Lembaga Keuangan Syariah	29
B. Kerangka Berpikir	33
C. Penelitian yang Relevan	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	38
1. Jenis Penelitian.....	38
2. Pendekatan Penelitian	38
B. Setting Penelitian.....	39

C. Subjek dan Objek Penelitian	39
1. Subyek Penelitian.....	39
2. Obyek Penelitian	39
D. Langkah-langkah Penelitian.....	40
1. Wawancara.....	40
2. Dokumentasi	40
E. Sumber Data dalam Penelitian	41
1. Sumber Data Primer	41
2. Sumber Data Sekunder.....	41
F. Metode Analisis Data.....	41
G. Kredibilitas Penelitian	42
BAB 1V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Gambaran Kelembagaan KSPPS BMT SM NU Cabang Bojong Kabupaten Pekalongan	43
1. Sejarah Berdirinya KSPPS SM NU Cabang Bojong Kabupaten Pekalongan.....	43
2. Visi dan Misi KSPPS BMT SM NU Cabang Bojong Kabupaten Pekalongan	44
3. Tujuan KSPPS SM NU Cabang Bojong Kabupaten Pekalongan	45
4. Susunan Pengurus KSPPS SM NU Cabang Bojong Kabupaten Pekalongan.....	46
5. Produk dan Jasa KSPPS SM NU Cabang Bojong	

Kabupaten Pekalongan.....	46
6. Manajemen Penyaluran Pembiayaan	49
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan Tentang Kualitas Pelayanan Pembiayaan yang ada di KSPPS SM NU Cabang Bojong Kabupaten Pekalongan.....	53
BAB V PENUTUP	60
A. Simpulan.....	60
B. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA.....	61
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

- Tabel 2.1 : Perbedaan dan Persamaan Penelitian yang Relevan
- Tabel 4.1 : Hasil penelitian kuesioner
- Tabel 4.2 : Jumlah Peningkatan Nasabah Pembiayaan KSPPS SM NU Cabang Bojong, Kabupaten Pekalongan 2014-2016

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 : Diagram Lingkaran hasil dari penelitian tentang kualitas pelayanan pembiayaan (Studi Kasus di KSPPS SM NU Cabang Bojong)

BAB I

PENDAHULUAN



A. Latar Belakang Masalah

Kualitas Pelayanan merupakan salah satu indikator penting bagi keberhasilan suatu Lembaga Keuangan Syariah. Dalam suatu Lembaga Keuangan syariah selalu ingin meningkatkan kualitas pelayanannya karena dalam suatu Lembaga Keuangan syariah yang pertama di lihat adalah kualitas pelayanannya. Jika kualitas pelayanan di lembaga Keuangan Syariah tersebut baik dan memuaskan maka kualitas pelayanan pada lembaga keuangan syariah tersebut bisa dikatakan sudah baik.

Untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan ada beberapa hal yang harus diketahui antara lain adalah: 1. kualitas pelayanan yang melibatkan hubungan di antara pekerja yang memberikan pelayanan hal ini menunjukkan bahwa pelayanan sangat tergantung dari kemampuan pegawai yang memberikan pelayanan meliputi kemampuan pegawai yang memberikan pelayanan kepada konsumen atau nasabah.¹

Oleh karena itu hubungan internal antara pegawai dengan konsumen akan memberikan pengaruh yang sangat jelas sekali menunjukkan bahwa kemampuan pegawai sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan sangat berpengaruh terhadap persepsi konsumen atau nasabah dalam menilai kualitas pelayanan pada

¹ Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2008) hlm. 95

suatu Lembaga Keuangan Syariah. 2. Lingkungan fisik dari tempat pekerjaan yang harus selalu diperhatikan, karena akan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan, setiap pekerjaan akan selalu mempertimbangkan lingkungan fisik yang akan menjadi tempat pekerjaannya dan ini juga menjadi penilaian konsumen terhadap pelayanan pada suatu Lembaga Keuangan Syariah.

Oleh karena itu pelayanan merupakan faktor penentu yang penting dalam suatu lembaga keuangan syariah salah satunya yaitu pada KSPSS SM NU Cabang Bojong Kabupaten Pekalongan. Dengan demikian kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap baik buruknya kualitas pelayanan pada lembaga keuangan syariah tersebut.²

Jumlah peningkatan nasabah pembiayaan di KSPSS SM NU Cabang Bojong dari tahun 2014 s/d 2016

Keterangan	Tahun 2014	Tahun 2015	Tahun 2016
Jumlah Nasabah Pembiayaan	176	191	200

Sumber: Data kabag. pembiayaan

Sehubungan dengan dasar pemikiran diatas, maka penulis mengambil judul penelitian “Kualitas Pelayanan Pada Pembiayaan (Studi Kasus Di KSPSS SM NU Cabang Bojong Kabupaten Pekalongan)

²Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2008) hlm. 96

B. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas, maka permasalahan yang diteliti adalah :bagaimana kualitas pelayanan pembiayaan di KSPPS SM NU Cabang Bojong, Kabupaten Pekalongan?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :mengetahui kualitas pelayanan pembiayaan di KSPPS SM NU Cabang Bojong, Kabupaten Pekalongan.

Adapun hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna: secara teoritis sebagai pengetahuan tentang kualitas pelayanan pembiayaan di KSPPS SM NU Cabang Bojong Kabupaten Pekalongan, sedangkan secara praktis diharapkan menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi KSPPS SM NU Cabang Bojong, Kabupaten Pekalongan

D. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman istilah-istilah pada judul tugas akhir diatas, agar dapat terarah atau sesuai dengan pembahasan dan pemenuhan sasaran yang dimaksud.

Adapun istilah-istilah yang perlu dijelaskan adalah:kualitas yaitu mutu, kadar buruk baiknya sesuatu.³Pelayanan yaitu perbuatan (cara hal) melayani.⁴BMT (*Baitul Maal wat'tamwill*), *baitul maal wat'tamwill* (BMT) terdiri dari dua istilah yaitu *baitul maal* dan *baitul wat'tamwill*. *Baitul maal* lebih mengarah kepada usaha-usaha pengumpulan dan

³JS. Badudu, *Kamus Kata-kata serapan Asing Dalam Bahasa Indonesia*, (Jakarta : PT. Gramedia, 2003), hlm. 204

⁴WJS Poerwadarminto, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka, 1999), hlm. 667

penyaluran dana yang *non-profit*, seperti zakat, infak, shodaqoh. Sedangkan *baitul wat 'tamwill* sebagai usaha pengumpulan dan penyaluran dana komersial. Usaha-usaha tersebut menjadi bagian yang tidak dipisahkan di BMT sebagai lembaga pendukung kegiatan ekonomi masyarakat kecil dengan berlandaskan syari'ah.⁵ Pembiayaan yaitu Pembiayaan menurut kamus pintar ekonomi syari'ah, pembiayaan diartikan sebagai penyediaan dana atau yang dipersamakan dengan itu berupa : (a) transaksi bagi hasil berupa *mudharabah dan musyarakah*; (b) transaksi sewa-menyewa dalam bentuk *ijarah* atau sewa beli dalam bentuk *ijarah muntahiyah bitamlik*; (c) transaksi jual-beli dalam bentuk piutang berupa *murabahah, salam, istish'na*, (d) transaksi pinjam-meminjam dalam bentuk piutang *qardh*; dan (e) transaksi sewa-menyewa jasa dalam bentuk *ijarah* untuk transaksi multi jasa; berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank syari'ah serta atau UUS dan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai dan atau diberi fasilitas dana untuk mengembalikan dana tersebut setelah jangka tertentu dengan imbalan *ujrah*, tanpa imbalan atau bagi hasil.⁶

⁵Hertanto Widodo, *PAS (Pedoman Akuntansi Syari'ah) Panduan Praktis Operasional Baitul Mal Wattamlik (BMT)*, (Bandung : Mizan Anggota IKAPI, 1999), hlm. 81-82

⁶Binti Nur Asiyah, *Manajmen Pembiayaan Bank Syari'ah*, (Yogyakarta : Kalimedia, 2015), hlm. 1

E. Sistematika Penulisan

Penulisan ini terdiri dalam lima bab yang masing-masing bab terdiri dari sub-sub bab yang menguraikan isi bab

- Bab I Pendahuluan, terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.
- Bab II Kerangka Teori, terdiri dari landasan teori, tinjauan pustaka, kerangka berfikir.
- Bab III Metode Penelitian, terdiri dari, jenis dan pendekatan penelitian, dan teknik pengumpulan data penelitian, teknik pengumpulan dan analisis data
- Bab IV Hasil Penelitian dan pembahasan, terdiri dari, hasil penelitian dan pembahasan yang berupa kualitas pelayanan pembiayaan (Studi Kasus di KSPPS SM NU Cabang Bojong, Kabupaten Pekalongan).
- Bab V Penutup berisi simpulan dan saran.

BAB V
PENUTUP



A. Simpulan

Dari hasil di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pembiayaan di KSPPS SM NU Cabang Bojong, Kabupaten Pekalongan sudah cukup bagus dan baik, baik dalam *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan dan kepastian), *empathy* (memberikan perhatian tulus). Sehingga KSPPS SM NU Cabang Bojong bisa lebih di kenal, sehingga menambah minat nasabah dan masyarakat untuk mengambil pembiayaan di KSPPS SM NU Cabang Bojong, Kabupaten Pekalongan.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan penelitian ini, penulis memiliki saran yaitu sebagai berikut:

KSPPS SM NU Cabang Bojong, Kabupaten Pekalongan harus tetap mempertahankan kualitas pelayanannya, di pembiayaan agar nasabah lebih nyaman dan loyal dalam pembiayaan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Azwar, Saifuddin, 1998. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Arief, 2006. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Pustaka Media Publishing.
- Arikunto, Suharsimi, 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Badudu, JS, 2003. *Kamus Kata-kata serapan Asing Dalam Bahasa Indonesia*, Jakarta: PT. Gramedia.
- Dokumen KSPPS BMT SM NU Cabang Bojong Kabupaten Pekalongan.
- J Moleong, Lexy, 1998. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Nazir, Muhammad, 1988. *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nur Asiyah, Binti, 2015. *Manajmen Pembiayaan Bank Syari'ah*, Yogyakarta: Kalimedia.
- Poerwadarminto, WJS, 1999. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Ratnasari, Ririn Tri, 2011. *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*, Bogor : Ghalia Indonesia.
- Sutanto, Herry Umam Khaerul. 2013. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Pustaka Setia.



- Tanzeh, Ahmad, 2011. *Metodologi Penelitian Praktis*, Yogyakarta: Teras.
- Tjiptono, Fandy, 1997. *Prinsi-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Widodo, Hertanto, 1999. *PAS (Pedoman Akuntansi Syari'ah) Panduan Praktis Operasional Baitul Mal Wattamlik (BMT)*, Bandung: Mizan Anggota IKAPI.
- Tugas Akhir :**
- Abidin, Muhammad, 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Magelang)*Yogyakarta: Skripsi, Universitas Negeri Sunan Kalijaga.
- Ghoni, Abdul, 2010. *Analisis Respon Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Karyawan BMT SM NU Pusat Pekalongan Dalam Memasarkan Produk Simpanan Serba Guna (SIGUN)*, Pekalongan: TA, STAIN Pekalongan.
- Kodir, Abdul, 2008. *Penilaian nasabah Terhadap Kualitas pelayanan Di BMT An-Najah Wiradesa Pekalongan* Pekalongan: TA, STAIN Pekalongan.
- Sunarno, Ariyanti, 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Loyalitas nasabah Pada Bank BTN Syariah Cabang Bandung*, Bandung : Skripsi, Universitas Islam Bandung.

Syarifah, Listiana, 2012. *Pengaruh Sistem Pelatihan Dan Pengembangan Frontliner Terhadap Kualitas Pelayanan Di BNI Syariah Cabang Pekalongan*, Pekalongan: TA, STAIN Pekalongan.

FORMULIR PERMOHONAN PEMBIAYAAN

Kepada Yth:

Pengurus KSPP Syariah SM NU Pekalongan

Di – tempat

Yang bertanda tangan di bawah ini:

- | | | | | | |
|--------------------------|---|-------|----------------------|---|-------|
| 1. Nama | : | _____ | 5. Pekerjaan/ usaha | : | _____ |
| 2. Tempat, Tanggal Lahir | : | _____ | 6. Nama Suami/ Istri | : | _____ |
| 3. Alamat | : | _____ | 7. Jumlah keluarga | : | _____ |
| 4. _____ | : | _____ | 8. No. KTP/ SIM | : | _____ |
| 5. Pendidikan terakhir | : | _____ | 9. NO. Telp/ HP | : | _____ |

Yang bermaksud mengajukan permohonan pembiayaan untuk saya sendiri/ perusahaan dengan keterangan sebagai berikut:

- a. Jumlah yang diajukan : Rp _____
- b. Tujuan penggunaan : investasi Modal Kerja Konsumtif lain-lain
- c. Lama pembiayaan : _____
- d. Jenis pembiayaan : angsuran temporan
- e. Profil usaha
 - 1. Jenis usaha : _____
 - 2. Tempat usaha : _____
 - 3. Mulai usaha : _____
- f. Status tempat tinggal : milik sendiri milik orang tua kontrak
- g. Jaminan : _____
 - Jenis jaminan : _____
 - 1. BPKB
 - Merk dan tahun : _____
 - No. Polisi : _____
 - No. Rangka : _____
 - NO. Mesin : _____
 - Atas Nama : _____
 - Alamat : _____
 - 2. SHM
 - No. SHM : _____
 - Luas : _____
 - Atas Nama : _____
 - Status jaminan : _____
 - Nilai jaminan : _____

pekalongan,

penjamin

pemohon

.....

.....

PEMUTUSAN PEMBIAYAAN

Diusulkan diberikan pembiayaan baru/ tambahan/ perpanjangan 1. Pokok pembiayaan : Rp _____ 2. Adm. Pembiayaan : Rp _____ 3. Materai : Rp _____ 4. Material : Rp _____ 5. Angsuran pembiayaan : Rp _____ 6. Ujroh/ margin : Rp _____ 7. Jumlah angsuran : Rp _____		Kepala Cabang <input type="checkbox"/> Menyetujui <input type="checkbox"/> Menolak Pertimbangan:	Kabag <input type="checkbox"/> Menyetujui <input type="checkbox"/> Menolak Pertimbangan:	Manajer <input type="checkbox"/> Menyetujui <input type="checkbox"/> Menolak Pertimbangan:
		TTD	TTD	TTD
General Manajer <input type="checkbox"/> Menyetujui <input type="checkbox"/> Menolak Pertimbangan:	. Pengurus <input type="checkbox"/> Menyetujui <input type="checkbox"/> Menolak Pertimbangan:	Pengawas <input type="checkbox"/> Menyetujui <input type="checkbox"/> Menolak Pertimbangan:	Penasehat <input type="checkbox"/> Menyetujui <input type="checkbox"/> Menolak Pertimbangan:	
TTD	TTD	TTD	TTD	

Kuesioner Penelitian

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara

Di Tempat

Dengan hormat,

Saya adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan yang sedang melakukan penelitian ilmiah. Perlu saya sampaikan bahwa penelitian ini **berjudul Kualitas Pelayanan Pembiayaan (Studi Kasus KSPPS SM NU Cabang Bojong Kabupaten Pekalongan)**.

Oleh karena itu saya memohon bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk bersedia mengisi kuesioner ini sesuai dengan pertanyaan-pertanyaan yang tertera berikut ini. Saudara akan terjamin kerahasiaannya sesuai dengan etika penelitian. Jawaban dari kuisisioner ini semata-mata ditujukan untuk kepentingan penelitian.

Atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya

Eka Hasina

Petunjuk Pengisian

Pilihlah jawaban (pernyataan) yang sesuai dengan pendapat Anda dengan memberi tanda *checklist* (✓) pada kolom yang tersedia.

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Alamat :
3. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
4. Usia : Tahun
5. Pekerjaan : PNS Buruh Serabutan
 Ibu rumah tangga Lainnya :
6. Sudah Berapa lama menjadi nasabah Pembiayaan di KSPPS SM NU Cabang Bojong, Kab Pekalongan :
 1 bulan/ 1 tahun 1-2 tahun 3-4 tahun >5 tahun

PETUNJUK PENGISIAN

1. Pilihlah jawaban (pernyataan) yang sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Sdr/idengan memberi tanda *checklist* (√) pada kolom yang tersedia
2. Keterangan jawaban :
 - SS : Sangat Setuju
 - S : Setuju
 - N : Netral
 - TS : Tidak Setuju
 - STS : Sangat Tidak Setuju

KUALITAS PELAYANAN

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi harapan nasabah

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
	<i>Tangible</i>					
1	Karyawan KSPPS SM NU Cab. Bojong memiliki penampilan yang baik					
	<i>Responsiveness</i>					
2	<i>Customer Service</i> dan Karyawan KSPPS SM NU Cab. Bojong senantiasa memberikan pelayanan dengan tepat pada saat menjelaskan pembiayaan yang ada di KSPPS SM NU Cab. Bojong tersebut					
3	KSPPS SM NU Cabang Bojong senantiasa memberikan kemudahan kepada nasabah lama maupun baru, dalam hal menanggapi setiap pertanyaan/keluhan tentang pembiayaan					
	<i>Reliability</i>					
4	<i>Customer Service</i> dan karyawan KSPPS SM NU Cab. Bojong senantiasa memberikan penjelasan tentang pembiayaan yang ada di KSPPS SM NU Cab Bojong dengan pelayanan yang ramah					
5	<i>Customer Service</i> dan karyawan KSPPS SM NU Cab.Bojong senantiasa merespon setiap keluhan/pertanyaan dengan cepat mengenai pembiayaan yang ada di KSPPS SM NU Cab. Bojong					
6	<i>Customer Service</i> dan karyawan KSPPS SM NU Cab. Bojong senantiasa jujur dalam memberikan keterangan mengenai produk-produk pembiayaan kepada nasabah					
	<i>Assurance</i>					
7	Janji yang ditawarkan KSPPS SM NU Cab.					

	Bojong untuk pelayanan terbaik dan dapat dibuktikan					
8	Janji yang ditawarkan KSPPS SM NU Cab. Bojong untuk memberikan informasi yang akurat tentang pembiayaan dan dapat dibuktikan					
	<i>Emphaty</i>					
9	<i>Customer Service</i> dan Karyawan KSPPS SM NU Cab. Bojong memperlakukan nasabah dengan penuh perhatian					
10	<i>Customer Service</i> dan karyawan KSPPS SM NU Cab. Bojong mampu memahami kebutuhan nasabahnya					

PETUNJUK PENGISIAN

1. Pilihlah jawaban (pernyataan) yang sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Sdr/idengan memberi tanda *checklist* (√) pada kolom yang tersedia
2. Keterangan jawaban :
 - SS** : **Sangat Setuju**
 - S** : **Setuju**
 - N** : **Netral**
 - TS** : **Tidak Setuju**
 - STS** : **Sangat Tidak Setuju**

KUALITAS PELAYANAN

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan atau Lembaga Keuangan Syariah untuk memenuhi harapan nasabah

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Jumlah
	<i>Tangible</i>						
1	Karyawan KSPPS SM NU Cab. Bojong memiliki penampilan yang baik				15	5	20
	<i>Responsiveness</i>						
2	<i>Customer Service</i> dan Karyawan KSPPS SM NU Cab. Bojong senantiasa memberikan pelayanan dengan tepat pada saat menjelaskan pembiayaan yang ada di KSPPS SM NU Cab. Bojong tersebut				16	4	20
3	KSPPS SM NU Cabang Bojong senantiasa memberikan kemudahan kepada nasabah lama maupun baru, dalam hal menanggapi setiap pertanyaan/keluhan tentang pembiayaan			2	12	6	20
	<i>Reliability</i>						
4	<i>Customer Service</i> dan karyawan KSPPS SM NU Cab. Bojong senantiasa memberikan penjelasan tentang pembiayaan yang ada di KSPPS SM NU Cab Bojong dengan pelayanan yang ramah				15	5	20
5	<i>Customer Service</i> dan karyawan KSPPS SM NU Cab.Bojong senantiasa merespon setiap keluhan/pertanyaan dengan cepat mengenai pembiayaan yang ada di			4	12	4	20

	KSPPS SM NU Cab. Bojong						
6	<i>Customer Service</i> dan karyawan KSPPS SM NU Cab. Bojong senantiasa jujur dalam memberikan keterangan mengenai produk-produk pembiayaan kepada nasabah			1	15	4	20
	<i>Assurance</i>						
7	Janji yang ditawarkan KSPPS SM NU Cab. Bojong untuk pelayanan terbaik dan dapat dibuktikan			4	12	4	20
8	Janji yang ditawarkan KSPPS SM NU Cab. Bojong untuk memberikan informasi yang akurat tentang pembiayaan dan dapat dibuktikan			2	13	5	20
	<i>Emphaty</i>						
9	<i>Customer Service</i> dan Karyawan KSPPS SM NU Cab. Bojong memperlakukan nasabah dengan penuh perhatian			1	15	4	20
10	<i>Customer Service</i> dan karyawan KSPPS SM NU Cab. Bojong mampu memahami kebutuhan nasabahnya			4	12	4	20
	Total			18	137	45	200
	Total menggunakan persen			9%	68,5%	22,5%	

Perhitungan :

$$N = 18 / 200 \times 100$$

$$= 0,09 \times 100 = 9\%$$

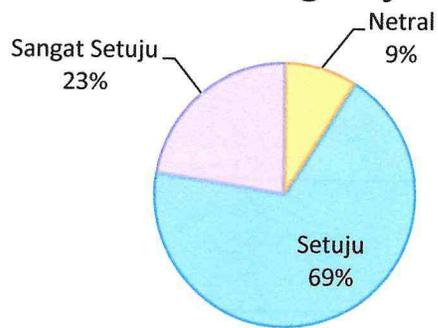
$$S = 137 / 200 \times 100$$

$$= 0,685 \times 100 = 68,5\%$$

$$SS = 45 / 200 \times 100$$

$$= 0,225 \times 100 = 22,5\%$$

**Persentase kualitas pelayanan
Pembiayaan yang ada di KSPPS SM
NU Cabang Bojong**



PEDOMAN WAWANCARA

1. Bagaimana sejarah perkembangan KSPPS SM NU Cabang Bojong?
2. KSPPS SM NU Cabang Bojong berdiri pada tahun berapa ?
3. Apa visi dan misi KSPPSBMT SM NU Cabang Bojong ?
4. Bagaimana struktur organisasi KSPPS SM NU Cabang Bojong?
5. Apa saja produk yang ada di KSPPS SM NU Cabang Bojong? Dan jelaskan setiap produknya?
6. Bagaimana prosedur pengajuan sampai tahap realisasi pembiayaan?
7. Apa saja persyaratan untuk mendapatkan pembiayaan?
8. Bagaimana pelayanan KSPPS SM NU Cabang Bojong pada pembiayaan?
9. Jika ada nasabah yang complain tentang pelayanan yang diberikan customer service atau karyawan kurang memuaskan bagi nasabah ketika sedang menjelaskan pembiayaan, bagaimana cara KSPPS SM NU Cabang Bojong menanggapi dan bagaimana cara menangani dan menjelaskannya?
10. Apa selama ini ada yang complain tentang pelayanan yang diberikan oleh KSPPS SM NU Cabang Bojong kepada nasabah?
11. apakah ada standar pelayanan Pembiayaan pada KSPPS SM NU Cabang Bojong dalam melayani nasabah?
12. Apakah jumlah nasabah pembiayaan setiap tahun selalu meningkat?
13. Berapa jumlah nasabah pembiayaan dari tahun 2014/2016?
14. Apakah KSPPS SM NU Cabang Bojong menerapkan kualitas pelayanan seperti *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (perhatian yang tulus)?

TRANSKIP WAWANCARA

1. Bagaimana sejarah perkembangan KSPPS SM NU Cabang Bojong?

= KSPPS SM NU Cabang Bojong yang berkedudukan di Jalan Raya Babalan Bojong Kabupaten Pekalongan telp. (02854482828), yang pertama diketuai oleh Bapak Fatuchurrahman, S.Pi pada tanggal 2 Juni 2008 dengan modal awal Rp. 40.000.000,- yang diperoleh dari KSPPS SM NU Pekalongan (Kantor Pusat) yang pada awal berdirinya bekerja sama dengan Majelis Wakil Cabang Nahdlatul Ulama (MWC NU) Bojong Kabupaten Pekalongan. KSPPS SM NU Unit Bojong didirikan dalam rangka membangun dan mengembangkan tantangan perekonomian dan struktur masyarakat Islam yang berkeadilan, berkemakmuran berdasarkan syariat dan ridho Allah SWT. Sehingga Nahdlatul Ulama Bojong Kabupaten Pekalongan menjadi salah satu kelompok masyarakat yang memiliki perhatian dan konsen dengan persoalan bangsa ini.

Berdasarkan berdirinya KSPPS SM NU Kota Pekalongan bermula keinginan beberapa pengurus Cabang Nahdlatul Ulama Kota Pekalongan yang dimotori H.A Sjatory, S.E, M.M, H. Abu al Mafachir dan H. Ahmad Rofik, B.A mereka berkeinginan badan usaha yang dikelola secara profesional, yakni mendirikan perusahaan BMT.

2. KSPPS SM NU Cabang Bojong berdiri pada tahun berapa ?

= 2 Juni 2008

3. Apa visi dan misi KSPPSBMT SM NU Cabang Bojong ?

= Visi KSPPS SM NU Kota Pekalongan adalah sebagai berikut:

Pertama, memobilisasi potensi ekonomi umat dalam menopang dakwah Islam Ahlus Sunah Wal Jama'ah. *Kedua*, menjadikan KSPPS SM NU sebagai perusahaan yang profesional untuk menghasilkan keuntungan dengan menepis riba, menuai pahala dan membagi laba. *Ketiga*, menyelenggarakan berbagai program tabungan dan pembiayaan dan

kegiatan lain dengan tingkat kepuasan maksimal bagi nasabah dan usaha.

Untuk lebih realistisnya maka visi tersebut dilanjutkan dengan misi sebagai berikut:

- a. Menggali dan mengumpulkan dana warga NU khususnya dan masyarakat pada umumnya dengan prinsip syariah.
- b. Menyalurkan pembiayaan sektor ekonomi pada kelompok ekonomi masyarakat lemah dengan prinsip syariah.
- c. Melaksanakan perdagangan surat-surat berharga.
- d. Merperlancar pembangunan perumahan rakyat.
- e. Mendorong pelaksanaan prinsip ekonomi syariah dalam perdagangan umum dan pelayanan jasa.

4. Bagaimana struktur organisasi KSPPS SM NU Cabang Bojong?

= Kepala Cabang : Abraham Usman
Teller : Siti Mulailatul S.E
Pembiayaan : Nurul Bakri As'ad
Marketing : Alif Khairunisa

5. Apa saja produk yang ada di KSPPS SM NU Cabang Bojong? Dan jelaskan setiap produknya?

= Produk-produk BMT SM NU Bojong sebagai berikut:

1. Simpanan berguna (SIGUN) adalah simpanan yang berguna bagi anggota atau calon anggota yang dilakukan setiap saat dan dapat diambil kapan saja disaat kantor buka.
2. Simpanan pendidikan (SIDIK) adalah simpanan anggota atau calon anggota untuk persiapan pendidikan yang disetor setiap saat dan dapat diambil saat akan melanjutkan pendidikan .
3. Simpanan pendidikan plus (SIDIK Plus), simpanan anggota untuk persiapan dana pendidikan yang dapat disetor setiap bulan sekali,

jangka waktu sesuai kesepakatan dengan besarnya nominal bervariasi, sesuai dengan pilihan anggota.

4. Simpanan Hari Raya Idul Fitri (SIHARFI) adalah simpanan anggota atau calon anggota untuk persiapan lebaran. Disetor setiap saat dan dapat diambil 10 hari sebelum lebaran.
5. Simpanan Wadiah Berhadiah (SIDIA), simpanan anggota yang dapat disetor setiap 1 bulan sekali dengan besar setorannya Rp 50.000,- dan tidak dapat diambil sampai jangka waktu 18 bulan dan setiap bulannya diundi satu nama yang mendapatkan hadiah uang tunai sebesar Rp 200.000,- dan pemenangnya secara otomatis keluar dari anggota simpanan tersebut, selain itu pada akhir periode uang kembali penuh serta diundi banyak hadiah lagi bagi anggota-anggota yang setorannya tertib dan mendapat tambahan uang tunai sebesar satu kali setoran.
6. Simpanan Qurban Aqiqah dan Walimah (SIQOHWAL), simpanan anggota untuk persiapan Qurban/Aqiqah/Walimah yang dapat disetor setiap saat dan dapat diambil 10 hari sebelum qurban tiba.
7. Simpanan Wisata Realigi, simpanan anggota yang dapat disetor setiap satu bulan sekali dengan besar setorannya Rp 100.000,- dan tidak dapat diambil sampai jangka waktu 24 bulan, dan pada akhir periode uang kembali penuh serta diberikan hadiah tiket wisata religi atau (ziarah) serta souvenir cantik.
8. Simpanan Multiguna Berjangka (SANTIKA) simpanan anggota yang dapat disetor setiap satu bulan sekali dengan besar setorannya Rp 100.000,- yang hanya dapat diambil dengan jangka waktu tertentu.
9. Simpanan Qurban Sunnah, simpanan anggota yang dapat disetor setiap satu bulan sekali dengan besar setorannya Rp 50.000,- selama 40 minggu, simpanan dikembalikan 15 hari sebelum pelaksanaan qurban sunnah, disediakan bonus bantuan biaya pembelian bagi yang setorannya tertib.

10. Simpanan Berjangka (Deposito), simpanan anggota yang hanya dapat diambil dalam jangka waktu tertentu sesuai akadnya. Sedangkan produk penyaluran dana yang ada di KSPPS SM NU antara lain:

- a. Pembiayaan angsuran, pembiayaan angsuran modal kerja yang menggunakan akad Bai' Al Uhdah, dengan pembayarannya dicicil pokok harga barang yang dijual tersebut sesuai dengan perjanjian ditambah nilai sewa barang jaminan (ujroh).
- b. Pembiayaan angsuran, pembiayaan modal kerja yang menggunakan akad Bai'i Al Uhdah, dengan pembayarannya tunai sebesar harga barang yang dijual tersebut sesuai perjanjian, selama perjanjian tersebut dikenakan biaya sewa (ujrah) sesuai dengan kesepakatan.
- c. Jual beli bilyet giro, pembiayaan modal kerja dengan system jual beli surat berharga (BG). Yaitu BMT membeli surat berharga milik anggotadengan margin tertentu sesuai kesepakatan, dan jangka waktu tertentu. Pada saat jatuh tempo BMT dapat menukarkan surat tersebut pada bank yang telah ditunjuk.
- d. Bai' Bitsaman Ajil, pembiayaan menggunakan akad jual beli murabahah dimana antara penjual dan pembeli ada transparansi margin. Anggota dapat mengangsur selama jangka waktu tertentu dan besar angsuran sesuai perjanjian.
- e. Qordhul Hasan, pembiayaan kebajikan / lunak, dimana anggota yang menerimanya hanya dikenakan membayar pokoknya saja tanpa biaya ujroh.

6. Bagaimana prosedur pengajuan sampai tahap realisasi pembiayaan?

- =
- a. Nasabah debitur mengajukan permohonan pembiayaan kepada *customer service*
 - b. Customer Service menginput data dari calon nasabah debitur kemudian berkas permohonan pembiayaan kepada marketing pembiayaan.

- c. Marketing pembiayaan melakukan survey on the spot, kemudian dari hasil survey tersebut dilakukan analisis dan diserahkan kepada kepala cabang.
- d. Manajer menganalisis ulang untuk memberikan pertimbangan.
- e. Manajer memberikan pertimbangan keputusan yang diajukan ke pengurus.
- f. Pengurus memberikan keputusan pembiayaan dengan beberapa pertimbangan

7. Apa saja persyaratan untuk mendapatkan pembiayaan?

- = a. Mengisi formulir permohonan pembiayaan.
- b. Menyerahkan fotocopy KTP atau identitas diri/SIM.
- c. Menyerahkan fotocopy jaminan.
- d. Mendapatkan persetujuan suami atau istri, istri dari suami dan anak-anak dari orang tua.
- e. Bersedia memberikan informasi yang diperlukan ketika survey dengan jujur.

8. Bagaimana pelayanan KSPPS SM NU Cabang Bojong pada pembiayaan?

= Ya dengan cara selalu tersenyum, menyapa dan salam ketika ada nasabah datang dan selalu memprioritaskan nasabah terlebih dahulu walaupun sesibuk apapun *customer service*, sehingga nasabah merasa dihargai.

9. Jika ada nasabah yang complain tentang pelayanan yang diberikan customer service atau karyawan kurang memuaskan bagi nasabah ketika sedang menjelaskan pembiayaan, bagaimana cara KSPPS SM NU Cabang Bojong menanggapi dan bagaimana cara menangani dan menjelaskannya?

= Pihak KSPPS SM NU Cabang Bojong, Kabupaten Pekalongan meminta maaf kepada nasabah tersebut dahulu apabila dalam pelayanan saat itu kurang memuaskan. Lalu apabila nasabah berkenan untuk dijelaskan lagi tentang detail-detail pembiayaan tersebut, pihak KSPPS SM NU Cabang Bojong mau bahkan merasa berterima kasih karena mau menerima

penjelasan lagi dari pihak KSPPS SM NU Cabang Bojong tentang detail-detail pembiayaan.

10. Apa selama ini ada yang komplain tentang pelayanan yang diberikan oleh KSPPS SM NU Cabang Bojong kepada nasabah?

= Sejauh ini belum ada

11. apakah ada standar pelayanan Pembiayaan pada KSPPS SM NU Cabang Bojong dalam melayani nasabah?

= Ada, setiap perusahaan memiliki SOP

12. Apakah jumlah nasabah pembiayaan setiap tahun selalu meningkat?

= Ya, meningkat

13. Berapa jumlah nasabah pembiayaan dari tahun 2014/2016?

=

Keterangan	Tahun 2014	Tahun 2015	Tahun 2016
Jumlah Nasabah Pembiayaan	176	191	200

14. Apakah KSPPS SM NU Cabang Bojong menerapkan kualitas pelayanan seperti *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (perhatian yang tulus)?

= Ya, semua memang ada dan itu semua sangat penting karena untuk menunjang kualitas pelayanan yang lebih baik dan lebih baik lagi setiap tahunnya.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Eka Hasina
NIM : 2012114047
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat Tgl. Lahir : Pekalongan, 24 Agustus 1996
Alamat : Jl. Ky. Wamidi, Gg. Ky. Mutasil, Rt 03 Rw 07, no.
64 Sapuro Kebulen , Pekalongan.
Nama Orang Tua : Mathori (Ayah)
Risidiana (Ibu)

RIWAYAT PENDIDIKAN :

1. TK Mashitoh Tahun 2002 - 2004
2. MSI 02 Keputran Tahun 2004 - 2010
3. SMPN 04 Pekalongan Tahun 2010 – 2012
4. SMK Veteran Tahun 2012 - 2014
5. IAIN Pekalongan Tahun 2014 - 2017

RIWAYAT ORGANISASI :

1. Anggota HMPS D3 Perbankan Syariah IAIN Pekalongan

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

Pekalongan, 12 Juli 2017



Eka Hasina

NIM 2012114047



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

Jl. Kusuma Bangsa No. 9 Pekalongan, Telp. (0285) 412575, Faks. (0285) 423418

Nomor : 79/In.30/M.7/PP.00.9/05/2017

10 Mei 2017

Lamp : -

Hal : Permohonan Survey

Kepada Yth.
Pimpinan
KSPPS SM NU Cabang Bojong
Di
Pekalongan

Assalamualaikum Wr. Wb.

Diberitahukan dengan hormat bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas output Jurusan D3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan. Serta penyelesaian Tugas Akhir (TA), maka kami selaku pengelola bermaksud mengajukan permohonan agar mahasiswa/ mahasiswi kami:

Nama : Eka Hasina

Nim : 2012114047

Judul Tugas Akhir : "Kualitas Pelayanan Pembiayaan (Studi Kasus di KSPPS SM NU Cabang Bojong, Kabupaten Pekalongan)"

Demikian permohonan ini, atas perhatian dan kesempatannya disampaikan terima kasih

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Pekalongan
Karya Jurusan D3 Perbankan Syari'ah



Hasanudin, S.E., M.M
NIP. 197010302006041018

Tembusan

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
2. Wakil Dekan Bidang APL IAIN Pekalongan
3. Arsip



KOPERASI SIMPAN PINJAM DAN PEMBIAYAAN SYARI'AH
KSPS SYARI'AH SM NU PEKALONGAN

BADAN HUKUM NOMOR : 180 / 135 / 2004 TANGGAL 1 OKTOBER 2004

Kantor Pusat : Kompleks Gedung Aswaja, Jl. Sriwijaya 2, Pekalongan Telp./faks. (0285) 4415700, (0285) 4460518

e-mail : nahdlatut_tujjar@yahoo.co.id

Pekalongan, 06 Juni 2017

Nomor : 01/KSPPS-SM-NU/KK/VI/2017

Lamp :

Hal : **Pemberitahuan**

Kepada Yth.

IAIN Pekalongan

Di

Pekalongan

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Salam Silaturahmi kami sampaikan kepada Bapak/Ibu semoga tetap dalam lindungan Allah SWT. Sholawat serta salam tetap tercurah kepada Baginda Nabi Muhammad SAW, semoga senantiasa kita diberi syafaat di hari akhir nanti. Amiin.

Selanjutnya kami beritahukan kepada Bapak/Ibu Dosen Pengampu IAIN Pekalongan bahwa Mahasiswi yang bernama :

Nama : **Eka Hasina**

Nim : **2012114047**

Judul TA : " **Kualitas Pelayanan Pembiayaan** "

(Studi Kasus di KSPPS SM NU Pekalongan Cabang Bojong)

Sudah melaksanakan survey di KSPPS SM NU Bojong terkait tugas dari Bapak/Ibu Dosen Pengampu IAIN Pekalongan.

Demikian ini kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasama kami mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

KSPPS SM NU Pekalongan



ABRAHAM USMAN

Kacab Bojong