

**PENILAIAN KINERJA TELLER DALAM UPAYA MENINGKATKAN  
PELAYANAN TERHADAP NASABAH DI BMT UMY**

**LAPORAN MAGANG**



**Disusun Oleh :**

**Yayah Saputri**

**15213018**

**Program Studi Perbankan dan Keuangan**

**Program Diploma III Fakultas Ekonomi**

**Universitas Islam Indonesia**

**2018**

**PENILAIAN KINERJA TELLER DALAM UPAYA MENINGKATKAN  
PELAYANAN TERHADAP NASABAH DI BMT UMY**

**Laporan Magang**

**Laporan magang ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat  
menyelesaikan jenjang Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam**

**Indonesia**

**Disusun Oleh :**

**Yayah Saputri**

**15213018**

**Program Studi Perbankan dan Keuangan**

**Program Diploma III Fakultas Ekonomi**

**Universitas Islam Indonesia**

**2018**

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN MAGANG

PENILAIAN KINERJA TELLER DALAM UPAYA MENINGKATKAN  
PELAYANAN TERHADAP NASABAH DI BMT UMY



Disusun Oleh :

Nama : Yayah Saputri  
No. Mahasiswa : 15213018  
Jurusan : Perbankan dan Keuangan

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada tanggal : 22-05-2018

Dosen Pembimbing  
(Dityawarman El Aiyubbi, S.E., M.E.K.)



### PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN

“Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa laporan magang ini ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku”

Yogyakarta, 30 April 2018



Yayah Saputri

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb

Alhamdulillah puji syukur yang hanya ditujukan kepada kehadiran Allah SWT berkat tuntunan dan karunia-Nya akhirnya penyusun dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “Penilaian Kinerja *Teller* Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah di BMT UMY”

Tugas Akhir ini disusun sebagai syarat menyelesaikan Program Studi Perbankan dan Keuangan pada Fakultas Ekonomi Program Diploma III Universitas Islam Indonesia Yogyakarta guna memperoleh gelar Ahli Madya.

Penulisan Tugas Akhir ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan dari pihak-pihak yang berkenan memberikan dorongan. Untuk itu pada kesempatan ini perkenankanlah penyusun dengan kerendahan hati menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya.
2. Ibu Dra. Nur Fauziah., MM selaku Ketua Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
3. Ibu Aida Trisanty SE.,MM selaku Ketua Program Studi Perbankan dan Keuangan pada Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
4. Ibu Rizqi Adhyka Kusumawati SE.,M.B.A selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama perkuliahan.
5. Bapak Dityawarman El Aiyubbi, S.E., M.E.K. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan pengarahan Tugas Akhir ini.

6. Bapak dan Ibu Dosen Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang telah membekali ilmu pengetahuan.
7. Ibu Mardianti Siwi Purnami, S.EI selaku HRD BMT UMY yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan magang dan memberikan informasi data yang berhubungan dengan Tugas Akhir ini.
8. Seluruh karyawan BMT UMY yang telah memberikan kemudahan dan bantuan dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan penulis.
9. Kedua orang tua yang selalu memberikan motivasi, kasih sayang dan dorongan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
10. Teman kost yang merupakan keluarga kedua bagi penulis.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam terselesaikannya Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, dengan rendah hati penyusun mengharapkan kritik dan saran demi sempurnanya penulisan tugas akhir ini.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Penulis, 30 April 2018

Yayah Saputri

## DAFTAR ISI

|   |      |
|---|------|
| Halaman Judul.....                              | i    |
| Halaman Pengesahan .....                        | ii   |
| Pernyataan Bebas Penjiplakan .....              | iii  |
| Kata Pengantar .....                            | iv   |
| Daftar Isi.....                                 | vi   |
| Daftar Tabel .....                              | viii |
| Daftar Gambar.....                              | ix   |
| Daftar Lampiran .....                           | x    |
| <br>  |      |
| BAB I: PENDAHULUAN.....                         | 1    |
| 1.1 Dasar Pemikiran Magang .....                | 1    |
| 1.2 Tujuan Magang .....                         | 3    |
| 1.3 Target Magang .....                         | 3    |
| 1.4 Bidang Magang .....                         | 3    |
| 1.5 Lokasi Magang.....                          | 3    |
| 1.6 Jadwal Magang.....                          | 4    |
| 1.7 Sistematika Penulisan .....                 | 4    |
| <br>  |      |
| BAB II: LANDASAN TEORI.....                     | 5    |
| 2.1 Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) ..... | 5    |
| 2.1.1 Pengertian LKMS .....                     | 5    |
| 2.1.2 Jenis-jenis LKMS .....                    | 5    |
| 2.2 BMT .....                                   | 6    |
| 2.1.1 Pengertian BMT.....                       | 6    |
| 2.1.1 Produk-produk BMT .....                   | 6    |
| 2.3 <i>Teller</i> .....                         | 11   |
| 2.4 Kinerja .....                               | 11   |
| 2.3.1 Pengertian Kinerja .....                  | 11   |
| 2.3.2 Penilaian Kinerja.....                    | 12   |
| 2.3.3 Tujuan Penilaian Kinerja .....            | 12   |
| 2.3.4 Manfaat Penilaian Kinerja .....           | 12   |
| 2.3.5 Alasan diperlukan Penilaian Kinerja ..... | 13   |
| <br>  |      |
| BAB III: ANALISIS DESKRIPTIF.....               | 15   |
| 3.1 Data Umum .....                             | 15   |
| 3.1.1 Sejarah BMT UMY .....                     | 15   |
| 3.1.2 Visi dan Misi BMT UMY.....                | 16   |
| 3.1.3 Struktur Organisasi BMT UMY .....         | 16   |
| 3.1.4 Produk BMT UMY .....                      | 17   |
| 3.2 Data Khusus.....                            | 28   |
| 3.2.1 SOP BMT UMY .....                         | 28   |
| 3.2.2 Kendala <i>teller</i> BMT UMY .....       | 41   |

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| BAB IV: KESIMPULAN DAN SARAN ..... | 44 |
| 4.1 Kesimpulan .....               | 44 |
| 4.2 Saran.....                     | 44 |
| Daftar Pustaka .....               | 47 |
| Lampiran .....                     | 48 |



## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 1.1: Jadwal Magang .....                 | 4  |
| Tabel 3.1: Kinerja <i>Teller</i> BMT UMY ..... | 28 |

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 3.1: Skema Jual Beli ( <i>Murabahah</i> ) .....      | 18 |
| Gambar 3.2: Skema Kerjasama ( <i>Musyarakah</i> ) .....     | 19 |
| Gambar 3.3: Skema Pesan Bangun ( <i>Ishtisna</i> ).....     | 20 |
| Gambar 3.4: Skema Simpanan <i>Wadiah Yad Dhamanah</i> ..... | 21 |
| Gambar 3.5: Skema Simpanan <i>Mudharabah</i> .....          | 22 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

|   |    |
|---|----|
| Lampiran 1: Surat Keterangan Magang ..... | 48 |
|---|----|

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Dasar pemikiran Magang**

Pada perkembangan saat ini lembaga keuangan sudah dikenal masyarakat. Saat ini lembaga keuangan sangat dibutuhkan masyarakat karena untuk meminjam modal, menabung, dan lain-lain. Lembaga keuangan dibedakan menjadi 2 yaitu: syariah dan konvensional. Lembaga keuangan konvensional adalah lembaga keuangan yang aktifitasnya menerima dana dari masyarakat kemudian disalurkan kepada masyarakat yang membutuhkan dana untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Sedangkan lembaga keuangan syariah adalah lembaga keuangan yang aktifitasnya, baik penghimpun dana dan penyaluran dana menggunakan prinsip syariah yaitu jual beli dan bagi hasil. Sehingga, lembaga keuangan saat ini menjadi tempat kehidupan masyarakat.

Menurut Huda dan Heykal (2010:363) BMT (*Baitul Maal Wat Tamwil*) adalah merupakan suatu lembaga yang terdiri dari dua istilah, yaitu *baitul maal* dan *baitul tamwil*. *Baitul maal* lebih mengarah kepada usaha pengumpulan dan penyaluran dana seperti : *zakat, infaq*, sedekah. Adapun *baitul tamwil* sebagai usaha pengumpulan dan penyaluran dana komersial.

Saat ini perkembangan BMT (*Baitul Maal Wat Tamwil*) terus meningkat pesat. Adanya perkembangan BMT (*Bitul Maal Wat Tamwil*) yang sangat luas maka perusahaan harus mampu menghadapi perkembangan tersebut. Sehingga perusahaan juga harus mampu meningkatkan kinerja karyawan agar

dapat bertahan dan juga dapat bersaing dengan perusahaan lain. Apabila perusahaan memiliki karyawan yang kompeten kemungkinan karyawan tersebut akan melaksanakan tugas dengan maksimal. Serta apabila perusahaan tidak mengikuti perkembangan nantinya perusahaan tidak akan berkembang dan akan begitu saja.

Untuk meningkatkan kinerja karyawan perusahaan harus memberikan motivasi agar karyawan tersebut memiliki semangat yang tinggi untuk bekerja sebaik mungkin untuk mencapai tujuan. Penilaian kinerja karyawan juga dibutuhkan perusahaan untuk mengetahui seberapa besar pemahaman karyawan dalam bekerja.

Apabila menurut perusahaan penilaian kinerja karyawan tersebut sudah baik maka karyawan itu sudah pantas untuk dijadikan contoh kepada karyawan lainnya. Apabila karyawan memiliki kinerja baik maka nasabah akan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Setelah nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan nantinya nasabah akan membandingkan pelayanan terhadap BMT lain. Terutama pada bagian *frontliner* seperti *Customer Service* dan *Teller*. Pada bagian tersebutlah yang menjadi penilaian pertama nasabah terhadap pelayanan di BMT tersebut. Sehingga diperlukan adanya penilaian kinerja bagian *frontliner* untuk memudahkan perusahaan dalam menilai kinerjanya terutama pada bagian *Teller*.

Berdasarkan dasar pemikiran yang telah diuraikan di atas, judul yang diangkat dalam Tugas Akhir ini adalah **“Penilaian Kinerja *Teller* dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan terhadap Nasabah.**

## 1.2 Tujuan Magang

Berdasarkan dasar pemikiran di atas maka tujuan dari magang adalah :

- 1) Untuk mengetahui kinerja *Teller* dan membandingkan kinerja *Teller* secara *real* dengan SOP (*Standar Operating Procedure*) Pada BMT UMY.
- 2) Untuk mengetahui kendala yang terjadi pada *Teller* di BMT UMY.

## 1.3 Target Magang

Berdasarkan dasar pemikiran di atas maka target dari magang adalah :

- 1). Mampu menjelaskan kinerja *Teller* dan mampu menjelaskan perbandingan kinerja *Teller* secara *real* dengan SOP (*Standard Operating Procedure*) di BMT UMY.
- 2). Mampu menjelaskan kendala yang terjadi di *Teller* di BMT UMY.

## 1.4 Bidang Magang

Bidang magang dilakukan pada bidang *Teller*. *Teller* adalah petugas bank yang bekerja di bagian depan dan melakukan transaksi langsung terhadap nasabah dalam bentuk penerimaan atau penarikan baik berupa tunai atau non tunai dan melakukan pembukuan ke dalam sistem bank.

## 1.5 Lokasi Magang

Lokasi magang di BMT UMY (Universitas Muhammadiyah Yogyakarta) yang beralamat di Jl. Ibu Ruswo No. 41-43, Yudonegaran, Gondomanan, Yogyakarta. Telp (0274) 383643.

## 1.6 Jadwal Magang

Waktu pelaksanaan magang dilaksanakan mulai pada tanggal 12 Maret 2018 sampai 12 April 2018.

**Tabel 1.1 Jadwal Magang**

| No | Kegiatan                    | Bulan    |       |       |     |      |
|----|-----------------------------|----------|-------|-------|-----|------|
|    |                             | Februari | Maret | April | Mei | Juni |
| 1  | Pengajuan permohonan magang |          |       |       |     |      |
| 2  | Pelaksanaan magang          |          |       |       |     |      |
| 3  | Penyusunan laporan magang   |          |       |       |     |      |
| 4  | Bimbingan Dosen             |          |       |       |     |      |
| 5  | Ujian TA                    |          |       |       |     |      |

### 1.7 Sistematika Penulisan

Sistem penulisan dalam laporan ini adalah :

- 1). Bab I sistem penulisan berisi tentang dasar pemikiran magang, tujuan magang, target magang, sistematika penulisan.
- 2). Bab II sistem penulisan berisi tentang landasan teori yang kegunaannya untuk membahas materi yang akan dibahas nantinya.
- 3). Bab III sistem penulisan berisi tentang analisa dekripsi yang membahas tentang gambaran umum tempat magang dan hasil temuan di tempat magang sesuai topik yang diambil.
- 4). Bab IV sistem penulisan berisi tentang kesimpulan dan saran, kesimpulan tersebut berasal dari laporan bab sebelumnya.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS)**

##### **2.1.1 Pengertian LKMS**

Lembaga Keuangan Mikro Syariah yang menjalankan aktifitasnya berdasarkan prinsip syariah. Kegiatan yang dilakukannya dalam bentuk pembiayaan, bukan simpanan. Pembiayaan diartikan sebagai penyediaan dana kepada masyarakat yang dikembalikan sesuai dengan yang diperjanjikan menurut prinsip syariah.

##### **2.1.2 Jenis-jenis LKMS**

###### **1. BPRS (Bank Pembiayaan Rakyat Syariah)**

Menurut Undang-Undang Perbankan No. 7 tahun 1992 tentang BPRS adalah lembaga keuangan bank yang menerima simpanan hanya dalam bentuk deposito berjangka, tabungan, dan atau bentuk lainnya yang disamakan dengan itu dan menyalurkan dana sebagai usaha BPR yang operasinya menggunakan prinsip syariah.

###### **2. BMT (*Baitul Maal Wat Tamwil*)**

*Baitul Maal Wat Tamwil* merupakan suatu lembaga yang terdiri dari 2 istilah : *baitul maal* dan *baitul tanwil*. *Baitul maal* lebih mengarah kepada usaha pengumpulan dan penyaluran dana yang non profit seperti : *zakat*, *infaq*, sedekah. *Baitul tanwil* sebagai usaha pengumpulan dan penyaluran dana komersial.



### 3. Koperasi Syariah

Menurut Keputusan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia No.91/Kep/IV/KUKM/IX/2004, dinyatakan bahwa:

- a. Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) adalah koperasi yang kegiatan usahanya bergerak di bidang pembiayaan, investasi, dan simpanan sesuai pola bagi hasil (syariah).
- b. Unit Jasa Keuangan Syariah (UJKS) adalah unit koperasi yang bergerak di bidang usaha pembiayaan, investasi, dan simpanan dengan pola bagi hasil (syariah) sebagai bagian dari kegiatan koperasi yang bersangkutan.

## 2.2 BMT (*Baitul Maal Wat Tamwil*)

### 2.2.1 Pengertian BMT

Menurut Huda dan Heykal (2010:363) *BMT* merupakan lembaga yang terdiri dari dua istilah, yaitu *baitul maal* dan *baitul tanwil*. *Baitul maal* lebih mengarah pada usaha pengumpulan dan penyaluran dana yang non profit seperti : *zakat*, *infaq*, sedekah. Adapun *baitul tanwil* sebagai usaha pengumpulan dan penyaluran dana komersial.

### 2.2.2 Produk-produk BMT

Menurut Rizky (2007:88) produk BMT sebagai berikut :

#### 1. Pembiayaan *Mudharabah*

*Mudharabah* adalah penanaman dana dari pemilik dana (*shahibul maal*) kepada pengelola dana (*mudharib*) untuk melakukan kegiatan usaha tertentu,

dengan pembagian menggunakan metode bagi untung dan rugi (*profit and loss sharing*) atau metode bagi pendapatan (*revenue sharing*) antara kedua belah pihak berdasarkan nisbah yang telah disepakati sebelumnya. Bentuk penghimpunan dana tersebut pada dasarnya terdiri dari Tabungan dan Deposito. Persyaratan pembiayaan *mudharabah* sebagai berikut :

- a. Bank bertindak sebagai *shahibul maal* yang menyediakan dana secara penuh, dan nasabah bertindak sebagai *mudharib* yang mengelola dana dalam kegiatan usaha.
- b. Jangka waktu pembiayaan, pengambilan dana, dan pembagian keuntungan ditentukan berdasarkan kesepakatan bank dan nasabah.
- c. Bank tidak ikut serta dalam pengelolaan usaha nasabah tetapi memiliki hak dalam pengawasan dan pembinaan usaha nasabah.
- d. Pembiayaan diberikan dalam bentuk tunai dan/atau barang.
- e. Dalam hal pembiayaan diberikan dalam bentuk tunai harus dinyatakan jumlahnya.
- f. Dalam hal pembiayaan diberikan dalam bentuk barang, maka barang yang diserahkan harus dinilai berdasarkan harga perolehan atau harga pasar wajar.
- g. Pembagian keuntungan dari pengelolaan dana dinyatakan dalam bentuk nisbah yang disepakati.
- h. Bank menanggung seluruh resiko kerugian usaha yang dibiayai kecuali jika nasabah melakukan kecurangan, lalai, atau menyalahi perjanjian yang mengakibatkan kerugian usaha.

- i. Nisbah bagi hasil yang disepakati tidak dapat diubah sepanjang jangka waktu investasi, kecuali atas dasar kesepakatan para pihak dan tidak berlaku surut.
- j. Nisbah bagi hasil dapat ditetapkan secara berjenjang (*tiering*) yang besarnya berbeda-beda berdasarkan kesepakatan pada awal akad.
- k. Pembagian keuntungan dilakukan dengan menggunakan metode bagi untung dan rugi (*profit and sharing*) atau metode bagi pendapatan (*revenue sharing*).
- l. Pembagian keuntungan berdasarkan hasil usaha dari *mudharib* sesuai dengan laporan hasil usaha dari usaha *mudharib*.

## 2. Pembiayaan *Murabahah*

*Murabahah* adalah jual beli barang sebesar harga pokok barang ditambah dengan *margin* keuntungan yang disepakati. Persyaratan pembiayaan *murabahah* sebagai berikut :

- a. Bank menyediakan dana pembiayaan berdasarkan perjanjian jual beli barang.
- b. Jangka waktu pembayaran harga barang oleh nasabah kepada bank ditentukan berdasarkan kesepakatan bank dan nasabah.
- c. Bank dapat membiayai sebagian atau seluruh harga pembelian barang yang telah disepakati kualifikasinya.
- d. Dalam hal bank mewakilkan kepada nasabah (*wakalah*) untuk membeli barang, maka akad *murabahah* harus dilakukan setelah barang secara prinsip menjadi milik bank.

- e. Bank dapat meminta nasabah untuk membayar uang muka atau *urbun* saat menandatangani kesepakatan awal pemesanan barang oleh nasabah.
- f. Bank dapat meminta nasabah untuk menyediakan agunan tambahan selain barang yang dibiayai bank.
- g. Kesepakatan *margin* harus ditentukan satu kali pada awal akad dan tidak berubah selama periode akad.
- h. Angsuran pembiayaan selama periode akad harus dilakukan secara proposional.

### 3. Pembiayaan *Ijarah*

*Ijarah* adalah transaksi sewa menyewa atas suatu barang dan atau upah mengupah atas suatu jasa dalam waktu tertentu melalui pembayaran sewa atau imbalan jasa. Persyaratan pembiayaan *ijarah* sebagai berikut :

- a. Bank dapat membiayai pengadaan objek sewa menyewa berupa barang yang telah dimiliki bank atau barang yang diperoleh dengan menyewa dari pihak lain untuk kepentingan nasabah berdasarkan kesepakatan.
- b. Objek dan manfaat barang sewa menyewa harus dapat dinilai dan diidentifikasi secara spesifik dan dinyatakan dengan jelas termasuk pembayaran sewa dan jangka waktunya.
- c. Bank wajib menyediakan barang sewa, menjamin pemenuhan kualitas maupun kuantitas barang sewa serta ketetapan waktu penyediaan barang sewa sesuai kesepakatan.

- d. Bank wajib menanggung biaya pemeliharaan barang/aset sewa yang sifatnya materiil dan struktural sesuai kesepakatan.
- e. Bank dapat mewakilkan kepada nasabah untuk mencairkan barang yang akan disewa oleh nasabah.
- f. Nasabah wajib membayar sewa secara tunai, menjaga keutuhan barang sewa, dan menanggung biaya pemeliharaan barang sewa sesuai dengan kesepakatan.
- g. Nasabah tidak bertanggung jawab atas kerusakan barang sewa yang terjadi bukan karena pelanggaran perjanjian atau kelalaian nasabah.

#### 4. Jasa *Kafalah*

*Kafalah* adalah jaminan yang diberikan oleh penanggung (*kafil*) kepada pihak ketiga untuk memenuhi kewajiban pihak ke dua atau yang ditanggung (*makfuul 'anhu, ashil*). Dalam transaksi *kafalah*, bank bertindak sebagai pihak pemberi jaminan (penanggung) dan nasabah sebagai pihak yang menerima jaminan (hak tanggungan). Atas pemberian jasa *kafalah*, bank dapat meminta nasabah untuk menyediakan jaminan.

#### 5. Jasa *Wakalah*

*Wakalah* adalah akad pelimpahan kekuasaan atau pemberian kuasa untuk hal-hal yang boleh diwakilkan dari satu pihak kepada pihak lain. Pernyataan *ijab* dan *qabul* dalam *wakalah* harus dinyatakan oleh para pihak untuk menunjukkan kehendak mereka dalam mengadakan kontrak akad.

#### 6. Jasa *Hawalah*

*Hawalah* adalah akad pengalihan hutang dari satu pihak yang berhutang kepada pihak lain yang wajib menanggung atau membayarnya. Pernyataan *ijab* dan *qabul* harus dinyatakan oleh para pihak untuk menunjukkan kehendak mereka dalam mengadakan kontrak (akad).

#### 7. Jasa *Rahn* (gadai)

*Rahn* adalah pinjaman dengan menggadaikan barang sebagai jaminan, di mana pihak pemberi pinjaman (bank/*murtahin*) dapat menahan barang jaminan (*marhun*) atau menguasai surat bukti kepemilikan aset jaminan tersebut sampai pelunasan semua hutang pemilik barang atau aset (*rahin*).

### 2.3 *Teller*

*Teller* adalah petugas bank yang bekerja di *front line banking hall* dan melakukan transaksi langsung dengan nasabah dalam bentuk penerimaan/penarikan baik berupa transaksi tunai/non tunai dan melakukan pembukuan ke dalam sistem Bank dan juga bertanggung jawab untuk menerima simpanan, mencairkan cek, dan memberikan jasa pelayanan perbankan lain kepada masyarakat, tanda tangan pengesahan kasir di perlukan sebagai tanda sah suatu dokumen transaksi, pada lembaga keuangan, kasir bekerja di belakang gerai (*counter*), menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014:3)

### 2.4 Kinerja

#### 2.4.1 Pengertian Kinerja

Kinerja adalah hasil yang diperoleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode waktu. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan

kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi (Amstrong dan Baron, 1998:15).

#### **2.4.2 Penilaian Kinerja**

Menurut Mathis dan Jackson (2012) “Penilaian kinerja merupakan proses mengevaluasi seberapa baik karyawan mengerjakan pekerjaan mereka ketika dibandingkan dengan satu standar, dan kemudian mengomunikasikan informasi tersebut.”

#### **2.4.3 Tujuan Penilaian Kinerja**

Tujuan dilaksanakannya penilaian kinerja menurut Milkovich (1991:91) Untuk mengenali kekuatan dan kelemahan karyawan, sehingga proses umpan balik sebagai motivator dapat berjalan dengan baik untuk memperbaiki kesalahan karyawan dalam bekerja dan penentuan alokasi *rewards* yang tepat sesuai dengan prestasi kerja masing-masing karyawan. Umpan balik bagi karyawan merupakan informasi untuk mendapatkan bimbingan dan pembinaan agar terbentuk tingkat kemampuan kerja dan usaha kerja karyawan.

#### **2.4.4 Manfaat Penilaian Kinerja**

Bagi pihak manajemen perusahaan ada banyak manfaat dengan dilakukannya penilaian kinerja. Menurut Fahmi (2011) Penilaian kinerja dimanfaatkan oleh manajemen untuk :

- a. Mengelola operasi organisasi secara efektif dan efisien melalui permotivasi karyawan secara maksimum.
- b. Membantu pengambilan keputusan yang bersangkutan dengan karyawan, seperti : promosi, transfer, dan pemberhentian.

- c. Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan karyawan dan untuk menyediakan kriteria seleksi dan evaluasi program pelatihan karyawan.
- d. Menyediakan umpan balik bagi karyawan mengenai bagaimana atasan mereka menilai kinerja mereka.
- e. Menyediakan suatu dasar bagi distribusi penghargaan

Manfaat yang diperoleh dari penilaian kinerja ini terutama menjadi pedoman dalam melakukan tindakan evaluasi bagi pembentukan organisasi sesuai dengan penghargaan dari berbagai pihak, yaitu baik pihak manajemen serta komisaris perusahaan. Tahap penilaian dari tiga tahap rinci :

- a. Perbandingan kinerja sesungguhnya dengan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.
- b. Penentuan penyebab timbulnya penyimpangan kinerja sesungguhnya dari yang ditetapkan dalam standar.
- c. Penegakkan perilaku yang diinginkan dan tindakan yang digunakan untuk mencegah perilaku yang tidak diinginkan.

#### **2.4.5 Alasan diperlukan Penilaian Kinerja**

Dalam rangka melakukan perbaikan yang berkesinambungan maka suatu organisasi perlu melakukan penilaian kinerja. Menurut Fahmi (2011) ada beberapa alasan dan pertimbangan sebagai berikut :

- a. Penilaian kinerja merupakan informasi bagi pertimbangan pemberian promosi dan penempatan gaji.
- b. Karyawan untuk melakukan introspeksi dan meninjau kembali perilaku selama ini, baik yang positif maupun negatif untuk kemudian dirumuskan kembali



sebagai perilaku yang mendukung tumbuh berkembangnya budaya organisasi secara keseluruhan.

- c. Penilaian kinerja diperlukan untuk pertimbangan pelatihan dan pelatihan kembali (*retraining*) serta pengembangan.
- d. Penilaian kinerja dewasa ini bagi setiap organisasi khususnya organisasi bisnis merupakan suatu keharusan, apalagi jika dilihat tingginya persaingan antar perusahaan.
- e. Hasil penilaian kinerja lebih jauh akan menjadi bahan masukan bagi pemerintahan dalam melihat bagaimana kondisi perusahaan tersebut.
- f. Karyawan untuk melakukan introspeksi dan meninjau kembali perilaku selama ini, baik yang positif maupun negatif untuk kemudian dirumuskan kembali sebagai perilaku yang baik.

Termasuk menjadi bahan masukan bagi lembaga pemberi pinjaman dalam melihat kualitas kinerja suatu perusahaan, misalnya pada saat pengajuan pinjaman kredit maka pihak perusahaan bisa memperlihatkan kualitas hasil penilaian kinerja di mana itu bisa menjadi bahan masukan untuk mendukung keputusan pemberian kredit, yaitu pihak pemberi pinjaman menjadi jauh lebih yakin dan percaya.

Dari berbagai alasan dan bahan pertimbangan tersebut di atas maka semua itu diharapkan akan mampu memberi pengaruh pada peningkatan kinerja suatu perusahaan. Karena sebagaimana adalah agar terciptanya peningkatan kualitas kerja di perusahaan, dan pengaruhnya lebih jauh pada peningkatan produktivitas serta profit perusahaan.

## **BAB III**

### **ANALISIS DESKRIPTIF**

#### **3.1 Data Umum**

##### **3.1.1 Sejarah BMT UMY**

BMT UMY mulai aktifitas sejak dilakukan *soft launching* pada awal bulan Februari 2011 dalam forum orasi budaya oleh Prof. Dr. B.J. Habibie yang diselenggarakan di Sportorium UMY. Setelah menempati kantor yang representative di Gedung K.H. A.R. Fakhruddin B, pada awal bulan April 2011 dilakukan peresmian BMT UMY oleh bapak Jusuf Kalla pada tanggal 16 Mei 2011 yang dihadiri oleh Kepala Dinas Perindustrian Perdagangan dan Koperasi DIY, Bupati Sleman, Walikota Yogyakarta, Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dan para pengelola BMT di DIY serta tamu undangan lainnya.

BMT UMY telah menyalurkan pembiayaan kepada mahasiswa, dosen, karyawan, dan sejumlah UMKM yang ada disekitar kampus UMY. BMT UMY bekerja sama dengan mitra usaha untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada civitas akademika UMY khususnya mahasiswa dan dosen. Bagi mahasiswa UMY mendapat penawaran produk pembiayaan berupa pembelian laptop, *netbook*, tablet, dan *handphone*. Bagi dosen dan karyawan mendapat produk pembiayaan berupa pembelian mobil, motor, renovasi dan kepemilikan rumah. Program ini mulai diluncurkan pada awal Juni 2011 dan menunjukkan tanggapan yang positif dari civitas akademika UMY ditunjukkan dengan banyaknya pengajuan pembiayaan kepada BMT UMY.

BMT UMY didirikan dengan prinsip pengelolaan yang professional dan kredibel dengan motto “*cakap & terpercaya*” dikelola oleh sumber daya insani yang memiliki kemampuan dan ketrampilan yang sangat baik dibanding lembaga keuangan mikro syariah dan didukung oleh jajaran pengurus, dewan pengawas manajemen dan dewan pengawas syariah yang memiliki kemampuan manajerial dan pengetahuan syariah yang diakui kepakarannya.

### **3.1.2 Visi dan Misi BMT UMY**

#### **VISI :**

Menjadikan BMT unggulan di Bidang Jasa Keuangan Syari’ah berbasis pemberdayaan alumni dan Amal Usaha.

#### **MISI :**

1. Secara sistematis dan berkesinambungan melakukan penyempurnaan untuk pencapaian pelayanan yang berkualitas dan bernilai syari’ah.
2. Melaksanakan bisnis dengan pendampingan dan pemberdayaan UMKM yang berbasis komunitas dan amal usaha Muhammadiyah untuk meningkatkan kuantitas dan kualitas usaha.
3. Mengembangkan SDI berbasis Alumni yang berkualitas dengan etos kerja dan integritas tinggi, disiplin dan dinamis didukung penguasaan Teknologi Informasi.

### **3.1.3 Struktur Organisasi BMT UMY**

#### **Kepengurusan BMT UMY :**

Ketua : Misbahul Anwar, S,E. M.Si.

Wakil Ketua : Dr. Masyhudi Muqorobin, M.Sc., A.

Sekretaris : Ung Wari, S.E, M.EK.

Bendahara I : Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Akt.

Bendahara II : Alni Rahmawati, S.E., M.M.

**Dewan Pengawas Manajemen :**

1. Dra. Siti Noordjanah Djohantini, M.Si,M.M.
2. Ir. Ahmad Syauqi Soeratno, MM.
3. Dr. Lilies Setiartiti S.E., M.Si.

**Dewan Pengawas Syariah :**

1. Prof. Dr. H. Syamsul Anwar, MA.
2. H. Muhammad Khaeruddin Hamsin, Lc., LL.M., Ph.D.

**3.1.4 Produk BMT UMY**

**A. Produk Pembiayaan :**

**Skema Jual Beli (*Murabahah*)**

Jual Beli *Murabahah*

- a. Dengan prinsip jual beli
- b. Memenuhi kebutuhan barang konsumtif/alat pendukung usaha dengan pembayaran tangguh/angsuran.



Sumber : [www.bmtumy.com](http://www.bmtumy.com)

Gambar 3.1 Skema Jual beli (*Murabahah*)

Keterangan :

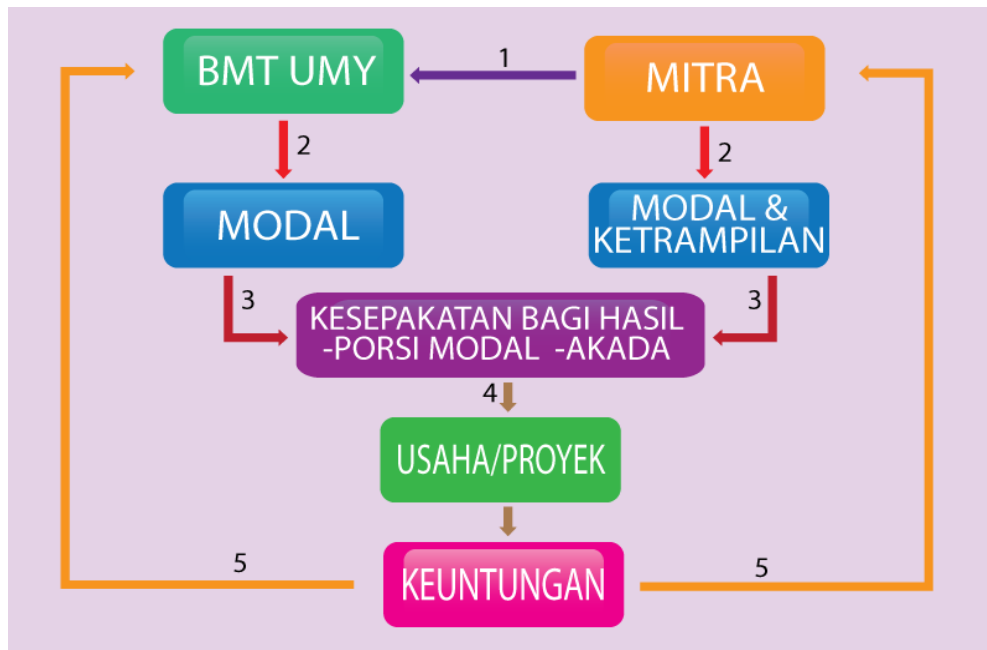
1. Mitra menyampaikan kebutuhan barang yang diinginkan ke BMT. BMT melakukan analisa kelayakan
2. BMT membeli barang ke supplier
3. BMT menerima barang dari supplier
4. BMT mengkonfirmasi terkait rencana pembelian barang kepada mitra
5. Akad dan serah terima barang

### Skema Kerjasama (*Musyarakah*)

Kerjasama *Musyarakah*

- a. Dengan prinsip bagi hasil
- b. Kerjasama usaha antara BMT dan anggota dengan penggabungan modal dari kedua belah pihak

- c. Hasil keuntungan yang diperoleh dibagi dua dengan porsi sesuai kesepakatan



Sumber : [www.bmtumy.com](http://www.bmtumy.com)

Gambar 3.2 Skema Kerjasama (*Musyarakah*)

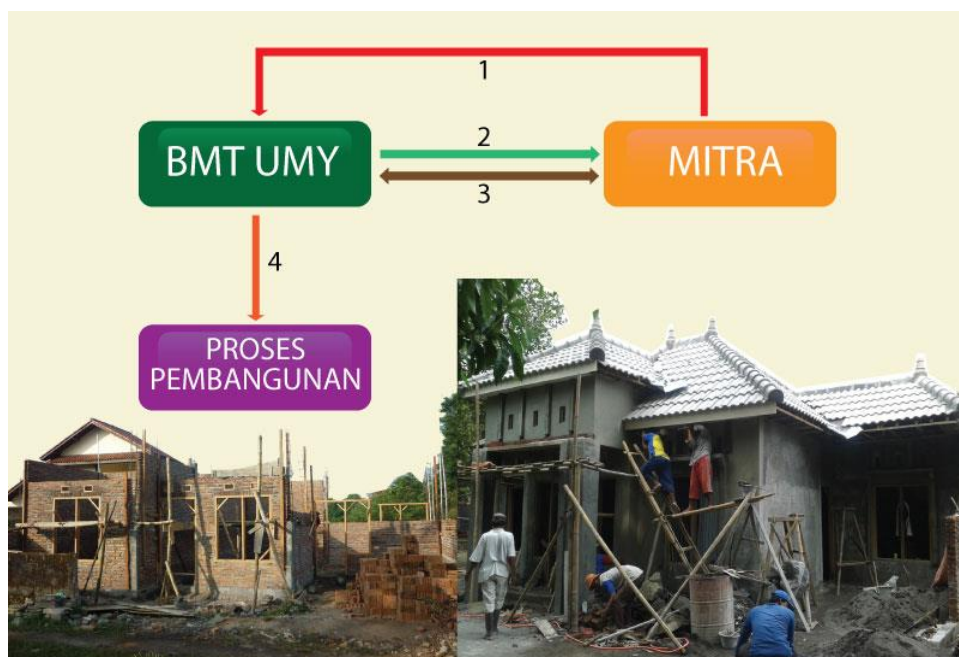
Keterangan :

1. Mitra menyampaikan kebutuhan modal kepada BMT untuk sebuah usaha/proyek yang sudah berjalan. BMT melakukan analisa kelayakan usaha
2. BMT dan Mitra berkomitmen untuk menggabungkan modal
3. BMT dan Mitra melakukan kesepakatan mengenai porsi modal dan nisbah bagi hasil. Kemudian Akad
4. Mitra menjalankan usaha/prospek sesuai dengan kesepakatan tugas masing-masing
5. Pembagian keuntungan berdasarkan nisbah yang telah disepakati

### Skema Pesan Bangun (*Ishtisna*)

#### Pesan Bangun *Ishtisna*

- a. *Ishtisna* adalah akad jual beli dalam bentuk pemesanan pembuatan barang tertentu dengan kriteria dan persyaratan tertentu yang disepakati antara pemesan (pembeli/*mustashni*’) dan penjual (pembuat/*shani*’)



Sumber : [www.bmtumy.com](http://www.bmtumy.com)

Gambar 3.3 Skema Pesan Bangun (*Ishtisna*)

#### Keterangan :

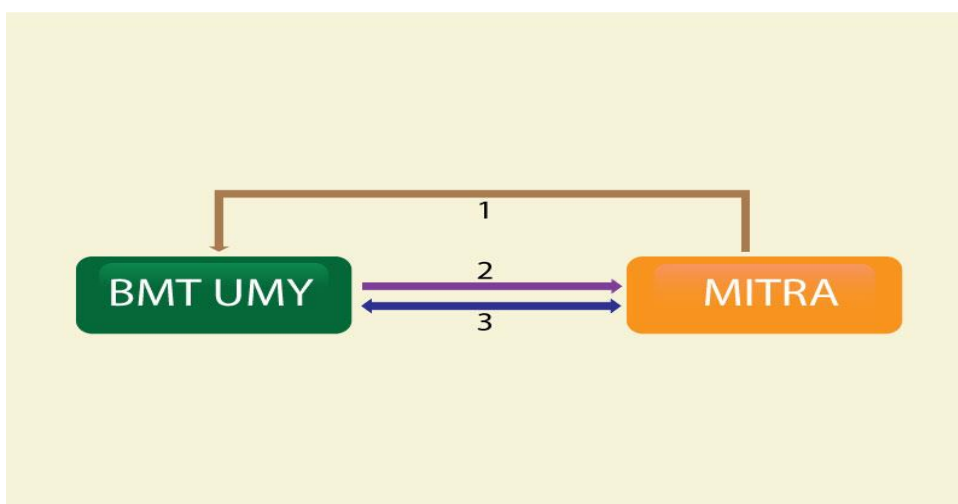
1. Mitra memesan kepada BMT UMY untuk dibangun rumah atau renovasi rumah. BMT UMY melakukan analisa kelayakan
2. BMT membuat RAB bangunan sesuai keinginan mitra
3. Akad ishtisna dengan mitra
4. BMT membangun rumah atau renovasi sesuai RAB yang sudah disepakati

### Syarat – Syarat Pengajuan Pembiayaan

1. Mengisi formulir pengajuan pembiayaan
2. FC KTP suami/istri/orang tua pemohon (sebagai penjamin)
3. FC kartu keluarga pemohon
4. FC surat nikah pemohon/orang tua pemohon
5. Slip gaji 3 bulan terakhir (untuk pegawai)
6. FC SK pengangkatan pegawai
7. Bukti pendapatan (wiraswasta)
8. Legalitas lembaga (SIUP, TDP, HO, NPWP)
9. Laporan keuangan 3 bulan terakhir
10. FC jaminan
  - a. BPKB dan STNK (masih berlaku/sudah bayar pajak)
  - b. Sertifikat dan PBB terakhir (masih berlaku/sudah bayar pajak)

### B. Produk Simpanan :

#### Simpanan *Wadiah Yad Dhamanah*



Sumber : [www.bmtumy.com](http://www.bmtumy.com)

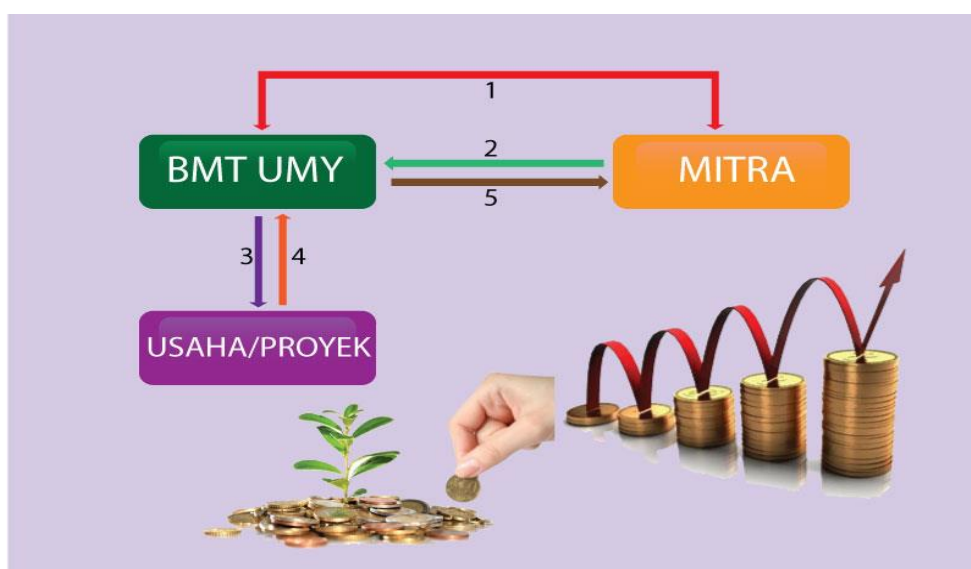
Gambar 3.4 Skema Simpanan *Wadiah Yad Dhamanah*



Keterangan :

1. Mitra melakukan akad yad dhamanah ke BMT UMY
2. Mitra menitipkan dana ke BMT UMY. Mitra mengizinkan dananya untuk dimanfaatkan dananya oleh BMT
3. BMT UMY menjamin pengembalian dana mitra apabila dana tersebut akan ditarik sewaktu-waktu oleh mitra

### **Simpanan *Mudharabah***



Sumber : [www.bmtumy.com](http://www.bmtumy.com)

Gambar 3.5 Skema Simpanan *Mudharabah*

Keterangan :

1. Mitra melakukan akad investasi *Mudharabah Mutlaqoh* dengan BMT
2. Mitra menyetorkan dana investasi ke BMT UMY
3. BMT mengelola dana investasi tersebut dalam bentuk usaha/proyek jual beli barang dan jasa secara kredit, maupun kerjasama usaha dengan mitra lain

4. BMT mendapatkan hasil dari kegiatan usaha/proyek
5. BMT membagikan keuntungan dari usaha/proyek berdasarkan nisabah yang disepakati oleh mitra

### **Syarat-Syarat Pembuatan Rekening Simpanan**

1. Telah terdaftar menjadi anggota BMT UMY
2. Mengisi formulir pembukaan rekening yang telah disediakan
3. FC identitas diri (KTP/SIM/KTM)
4. Menandatangani Akad Simpanan
5. Membayar biaya pengganti buku simpanan Rp. 10.000,00

### **Jenis – Jenis Simpanan**

#### **Simpanan Amanah**

1. Simpanan dengan menggunakan Akad *Wadiah Yad Dhamanah*, dimana mitra sebagai penitip memberikan ijin kepada BMT UMY untuk memanfaatkan dana tersebut
2. Setoran dan penarikan dapat dilakukan sewaktu-waktu oleh mitra
3. BMT UMY tidak menjajikan memberikan bonus atau imbalan kepada mitra
4. BMT UMY menjamin pengembalian dana titipan mitra tersebut
5. Mitra dikenakan biaya administrasi untuk pemeliharaan sistem sebesar Rp 1.000,00 perbulan
6. Setoran awal minimal Rp 10.000,00

**Simpanan Barokah**

1. Simpanan dengan menggunakan Akad *Mutlaqah*, dimana Mitra sebagai *shahibul maal* menyerahkan pengelolaan dananya kepada BMT UMY selaku *mudharib*
2. Setoran dapat dilakukan sewaktu-waktu dan untuk penarikan dapat dilakukan setelah melewati periode tutup buku
3. BMT UMY memberikan nisbah bagi hasil sebesar 20 persen kepada Mitra
4. Perhitungan bagi hasil berdasarkan profit sharing Mitra berkewajiban menanggung kerugian secara proporsional sebesar porsi modal
5. Mitra dikenakan biaya administrasi untuk pemeliharaan sistem sebesar Rp 1.000,00 perbulan
6. Setoran awal minimal sebesar Rp 10.000,00

**Simpanan Barokah Berjangka**

1. Simpanan dengan menggunakan Akad *Mudharabah Mutlaqah*, dimana Mitra sebagai *shahibul maal* menyerahkan pengelolaan dananya kepada BMT UMY selaku *mudharib*
2. Setoran hanya dapat dilakukan satu kali pada saat pembukaan rekening simpanan, untuk penarikan dapat dilakukan pada saat simpanan tersebut jatuh tempo
3. Setoran awal minimal sebesar Rp 1.000.000,00
4. Jangka waktu simpanan barokah berjangka adalah 3, 6, 12 dan 24 bulan

5. BMT UMY memberikan nisbah bagi hasil sebesar 20 persen (3 bulan), 30 persen (6 bulan), 40 persen (12bulan) dan 50 persen (24 bulan) kepada Mitra
6. Perhitungan bagi hasil berdasarkan *profit sharing*
7. Mitra berkewajiban menanggung kerugian secara proposional sebesar porsi modal

#### **Simpanan Pendidikan**

1. Simpanan yang dikelola dengan prinsip syariah yang memungkinkan anggota pelajar/mahasiswa guna mendukung perencanaan pendidikan
2. Penarikan dapat dilakukan setiap tahun ajaran/akademik baru atau selama masa pendidikan sesuai kesepakatan
3. Setoran awal minimal Rp 20.000,00 dan setoran selanjutnya minimal Rp 10.000,00
4. Nisbah bagi hasil 18 persen : 82 persen dari pendapatan BMT UMY

#### **Simpanan Qurban & Aqiqah**

1. Simpanan yang direncanakan oleh anggota untuk mewujudkan niatnya beribada Qurban & Aqiqah
2. Penarikan minimal satu bulan menjelang Hari Raya Idul Adha dapat dilakukan setiap tahun ajaran/akademik baru atau selama masa pendidikan sesuai kesepakatan
3. Setoran awal minimal Rp 20.000,00 dan setoran selanjutnya minimal Rp 10.000,00
4. Nisbah bagi hasil 18 persen : 82 persen dari pendapatan BMT UMY

**Simpanan Walimah**

1. Simpanan yang diperuntukkan bagi anggota untuk mendukung perencanaan pernikahan
2. Penarikan dilakukan satu bulan menjelang pernikahan
3. Setoran awal minimal Rp 25.000,00 dan setoran selanjutnya minimal Rp 10.000,00
4. Nisbah bagi hasil 18 persen : 82 persen dari pendapatan BMT UMY

**Simpanna Haji/Umroh**

1. Simpanan yang diperuntukkan bagi anggota untuk mewujudkan niatnya beribadah haji/umroh
2. Penarikan dapat dilakukan menjelang haji/umroh
3. Setoran awal minimal Rp 100.000,00 dan setoran selanjutnya minimal Rp 50.000,00
4. Nisbah bagi hasil 18 persen : 82 persen dari pendapatan BMT UMY

**C. Layanan Online Tiket dan PPOB****LAYANAN PEMBAYARAN ONLINE RESMI**

Disini anda dapat melakukan pembayaran :

1. Listrik Pascabayar
2. Listrik PLN Prabayar
3. PDAM
4. TV Langganan
5. Tiket Pesawat

6. Kereta Api
7. Telepon – Speedy
8. Cicilan Motor
9. Pulsa GSM

### 3.2 Data khusus

#### 3.2.1 SOP BMT UMY

**Tabel 3.1 KINERJA *TELLER* BMT UMY**

| No  | SOP BMT UMY  | Kinerja <i>Teller</i>   |
|---|--|---|
| 1   | <b>PENAMPILAN</b>  |   |
|   | <b>PRIA :</b>  |   |
|   | - Memakai seragam sesuai ketentuan bank rapi, bersih, wangi  | - Karyawan BMT UMY sudah sesuai SOP memakai seragam ketentuan bank rapi, bersih dan wangi         |
|   | - Baik karyawan laki-laki atau perempuan tetap memakai kaos kaki   | - Karyawan BMT UMY terutama laki-laki maupun perempuan sudah sesuai memakai kaos kaki             |
|   | - Pakaian yang dikenakan tidak ketat dan tidak membentuk tubuh   | - Karyawan BMT UMY pemakaian seragam sudah sesuai peraturan tidak ketat dan tidak membentuk tubuh |
|   | - Menjaga keharuman badan (bagi karyawan perempuan cukup menggunakan deodorant/wewangian yang tidak menyengat) | - Karyawan BMT UMY sudah sesuai peraturan untuk menjaga keharuman badan                           |
|   | - Bagi laki-laki rambut wajib rapi dan pendek  | - Karyawan BMT UMY untuk laki-laki sudah sesuai mengikuti peraturan yaitu rambut rapi dan pendek  |
|   | - Memakai sepatu formal warna hitam model pantopel   | - Karyawan BMT UMY sudah sesuai SOP BMT memakai sepatu formal warna hitam model pantopel          |
|   | - Jika berkumis dicukur rapi dan tidak boleh bercabang   | - Karyawan BMT UMY sudah sesuai SOP apabila berkumis dicukur rapi dan tidak bercabang             |
|   | - Menjaga suasana <i>front office</i> tetap kondusif agar mitra merasa nyaman                                  | - Karyawan BMT UMY sudah sesuai SOP menjaga suasana <i>front office</i>                           |
| - Hindari pembicaraan dan aktifitas yang tidak sopan, terutama ketika ada mitra/tamu datang | - Karyawan BMT UMY sudah sesuai SOP yaitu menghindari pembicaraan  |   |

|                 |  |  |
|-----------------|--|--|
|                 |  | dan aktifitas tidak sopan ketika ada mitra datang  |
|                 | - Jika ada mitra didepan, tidak diperkenankan <i>SMS-an</i> atau mengangkat <i>Handphone (HP di sillent)</i> | - Karyawan BMT UMY sudah sesuai SOP apabila ada mitra tidak memegang <i>Handphone</i>  |
|                 | - Tidak makan dan minum di meja <i>front office</i>  | - Karyawan BMT UMY sesuai SOP tidak makan dan minum di meja <i>front office</i>  |
|                 | - Tidak diperkenankan memakai sandal jepit pada saat melayani mitra, sekalipun tidak kelihatan               | - Karyawan BMT UMY sudah sesuai SOP tidak menggunakan sandal saat melayani mitra   |
|                 | - Meletakkan barang-barang pribadi di ruang belakang (tas, jaket, dan lain-lain)                             | - Karyawan BMT UMY sudah sesuai SOP saat meletakkan barang pribadi di ruang belakang   |
|                 | - Pada saat jam kerja, nyalakan musik Islami/ <i>murottal</i> dan tidak terlalu keras                        | - Karyawan BMT UMY sudah sesuai SOP telah menyalakan <i>murottal</i> pada saat jam kerja   |
| <b>WANITA :</b> |  |  |
|                 | - Menggunakan seragam sesuai ketentuan bank rapi, bersih, wangi  | - Karyawan BMT UMY sudah sesuai SOP memakai seragam ketentuan bank rapi, bersih dan wangi  |
|                 | - Bagi karyawan perempuan memakai krudung segi empat yang tidak transparan, menutup bahu, dada, punggung     | - Karyawan BMT UMY terutama perempuan sudah sesuai SOP menggunakan krudung segi empat yang tidak transparan, menutup bahu, dada dan punggung |
|                 | - Baik karyawan laki-laki maupun perempuan tetap menggunakan kaos kaki                                       | - Karyawan BMT UMY terutama laki-laki maupun perempuan sudah sesuai memakai kaos kaki  |
|                 | - Pakaian yang dikenakan tidak ketat dan tidak membentuk tubuh   | - Karyawan BMT UMY pemakaian seragam sudah sesuai peraturan tidak ketat dan tidak membentuk tubuh  |
|                 | - Ber make-up sewajarnya   | - Karyawan BMT UMY terutama perempuan sudah sesuai SOP make – up sewajarnya  |



|   |  |  |
|---|--|--|
|   | - Menjaga keharuman badan (bagi karyawan perempuan cukup menggunakan deodorant/wewangian yang tidak menyengat) | - Karyawan BMT UMY sudah sesuai peraturan untuk menjaga keharuman badan  |
|   | - Memakai sepatu formal warna hitam model pantopel dengan hak minimal 3 cm dan maksimal 7 cm                   | - Karyawan BMT UMY bagi perempuan sudah sesuai memakai sepatu formal hitam hak min 3 cm mak 7 cm   |
|   | - Menjaga suasana <i>front office</i> tetap kondusif agar mitra merasa nyaman                                  | - Karyawan BMT UMY sudah sesuai SOP menjaga suasana <i>front office</i>  |
|   | - Hindari pembicaraan dan aktifitas yang tidak sopan, terutama ketika ada tamu/mitra datang                    | - Karyawan BMT UMY sudah sesuai SOP yaitu menghindari pembicaraan dan aktifitas tidak sopan ketika ada mitra datang                                    |
|   | - Jika ada mitra didepan, tidak diperkenankan <i>SMS-an</i> atau mengangkat <i>Handphone (HP di sillent)</i>   | - Karyawan BMT UMY sudah sesuai SOP apabila ada mitra tidak memegang <i>Handphone</i>  |
|   | - Tidak makan dan minum di meja <i>front office</i>  | - Karyawan BMT UMY sesuai SOP tidak makan dan minum di meja <i>front office</i>  |
|   | - Tidak diperkenankan memakai sandal jepit pada saat melayani mitra, sekalipun tidak kelihatan                 | - Karyawan BMT UMY sudah sesuai SOP tidak menggunakan sandal saat melayani mitra   |
|   | - Meletakkan barang-barang pribadi di ruang belakang (tas,jaket,dan lain-lain)                                 | - Karyawan BMT UMY sudah sesuai SOP saat meletakkan barang pribadi di ruang belakang   |
|   | - Pada saat jam kerja, nyalakan musik Islami/ <i>murottal</i> dan tidak terlalu keras                          | - Karyawan BMT UMY sudah sesuai SOP telah menyalakan <i>murottal</i> pada saat jam kerja   |
| 2 | <b>TRANSAKSI TELLER</b>  |  |
|   | <b>TELLER</b>  |  |
|   | - Menerima pembayaran (pulsa,listrik,spp,tiket,BPJS,PDAM,FIF) menghitung uang dan membuat bukti penerimaan     | - Dari hasil wawancara karyawan BMT UMY sudah sesuai SOP menerima pembayaran (pulsa,listrik,spp,tiket,dan lain-lain) menghitung uang dan membuat bukti |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | pembayaran   |
|  | - <i>Teller</i> WAJIB mengkroscek urutan no. Register slip setoran dari marketing. Apabila ada slip yang terlewatkan, segera kroscek ke marketing dan dilaporkan pada akunting | - Dari hasil wawancara karyawan BMT UMY sudah sesuai SOP mengkroscek urutan no register slip setoran dari marketing dan apabila ada slip yang terlewatkan segera kroscek ke marketing dan dilaporkan pada akunting |
|  | - <i>Teller</i> hanya diperbolehkan menggunakan pulpen tinta warna biru  | - Dari hasil wawancara karyawan BMT UMY tidak sesuai SOP karena <i>teller</i> lebih banyak menggunakan tinta warna hitam   |
|  | - Melakukan pembayaran (pengeluaran uang atas biaya tertentu) sesuai dengan perintah manager   | - Dari hasil wawancara karyawan BMT UMY sudah sesuai SOP melakukan/mengeluarkan uang sesuai perintah atau kepentingan  |
|  | - Melayani dan membayar pengembalian tabungan/simpanan, serta pencairan pembiayaan   | - Dari hasil wawancara karyawan BMT UMY sudah sesuai SOP yaitu melayani dan membayar pengembalian tabungan/simpanan  |
|  | - Melaksanakan proses akad pencairan pembiayaan  | - Dari hasil wawancara karyawan BMT UMY sudah sesuai SOP melaksanakan proses akad pencairan pembiayaan   |
|  | - Membuat dan menghitung kas harian  | - Dari hasil wawancara karyawan BMT UMY sudah sesuai dengan SOP yaitu membuat dan menghitung kas harian  |
|  | - Setiap awal dan akhir pekerjaan, <i>Teller</i> menghitung jumlah uang yang ada   | - Dari hasil wawancara karyawan BMT UMY sudah sesuai SOP setiap awal dan akhir pekerjaan, <i>Teller</i> menghitung jumlah uang yang ada  |

|          |  |  |
|----------|--|--|
|          | - Menyusun laporan transaksi harian  | - Dari hasil wawancara karyawan BMT UMY sudah sesuai SOP menyusun laporan transaksi harian   |
|          | - Jika terjadi selisih pada laporan, <i>Teller</i> tidak diperkenankan langsung menyertakan, tetapi dicari terlebih dahulu dengan maksimal waktu 3 hari. | - Dari hasil wawancara karyawan BMT UMY sudah sesuai SOP apabila terjadi selisih, <i>Teller</i> tidak diperkenankan langsung menyertakan tetapi dicari terlebih dahulu |
|          | - Laporan <i>Teller</i> WAJIB di e-mail ke e-mail akunting setiap hari   | - Dari hasil wawancara karyawan BMT UMY sudah sesuai SOP yaitu laporan <i>teller</i> wajib di e-mail ke e-mail akunting setiap hari pada saat itu juga                 |
| <b>3</b> | <b>MELAYANI MITRA/TAMU</b>   |  |
|          | - Mengawali dengan senyum,salam,sapa   | - Dari hasil pengamatan karyawan BMT UMY sudah sesuai SOP yaitu mengawali dengan salam,senyum,sapa dengan semua orang  |
|          | - Berdiri untuk menyambut mitra  | - Dari hasil pengamatan karyawan BMT UMY sudah sesuai SOP <i>teller</i> berdiri saat menyambut mitra   |
|          | - Mempersilahkan duduk, jangan mendiamkan dan membiarkan tamu kebingungan  | - Dari hasil pengamatan karyawan BMT UMY sudah sesuai SOP yaitu mempersilahkan duduk mitra   |
|          | - Merendahkan suara, tidak terkesan mengintrogasi atau intimidasi  | - Dari hasil pengamatan karyawan BMT UMY sudah sesuai SOP yaitu merendahkan suara agar tidak terkesan mengintrogasi  |
|          | - Berikan informasi yang diinginkan dengan jelas dan tegas sesuai aturan kebijakan yang berlaku  | - Dari hasil wawancara karyawan BMT UMY sudah sesuai SOP yaitu memberikan informasi  |

|          |   |  |
|----------|---|--|
|          |   | yang diinginkan dengan jelas dan tegas sesuai aturan   |
|          | - Menjadi pendengar yang baik dan mencatat segala sesuatu yang dirasa penting dan perlu   | - Dari hasil pengamatan karyawan BMT UMY sudah sesuai SOP yaitu pendengar yang baik dan apabila merasa penting dicatat   |
|          | - Berusaha untuk menghafal dan menyebut NAMA pada saat pembicaraan berlangsung  | - Dari hasil pengamatan karyawan BMT UMY sudah sesuai SOP yaitu berusaha menghafal dan menyebut nama mitra pada saat pembicaraan langsung  |
|          | - Apabila tamu mencari staf manajemen dan pimpinan pusat maka dikonfirmasi terlebih dahulu dari mana, keperluannya apa dan apakah sudah membuat janji           | - Dari hasil pengamatan karyawan BMT UMY sudah sesuai SOP yaitu apabila ada tamu mencari staf manajemen dan pimpinan pusat dikonfirmasi terlebih dahulu dari mana, keperluannya apa dan apakah sudah membuat janji |
|          | - Akhiri dengan ucapan terima kasih dan doa untuk mitra   | - Dari hasil pengamatan karyawan BMT UMY sudah sesuai SOP yaitu mengakhiri dengan mengucapkan terimakasih dan doa untuk mitra  |
| <b>4</b> | <b>MENERIMA TELEPON</b>   |  |
|          | - Gunakan kata sambutan standar "Assalamualaikum, BMT UMY Pusat, dengan Tiara ada yang bisa dibantu?"   | - Dari hasil pengamatan karyawan BMT UMY sudah sesuai dengan SOP apabila menerima telepon telah menggunakan kata sambutan standar  |
|          | - Telepon berdering maksimal 3 kali, pada deringan ke 2 telepon harus diangkat. Jangan mengangkat telepon jika baru 1 kali dering, dikhawatirkan penelpon kaget | - Dari hasil pengamatan karyawan BMT UMY sudah memenuhi SOP yaitu telepon berdering 3 kali, pada deringan ke 2 telepon harus diangkat  |
|          | - Merendahkan suara, tidak terkesan   | - Dari hasil pengamatan  |

|  |   |   |
|--|---|---|
|  | mengintrogasi/intimidasi  | karyawan BMT UMY sudah sesuai SOP yaitu merendahkan suara agar tidak terkesan mengintrogasi   |
|  | - Tunjukan antusias dan semangat dalam menerima telepon   | - Dari hasil pengamatan karyawan BMT UMY sudah sesuai SOP menunjukkan antusias dan semangat dalam menerima telepon  |
|  | - Berikan informasi sesuai dengan yang dibutuhkan dengan jelas dan tegas sesuai aturan kebijakan yang berlaku   | - Dari hasil wawancara karyawan BMT UMY sudah sesuai SOP yaitu memberikan informasi sesuai yang dibutuhkan jelas dan tegas sesuai aturan  |
|  | - Telepon yang ditujukan untuk staff dan pimpinan pusat, terlebih dahulu dikonfirmasi dari mana dan keperluannya untuk apa. Apabila yang bersangkutan tidak ada dikantor, tulis dan segera sampaikan kepada yang bersangkutan apabila sudah kembali ke kantor | - Dari hasil wawancara karyawan BMT UMY sudah memenuhi SOP yaitu apabila ada telepon untuk atasan, ditanyakan dari mana keperluannya apa. Jika yang bersangkutan tidak ada maka catat dan segera sampaikan apabila atasan sudah ada |
|  | - Menjadi pendengar yang baik dan menulis segala sesuatu yang dirasa penting dan perlu  | - Dari hasil pengamatan karyawan BMT UMY sudah sesuai SOP yaitu pendengar yang baik dan mencatat apabila segala sesuatu itu penting   |
|  | - Akhiri pembicaraan dengan mengucapkan salam   | - Dari hasil pengamatan karyawan BMT UMY sudah sesuai SOP yaitu mengakhiri pembicaraan dengan mengucapkan salam   |
|  | - Letakkan gagangan telepon dengan terlebih dahulu menekan tombol yang ada di sudut kiri atas pesawat telepon (kegunaannya agar gagang telepon tidak terkesan dibanting)  | - Dari hasil pengamatan karyawan BMT UMY sudah sesuai SOP yaitu meletakkan gagangan telepon dengan terlebih   |

|          |   |   |
|----------|---|---|
|          |   | dahulu menekan tombol yang di sudut kiri atas pesawat telepon   |
| <b>5</b> | <b>PEMBUKAAN REKENING SIMPANAN BARU</b>   |   |
|          | <p>1. Memastikan syarat administrasi terpenuhi :</p> <p>a. Syarat administrasi mitra perorangan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Foto Kopi KTP masih berlaku</li> </ul> <p>b. Syarat administrasi mitra lembaga :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Foto Kopi legalitas lembaga</li> <li>✓ Susunan pengurus</li> <li>✓ Foto Kopi KTP dan SK pengurus</li> <li>✓ Stempel lembaga</li> </ul> | <p>- Dari hasil wawancara karyawan BMT UMY sudah sesuai SOP apabila ada mitra yang ingin membuka rekening simpanan baru harus memastikan syarat administrasi perorangan dan lembaga terpenuhi</p> |
|          | <p>- Pengisian form permohonan menjadi anggota yang diisi lengkap untuk pembukaan rekening simpanan dan mengisi form pembukaan rekening simpanan berjangka untuk pembukaan rekening simpanan berjangka (form terlampir)</p>   | <p>- Dari hasil wawancara karyawan BMT UMY sudah sesuai SOP apabila ada mitra yang akan membuka rekening baru maka harus mengisi form permohonan diisi lengkap</p>                                |
|          | <p>- Memastikan tanda tangan sesuai antara KTP dan blangko</p>  | <p>- Dari hasil wawancara karyawan BMT UMY sudah sesuai SOP memastikan tanda tanda sesuai KTP dan blangko</p>   |
|          | <p>- Untuk rekening atas nama lembaga harus ada 2 orang pengurus yang bertanda tangan dalam form pembukaan rekening dan pada buku tabungan yang disertai dengan stempel lembaga</p>   | <p>- Dari hasil wawancara karyawan BMT UMY sudah sesuai SOP yaitu jika rekening atas nama lembaga yang tanda tangan 2 orang pengurus dan disertai stempel lembaga</p>                             |
|          | <p>- Penabung diminta tanda tangan langsung di buku tabungan dan ditutup dengan kertas spektrolin</p>   | <p>- Dari hasil wawancara karyawan BMT UMY sudah sesuai SOP yaitu penabung diminta tanda tangan langsung di buku</p>  |

|          |  |   |
|----------|--|---|
|          |  | tabungan dan ditutup kertas spektrolin  |
|          | - Calon mitra wajib membayar simpanan pokok sebesar Rp. 100.000,00 atau cicilan simpanan pokok sebesar Rp. 10.000,00   | - Dari hasil wawancara karyawan BMT UMY sudah sesuai SOP yaitu calon mitra wajib membayar simpanan sebesar Rp 100.000 atau cicilan pokok Rp 10.000                                      |
|          | - Mitra pembiayaan baru wajib dibukukan rekening simpanan. Buku tabungan diserahkan bersamaan dengan mitra tanda tangan akad pembiayaan                                    | - Dari hasil wawancara karyawan BMT UMY sudah sesuai SOP yaitu mitra pembiayaan baru wajib dibukukan rekening simpanan dan buku tabungan diserahkan bersamaan dengan mitra tanda tangan |
| <b>6</b> | <b>SETORAN SIMPANAN</b>  |   |
|          | - Setoran langsung lewat <i>teller</i> tidak wajib menunjukkan buku tabungan   | - Dari hasil wawancara karyawan BMT UMY sudah sesuai SOP yaitu jika setoran langsung lewat <i>teller</i> tidak wajib menunjukkan buku tabungan  |
|          | - Memastikan slip setoran diisi dengan lengkap, nama dan nomor rekening sesuai data di <i>software</i>   | - Dari hasil pengamatan karyawan BMT UMY sudah sesuai dengan SOP yaitu memastikan slip setoran diisi lengkap  |
|          | - <i>Teller</i> tidak diperkenankan menulis nominal uang yang akan disetor   | - Dari hasil wawancara karyawan BMT UMY sesuai SOP yaitu tidak boleh menuliskan nominal uang yang akan disetor  |
|          | - <i>Teller</i> wajib memastikan kebenaran penulisan slip dengan memberikan tanda garis miring (/) pada tulisan nama rekening, no rekening, tanggal, nominal dan terbilang | - Dari hasil wawancara <i>teller</i> wajib memastikan kebenaran slip yang diisi oleh mitra  |
|          | - Memastikan bahwa transaksi sudah tertulis pada buku tabungan dan dibuktikan dengan slip setoran yang telah di validasi   | - Dari hasil wawancara karyawan BMT UMY sesuai SOP yaitu memastikan transaksi sudah tertulis dibuku   |

|          |  |  |
|----------|--|--|
|          |  | tabungan dan dibuktikan slip setoran yang telah divalidasi   |
|          | - <i>Teller</i> wajib membubuhkan paraf, stempel nama dan stempel logo BMT   | - Dari hasil pengamatan <i>teller</i> wajib membubuhkan stempel nama dan stempel logo BMT  |
| <b>7</b> | <b>TRANSAKSI PEMINDAH BUKUAN</b>   |  |
|          | - Transaksi pemindah bukuan hanya bisa dilayani langsung oleh <i>teller</i>  | - Dari hasil wawancara karyawan BMT UMY sesuai dengan SOP yaitu pemindah bukuan dilayani oleh <i>teller</i>  |
|          | - Semua kolom yang tersedia dalam slip wajib diisi oleh mitra  | - Dari hasil wawancara karyawan BMT UMY sudah sesuai SOP apabila ada mitra yang pemindah bukuan hanya bisa dilayani oleh <i>teller</i>                                 |
|          | - <i>Teller</i> wajib memastikan kebenaran penulisan slip dengan memberikan tanda garis miring (/) pada tulisan nama rekening, no rekening, tanggal, nominal dan terbilang | - Dari hasil wawancara BMT UMY sudah sesuai SOP yaitu <i>teller</i> harus memastikan kebenaran penulisan slip  |
|          | - Memastikan bahwa transaksi sudah tertulis pada buku tabungan dan diberikan dengan slip setoran yang telah divalidasi   | - Dari hasil wawancara karyawan BMT UMY sudah sesuai SOP yaitu memastikan bahwa transaksi sudah tertulis pada buku tabungan dan diberikan slip setoran yang divalidasi |
|          | - <i>Teller</i> wajib membubuhkan paraf, stempel nama dan stempel BMT  | - Dari hasil wawancara <i>teller</i> pada saat pemindah bukuan harus tanda tangan, stempel nama dan stempel logo BMT   |
| <b>8</b> | <b>PENARIKAN SIMPANAN</b>  |  |
|          | - Penarikan WAJIB menunjukkan buku tabungan  | - Dari hasil wawancara karyawan BMT UMY sudah sesuai SOP yaitu penarikan wajib menunjukkan buku tabungan   |
|          | - Memastikan slip penarikan diisi lengkap, nama, no rekening sesuai  | - Dari hasil wawancara karyawan BMT UMY  |



|  |  |  |
|--|--|--|
|  | data <i>softwere</i>   | sudah sesuai SOP yaitu memastikan slip penarikan diisi lengkap oleh mitra  |
|  | - Nominal dan terbilang yang akan diambil harus diisi lengkap  | - Dari hasil wawancara karyawan BMT UMY sudah sesuai SOP yaitu nominal dan terbilang diisi lengkap oleh mitra  |
|  | - <i>Teller</i> tidak diperkenankan menulis nominal yang akan diambil  | - Dari hasil wawancara karyawan BMT UMY sesuai SOP yaitu <i>teller</i> tidak boleh menulis nominal yang akan diambil   |
|  | - Untuk mitra atas nama lembaga slip penarikan harus dilengkapi dengan stempel lembaga   | - Dari hasil wawancara karyawan BMT UMY sesuai SOP yaitu untuk mitra atas nama lembaga slip penarikan harus ada stempel lembaga                                    |
|  | - Bagi mitra yang belum dikenal, walaupun sudah membawa buku tabungan, harus menunjukkan KTP   | - Dari hasil wawancara karyawan BMT UMY sudah sesuai SOP yaitu apabila mitra belum dikenal walapun sudah membawa buku tabungan harus menunjukkan KTP               |
|  | - Penarikan simpanan oleh bukan pemilik rekening harus disertakan surat kuasa disertai materai dan KTP si pengambil simpanan (kecuali internal UMY yang sudah dikenal dan dikonfirmasi sebelumnya) | - Dari hasil wawancara karyawan BMT UMY sesuai SOP yaitu apabila akan penarikan simpanan tidak boleh diwakilkan dan harus pemilik rekening sendiri yang mengambil  |
|  | - Mitra wajib mengulang tanda tangan didepan <i>teller</i> di kolom slip yang tersedia (slip terlampir)  | - Dari hasil wawancara karyawan BMT UMY sesuai SOP yaitu <i>teller</i> meminta mitra untuk mengulang tanda tangan didepan <i>teller</i> dikolom slip yang tersedia |
|  | - Saldo minimum penarikan Rp. 10.000,00  | - Dari hasil wawancara karyawan BMT UMY sudah sesuai SOP yaitu saldo minimum penarikan Rp 10.000   |
|  | - Memastikan bahwa transaksi sudah   | - Dari hasil wawancara   |

|          |   |   |
|----------|---|---|
|          | tercatat pada buku tabungan dan dibuktikan dengan slip penarikan yang sudah divalidasi  | karyawan BMT UMY sudah sesuai SOP yaitu memastikan bahwa transaksi sudah tercatat pada buku tabungan dan dibuktikan slip penarikan yang divalidasi              |
|          | - <i>Teller</i> wajib membubuhkan paraf, stempel nama, stempel BMT  | - Dari hasil wawancara karyawan BMT UMY sesuai SOP yaitu teller wajib memberi tanda tangan, stempel nama dan stempel BMT UMY                                    |
| <b>9</b> | <b>PENUTUPAN REKENING SIMPANAN DAN SIMPANAN MUDHARABAH BERJANGKA</b>  |   |
|          | - Rekening simpanan dapat ditutup atas permohonan dari pemilik atas nama rekening   | - Dari hasil wawancara karyawan BMT UMY sesuai SOP yaitu jika rekening simpanan akan ditutup maka atas permohonan dari pemilik nama rekening                    |
|          | - Pemilik rekening mengisi form penutupan rekening simpanan (form terlampir)  | - Dari hasil wawancara karyawan BMT UMY sesuai SOP yaitu jika menutup rekening harus mengisi form penutup rekening simpanan                                     |
|          | - Rekening simpanan akan ditutup oleh pihak BMT bilamana saldo akhir simpanan Rp. 10.000,00   | - Dari hasil wawancara karyawan BMT UMY sesuai SOP yaitu rekening simpanan akan ditutup jika saldo akhir simpanan Rp 10.000,00                                  |
|          | - Buku tabungan digunting pada bagian tanda tangan dan diserahkan ke mitra  | - Dari hasil wawancara karyawan BMT UMY sudah sesuai SOP yaitu apabila penutupan rekening buku tabungan digunting bagian tanda tangan dan diserahkan pada mitra |
|          | - Untuk rekening simpanan <i>mudharabah</i> berjangka penutupan rekening sesuai dengan jangka simpanan yang disepakati pada saat pembukaan rekening | - Dari hasil wawancara karyawan BMT UMY sudah sesuai SOP yaitu bagi rekening simpanan <i>mudharabah</i> berjangka   |

|           |   |  |
|-----------|---|--|
|           |   | penutupannya harus dengan kesepakatan  |
|           | - Mengisi form permohonan penutupan simpanan <i>mudharabah</i> berjangka (form terlampir)   | - Dari hasil wawancara karyawan BMT UMY sudah sesuai SOP yaitu mitra harus mengisi form permohonan penutup simpanan <i>mudharabah</i> berjangka  |
|           | - Pencairan simpanan jangka dikenakan biaya materai Rp. 6.000,00.   | - Dari hasil wawancara karyawan BMT UMY sudah sesuai SOP yaitu jika pencairan simpanan berjangka dikenakan biaya materai Rp 6.000,00   |
|           | - Penarikan simpanan berjangka sebelum jatuh tempo simpanan, maka bagi hasil pada bulan tersebut tidak diberikan kepada mitra   | - Dari hasil wawancara karyawan BMT UMY sudah sesuai SOP yaitu pada penarikan simpanan berjangka sebelum jatuh tempo simpanan, maka bagi hasil pada bulan tersebut tidak diberikan pada mitra                    |
|           | - Dokumen, buku tabungan, bilyet simpanan jangka yang sudah tidak berlaku digunting bagian tanda tangan dan disimpan oleh petugas untuk selanjutnya dimusnahkan   | - Dari hasil wawancara karyawan BMT UMY sudah sesuai SOP yaitu dokumen, buku tabungan, bilyet simpanan jangka yang sudah tidak berlaku digunting bagian tanda tangan dan disimpan oleh petugas untuk dimusnahkan |
| <b>10</b> | <b>KEHILANGAN BUKU TABUNGAN</b>   |  |
|           | - Kehilangan buku tabungan atas kesalahan dari pihak mitra wajib dilaporkan dengan menyertakan foto copi KTP terbaru dan mengisi form kehilangan disertai surat keterangan kehilangan dari kepolisian (terlampir) | - Dari hasil wawancara karyawan BMT UMY sesuai SOP yaitu jika kehilangan buku tabungan wajib membawa foto copi KTP, mengisi form, dan surat keterangan kehilangan dari polisi                                    |
|           | - Rekening simpanan lama ditutup dan dibuatkan rekening simpanan baru, seluruh saldo rekening lama di <i>over</i>   | - Dari hasil wawancara karyawan BMT UMY sudah sesuai SOP yaitu   |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <i>booking</i> ke dalam rekening baru  | apabila buku tabungan hilang rekening lama ditutup dan dibuatkan baru rekening simpanan dan saldonya dipindahkan pada rekening baru                |
|  | - Penggantian buku tabungan dikarenakan hilang dikenakan biaya pengganti buku tabungan seharga Rp. 10.000,00 | - Dari hasil wawancara karyawan BMT UMY sudah sesuai SOP yaitu pada penggantian buku tabungan karena hilang dikenakan biaya pengganti Rp 10.000,00 |
|  | - Penggantian buku karena habis/rusak, buku harus digunting  | - Dari hasil pengamatan karyawan BMT UMY tidak sesuai SOP yaitu pada penggantian buku tabungan karena habis tetap dibawa atau disimpan             |
|  | - Penggantian buku tabungan karena habis halaman, tidak dikenakan biaya                                      | - Dari hasil wawancara karyawan BMT UMY sudah sesuai SOP yaitu jika mengganti buku tabungan karena habis halaman tidak dikenakan biaya             |

Berdasarkan tabel 3.1, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja *teller* pada BMT UMY secara umum sudah sesuai dengan SOP yang ada. Meskipun terdapat satu kinerja *teller* yang tidak sesuai dengan SOP. Namun secara umum sudah sesuai. Hasil ini di peroleh dari hasil pengamatan dan wawancara dengan *teller*. Dimana hasil tersebut kemudian dibandingkan dengan SOP yang ada.

### 3.2.2 Kendala *Teller* BMT UMY

*Teller* di BMT UMY terdapat 3 kendala :

- 1). Kurang fokus

*Teller* bekerja dibagian depan yang harus berhadapan langsung dengan nasabah dan uang tunai setiap hari dari pagi hingga sore. Kurang fokus pada *teller* bisa disebabkan karena *teller* kelelahan bekerja dari pagi hingga sore.

Contoh kasus :

Pada antrian yang panjang di BMT UMY yang diakibatkan *teller* kurang fokus saat melayani nasabah, yang seharusnya nasabah tersebut ingin penarikan tetapi *teller* menulis ditransaksinya setoran. Sehingga *teller* harus mengganti terlebih dahulu dan keresahan nasabah yang ingin cepat dilayani.

## 2). Kurang teliti

*Teller* di BMT UMY masih kurang teliti. Kurang teliti tersebut bisa disebabkan karena emosi. Emosi bisa mengganggu aktivitas mental. Apabila *teller* kurang bisa mengontrol emosi dengan baik, maka aktivitasnya akan terganggu, sehingga *teller* susah berfikir.

Contoh kasus :

Pada sore hari, akhir kerja *teller* bertanggung jawab untuk menghitung uang dan mengkroscek apakah uang tersebut sesuai atau tidak dengan transaksi. Saat perhitungan uang selesai terjadilah selisih. Sehingga *teller* mengecek kembali. Setelah dicek ternyata uang tersebut tidak selisih hanya saja *teller* saat menghitung uang kurang teliti.

3). Kurang cepat

*Teller* di BMT UMY masih kurang cepat. Kurang cepat tersebut dapat disebabkan *teller* di BMT UMY belum berpengalaman di bagian *teller*, sehingga masih berhati-hati dalam bekerja.

Contoh Kasus :

*Teller* saat melayani nasabah di BMT UMY masih pelan-pelan diakibatkan *teller* tersebut belum berpengalaman pada bagian *teller* dan petugas lainnya sedang diminta untuk membantu acara BMT UMY. Sehingga nasabah diharapkan untuk sabar menunggu.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari pengamatan dan wawancara *teller* mengenai penilaian kinerja *teller* dalam upaya meningkatkan pelayanan terhadap nasabah, maka dapat disimpulkan :

- 1). Berdasarkan hasil pembahasan dapat disimpulkan bahwa kinerja *teller* pada BMT UMY secara umum sudah sesuai dengan SOP yang ada. Meskipun terdapat satu kinerja *teller* yang tidak sesuai dengan SOP. Namun secara umum sudah sesuai. Hasil ini di peroleh dari hasil pengamatan dan wawancara dengan *teller*. Dimana hasil tersebut kemudian dibandingkan dengan SOP yang ada.
- 2). Kendala *teller* di BMT UMY adalah kurang teliti, kurang fokus, dan kurang cepat.

#### **4.2 Saran**

Beberapa saran yang dapat di berikan sebagai bahan pertimbangan bagi BMT UMY sebagai berikut :

- 1) Karyawan BMT UMY sebaiknya saat melakukan pekerjaan harus sesuai dengan SOP atau peraturan dari perusahaan tersebut.
- 2) Perusahaan sebaiknya saat menerima pegawai yang sesuai dengan kompetensinya.
- 3) Kendala pada teller BMT UMY
  - a) Kurang fokus atau konsentrasi

Sebagai *teller* harus fokus karena harus berhadapan dengan uang tunai setiap hari dari pagi hingga sore, uang tunai yang mungkin jumlahnya bukan hanya ribuan tetapi jutaan bahkan lebih. *Teller* juga harus mempertanggung jawabkan perhitungannya dengan neraca pada sore hari apakah sama atau tidak. Apabila kurang fokus bisa terjadi selisih dan apabila terjadi selisih *teller* harus mengecek kembali transaksinya terlebih dahulu dan pastinya dibagian *teller* memiliki CCTV maka bisa membantu. Apabila tidak ketemu, *teller* harus menggantinya dengan uang pribadi sesuai nominal yang selisih.

b) Kurang teliti

Sebagai *teller* pastinya akan bertemu dengan uang dengan nominal yang cukup banyak. Dalam sehari *teller* bisa banyak melayani keluar masuk uang di *counter*, jadi uang yang sudah dihitung *teller* harus cek di lampu Ultra Violet untuk melihat keaslian pada uang tersebut. Namun pada lampu Ultra Violet saja tidak cukup karena uang palsu sekarang sudah ada yang bagus. Apabila itu uang asli logo BI akan berubah ubah warna dan catnya juga bagus. *Teller* juga harus pandai dalam membedakan mana yang palsu mana yang bukan, jika tidak *teller* akan tertipu atau rugi. Apabila *teller* tidak teliti maka akan tertipu.



c) Kurang cepat

Sebagai *teller* biasanya memiliki antrian lebih banyak. Sehingga *teller* harus menyelesaikan transaksi nasabah lebih cepat agar nasabah yang lain tidak kelamaan menunggu. *Teller* juga harus kuat karena setiap hari berhubungan langsung dengan nasabah dan harus tahan dengan omelan nasabah, maka *teller* harus memiliki jiwa tinggi. *Teller* apabila mendapat omelan dari nasabah tidak boleh menangis dan tidak boleh emosi. Sikap *teller* harus tenang dan profesional dan harus pandai menyelesaikannya.


## DAFTAR PUSTAKA

- Rizky, Awalil. 2007. *BMT Fakta dan Prospek Baitul Maal wat Tamwil*. Cetakan ke-1. UCY Press.
- Suwatno dan Priansa, Donni Juni. 2012. *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Cetakan ke-1. Bandung: Alfabeta.
- Dharma, Surya. 2005. *Manajemen Kinerja Falsafah, Teori dan Penerapannya*. Cetakan ke-1. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Edisi ke-1. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Fahmi, Irham. 2011. *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*. Cetakan ke-2. Bandung: Alfabeta.
- Kasmir. 2008. *Manajemen Perbankan*. Edisi revisi ke-8. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2013. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Edisi ke-1. Cetakan ke-1. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Huda, Nurul. dan Heykal, Mohamad. 2010. *Lembaga Keuangan Islam: Tinjauan Teoretis dan Praktis* Jakarta: Kencana.
- Wibowo. 2008. *Manajemen Kinerja*. Edisi ke-1 dan 2. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

## Lampiran – lampiran

### Lampiran 1 : Surat Keterangan Magang

KSPPS

  
**BMT UMY**  
Cakap & Terpercaya

**SURAT KETERANGAN MAGANG**  
No. 00180 /BMT-UMY/SKM/V/2018

*Bismillaahirrahmanirrahiim*

Dengan ini, kami yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mardlianti Siwi Purnami  
Jabatan : HRD BMT UMY

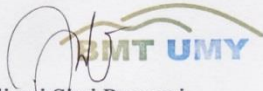
menerangkan bahwa:

Nama : Yayah Saputri  
NIM : 15213018  
Jurusan/Fakultas : Jurusan Perbankan dan Keuangan Program Diploma III Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia

telah melakukan magang di BMT UMY mulai dari tanggal 12 Maret 2018 – 12 April 2018.  
Selama magang di BMT UMY, mahasiswa yang bersangkutan telah melaksanakan tugasnya dengan baik.

Demikian Surat Keterangan Magang ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 07 Mei 2018  
BMT UMY

  
Mardlianti Siwi Purnami.  
HRD BMT UMY