

BAB IV

PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah Singkat KSPPS BMT NU

1. Profil KSPPS BMT NU Cabang Larangan

BMT NU (Nuansa Ummat) lahir berangkat dari sebuah keprihatinan pengurus WMC *Nahdatul Ulama* atas kondisi masyarakat sumenep pada umumnya dan masyarakat kecamatan gapura pada khususnya atas semakin maraknya praktik *rentenir* dengan bunga hingga 50% perbulan yang jelas mencekik usaha masyarakat sulit berkembang. Kesejahteraan masyarakat tidak ada peningkatan signifikan padahal *etos* kerja masyarakat cukup tinggi hal ini sesuai dengan lagu Madura yang berjudul *asapok angin abental ombak* (berselimut angin dan berbantal ombak).

Oleh karenanya, pada tahun 2003 pengurus MWC NU Gapura waktu itu bertindak sebagai Rois Suriyah KH. Moh. Asy'ari Marzuki dan sebagai ketua Tanfidziah. KH. Moh. Ma'ruf, memberikan tugas kepada lembaga perekonomian yang waktu itu bertindak sebagai ketua lembaga perekonomian adalah Masyudi untuk melakukan aksi nyata dalam meningkatkan ekonomi umat. Berangkat dari kesepakatan bersama, akhirnya lembaga perekonomian merencanakan program penguatan ekonomi kerakyatan untuk kesejahteraan masyarakat yang *mardhatillah*.

Untuk mewujudkan program tersebut, serangkaian upaya telah dilakukan oleh Lembaga Perekonomian MWC NU Gapura, diawali dengan pelatihan kewirausahaan (08-10 April 2003). Bincang bersama alumni pelatih guna merumuskan model Penguatan Ekonomi Kerakyatan (13 juli 2003), Temu Usaha (21 nopember 2003),

Lokakarya Tanaman Alternatif selain Tembakau (13 Mei 2004) dan Lokakarya Perencanaan Pembentukan BUMNU (Badan Usaha Milik NU).

Dari lokakarya tersebut akhirnya ditemukan bahwa persoalan yang sedang dihadapi oleh masyarakat kecil adalah lemahnya akses permodalan, lemahnya pemasaran, dan lemahnya penguasaan teknologi selanjutnya peserta lokakarya sepakat bahwa yang perlu pertama kali diutamakan adalah penguatan modal bagi usaha kecil yang selama ini kurang mendapat akses permodalan dan dikuasai oleh para pemodal besar atau praktik *rentenir* yang cenderung mencekik usaha masyarakat.

Akhirnya sejak tahun 2006 kehadiran BMT NU mulai terasa perkembangannya. Dan tangisan tersebut telah memberikan jalan kepada pengurus untuk bisa melalui masa-masa sulit dan *Alhamdulillah* hingga sekarang tetap eksis. Hal ini terbukti pada akhir tahun buku 2006 jumlah aset BMT NU sudah mencapai Rp. 30.361.230.17,00 dengan jumlah anggota 182 orang dan laba bersih Rp. 5.356.282,00. Melihat perkembangan BMT NU pada akhir 2006, maka pada tanggal 12 April 2007 pengurus melengkapi legal formalnya sebagai sebuah koperasi agar mendapatkan pengakuan dari pemerintah, dan akhirnya pada tanggal 4 Mei 2007 telah resmi terdaftar di *aktenotaries* dengan Nomor: 10, Badan Hukum: 188.4/11/BH/XVI.26/435.113/2007, SIUP: 503/6731/SIUP-K/435,114/2007, TDP: 132125200588, dan NPWP: 02.599.962.4-608.000.⁴⁶

KSPPS BMT NU Cabang Larangan berdiri pada tanggal 16 Mei 2015 dengan melalui beberapa proses sebelumnya untuk mendapatkan lokasi yang strategis, setelah

⁴⁶<https://bmtnujatim.com/> diakses pada tanggal 26 April 2021.

melalui proses survei lokasi, pangsa pasar, dan kriteria-kriteria lain yang menunjang dalam berdirinya BMT NU Cabang Larangan. Dengan melihat perkembangan perekonomian masyarakat di wilayah Larangan khususnya dan masyarakat secara umum sangat membutuhkan lembaga keuangan yang berlandaskan prinsip islam, agar bisa memenuhi kebutuhan dan memfasilitasi masyarakat Larangan, didirikanlah KSPPS BMT NU Cabang Galis dengan inisiatif para pengurus NU wilayah Larangan.

2. Letak Geografis KSPPS BMT NU Cabang Larangan

Tempat KSPPS BMT NU Cabang larangan pamekasan di jalan raya Blumbungan Kecamatan Larangan Kabupaten Pamekasan.⁴⁷

3. Tujuan didirikannya KSPPS BMT NU Cabang Larangan

Tujuan dari didirikannya KSPPs BMT NU cabang Larangan pamekasan adalah salah satunya untuk memudahkan anggota dalam melakukan pembiayaan dan penyimpanan dan memperkenalkan produk yang berbasis syariah kepada anggota atau masyarakat yang belum mengetahui tentang produk yang berbasis syariah, KSPPS BMT NU Cabang Larangan pamekasan tidak hanya melakukan penghimpunan dana serta mempermudah anggota untuk menghimpun dan dalam bentuk tabungan yang dijemput oleh juru tabungan di wilayah masing-masing.⁴⁸

4. Badan Hukum

⁴⁷ Data penelitian, BMT NU Cabang Larangan pada tanggal 02 Mei 2020

⁴⁸ Data penelitian, BMT NU Cabang Larangan pada tanggal 02 Mei 2020

Dari segi legalitas, koperasi syariah belum tercantum dalam UU No 25/1992 tentang Perkoperasian. Untuk sementara, keberadaan koperasi syariah saat ini didasarkan pada Keputusan Menteri (Kepmen) Koperasi dan UKM Republik Indonesia No 91/Kep/M.KUKM/IX/2004 tanggal 10 September 2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Kegiatan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS). Kemudian, selanjutnya diterbitkan instrument pedoman standar operasional manajemen KJKS/UJKS Koperasi, pedoman penilaian kesehatan KJKS/UJKS koperasi, dan pedoman pengawasan KJKS/ UJKS koperasi.

5. Visi dan Misi KSPPS BMT NU Larangan.

a. Visi

Terwujudnya BMT NU yang jujur, amanah, dan professional sehingga mampu melayani, melampaui harapan anggota.

b. Misi.

- 1) Memberikan layanan usaha yang prima kepada seluruh anggota dan mitra KSPPS BMT NU Jawa Timur.
- 2) Memperkuat permodalan sendiri dalam rangka memperluas jaringan layanan syariah KSPP. Syariah BMT NU Jawa Timur
- 3) Turut berperan serta dalam gerakan pengembangan ekonomi syariah.
- 4) Menerapkan dan mengembangkan nilai-nilai syariah secara murni dan konsekuen sehingga menjadi acuan tata kelola usaha yang profesional dan amanah

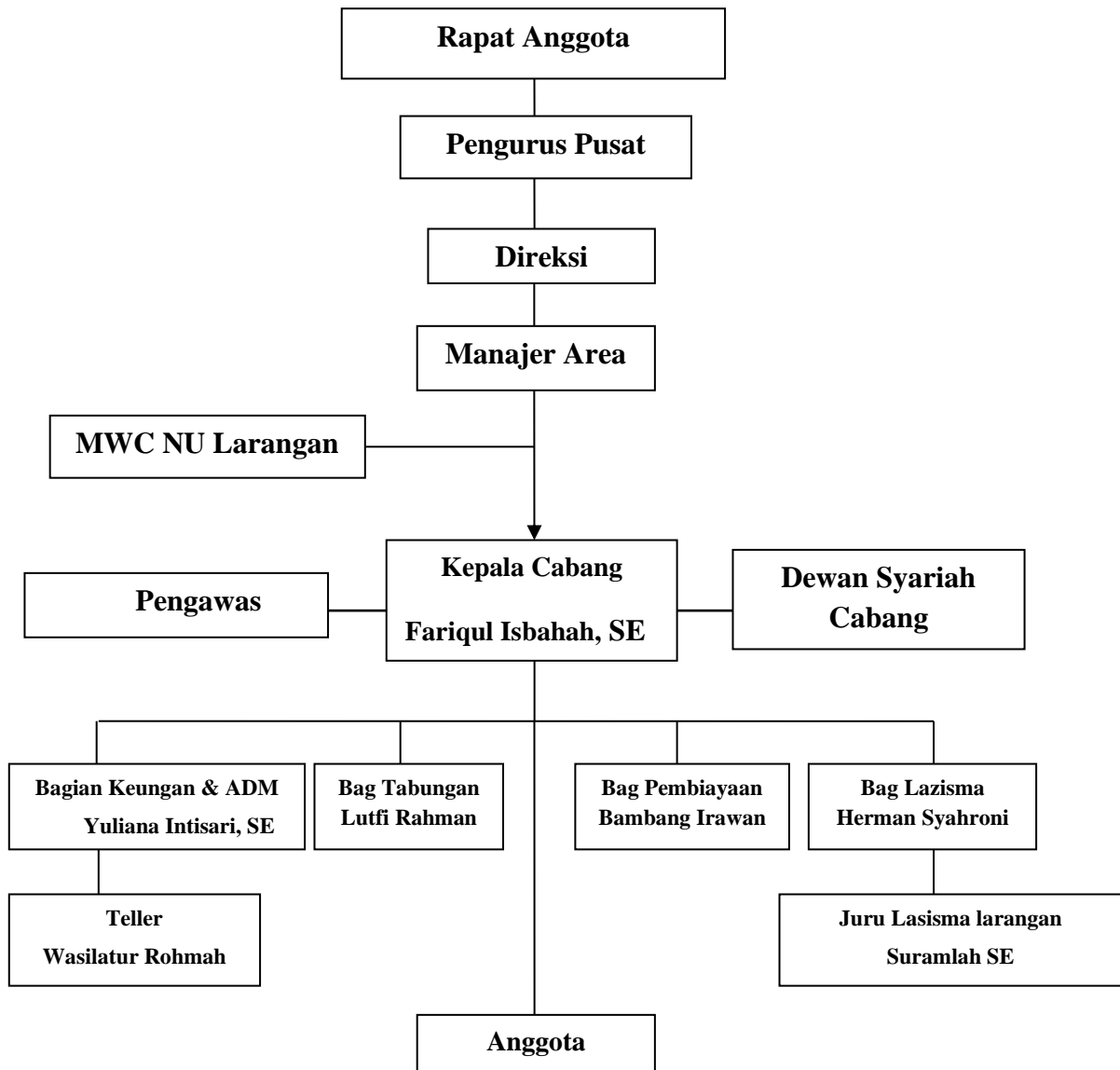
- 5) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan yang bersinambngan menuju berdirinya 100 kantor cabang pada tahun 2026
- 6) Mengutamakan penghimpunan atas dasar ta'awun dan penyaluran pembiayaan sekemen UMKM baik secara perseorangan maupun berbasis jamaah
- 7) Mewujudkan penghimpunan dan penyaluran zakat, infaq, shadaqah, da waqafmenyiapkan mengembangkan SDI yang berkualitas, profesional dan memiliki integritas tinggi
- 8) Mengembangkan budaya dan lingkungan kerja yang ramah dan sehat serta manajemen yang sesuai perinsip yang kehati-hatian
- 9) menciptakan kondisi terbaik bagi SDI sebagai tempat kebanggan dalam mengabdikan tanpa batas dan melayani dengan ikhlas sebagai perwujudan ibadah

6. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan sarana untuk menggambarkan keadaan formal perusahaan untuk mengetahui tugas dan fungsi serta tanggung jawab para karyawan. Dengan adanya struktur organisasi tersebut semua orang dapat mengetahui tugas dan tanggung jawab para karyawan perusahaan.

Struktur organisasi yang ada di KSPPS BMT NU Cabang Larangan Sumenep digambarkan sebagai berikut di bawah ini:

Gambar 4.1
STRUKTUR PENGELOLA KSPPS BMT NU CABANG LARANGAN



Struktur Pengelola KSPPS BMT NU Cabang Larangan

Sumber : Dokumentasi Struktural KSPPS BMT NU Cabang Larangan, 2021

Keterangan

Garis Intruksi :

Garis Koordinasi : _____

Berdasarkan struktur organisasi dapat dijelaskan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing yaitu:

a. Kepala Cabang

- 1) Bertanggung Jawab Kepada : Direksi dan Pengurus Pusat
- 2) Membawahi : Bagian Keuangan
Bagian Pembiayaan
Bagian Administrasi dan Umum
Bagian Tabungan
- 3) Fungsi :
 - a) Menentukan arah Kegiatan dan Mengelolah kantor cabang secara keseluruhnya demi terwujudnya visi dan misi serta Tujuan KSPP. SYARIAH BMT NU;
 - b) Memimpin Jalannya kantor cabang BMT NU secara Profesional dan Amanah;
 - c) Bertanggung Jawab terhadap Kinerja kantor cabang KSPP. SYARIAH BMT NU baik secara Intern maupun ekstern.
 - d) Menjaga kelangsungan dan pengembangan Usaha kantor cabang KSPP. SYARIAH BMT NU yang telah ditetapkan oleh Pengurus pusat;
 - e) Mewakili KSPP. SYARIAH BMT NU Cabang dalam melakukan tindakan keluar baik yang bersifat pertemuan, negoisasi, penandatanganan kerjasama, undangan ataupun lainnya.
- 4) Tugas Pokok dan Tanggung Jawab
 - a) Menyusun visi, misi, dan nilai-nilai serta rencana strategis dalam bentuk Rencana Kerja dan rencana bisnis (*Business Plan*)
 - b) Menyusun serta menela'ah management Resiko;

- c) Mengajukan PK dan RAPB kantor cabang KSPP. SYARIAH BMT NU kepada Direksi;
- d) Melakukan pengelolaan KSPP. SYARIAH. BMT NU sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya sesuai Anggaran Dasar, peraturan Khusus yang berlaku dan prinsip-prinsip Koperasi.
- e) Melakukan Kontrol secara keseluruhan dan memberikan arahan dalam upaya mengembangkan dan meningkatkan kualitas KSPP. SYARIAH. BMT NU demi tercapainya target Usaha;

5) Wewenang

- a) Bertindak untuk dan atas nama Direksi dalam rangka menjalankan usaha
- b) Mengambil keputusan strategis untuk kemajuan usaha KSPP. SYARIAH BMT NU atas persetujuan Direksi
- c) Mengatur dan melakukan segala tindakan-tindakan dalam rangka menjaga dan melindungi kekayaan KSPP. SYARIAH. BMT NU.
- d) Menyetujui / menolak keputusan persetujuan Pembiayaan
- e) Menyetujui / menolak pengajuan pengeluaran biaya dengan alasan-alasan yang dapat diterima.

b. Bagian Keuangan, Administrasi dan Umum, Layanan Anggota

- 1) Bertanggung Jawab Kepada : Kepala Cabang
- 2) Membawahi : Teller
- 3) Fungsi :

- a) Bertanggung Jawab dan Mengarsip seluruh tanda bukti transaksi untuk kebenaran pencatatan transaksi sesuai dengan prinsip akuntansi pola syari'ah yang berlaku dilingkungan kantor cabang KSPP. SYARIAH BMT NU ;
 - b) Bertanggung Jawab atas Pengelolaan Keuangan kantor cabang KSPP. SYARIAH BMT NU;
 - c) Memberikan Pelayanan terbaik kepada anggota dan Penabung;
 - d) Bertanggung jawab atas Administrasi yang berkaitan dengan Aplikasi Pembukaan Rekening Simpanan/Tabungan dan pembiayaan;
 - e) Bertanggung jawab terhadap pemenuhan sarana dan logistik kantor Cabang
- 4) Tugas Pokok dan Tanggung Jawab
- a) Melakukan penghimpunan Dana;
 - b) Mencari terobosan sumber-sumber dana alternative;
 - c) Memonitoring Saldo Simpanan masing – masing Anggota dan Penabung;
 - d) Membuat analisa Prediksi Penarikan Tabungan pada Setiap Awal Bulan untuk disampaikan kepada kepala cabang;
 - e) Membuat dan atau mengevaluasi produk KSPP. SYARIAH BMT NU sesuai dengan kebutuhan pasar;
- 5) Wewenang
- a) Menyimpan dan Mengadministrasikan dokumen – dokumen yang berhubungan dengan Transaksi keuangan
 - b) Mengeluarkan laporan keuangan untuk keperluan intern.
 - c) Melakukan analisis keuangan

- d) Mengatur dan melakukan segala tindakan-tindakan dalam rangka menjaga dan melindungi kekayaan KSPP. SYARIAH. BMT NU.
- e) Mengajukan biaya operasional dan kebutuhan-kebutuhan lain yang dibutuhkan untuk mendukung pekerjaan dibidang keuangan kepada kepala Cabang untuk dipertimbangkan.

c. Bagian Tabungan

- 1) Bertanggung Jawab Kepada : Kepala Cabang
- 2) Fungsi :
 - a) Bertanggung jawab atas penjemputan Simpanan anggota dan Penabung;
 - b) Melakukan penjemputan setoran dan penarikan simpanan
- 3) Tugas Pokok dan Tanggung Jawab
 - a) Melakukan penghimpunan Dana;
 - b) Mencari terobosan sumber-sumber dana alternative;
 - c) Memonitoring Saldo Simpanan masing-masing Anggota dan Penabung; Bertanggungjawab seluruh transaksi di lapangan pada hari yang sama sebelum tutup Kas. Dan jika pada saat Kas telah ditutup tetapi masih di lapangan, maka transaksi dilakukan keesokan harinya dan atas sepengetahuan Kepala Cabang.
 - d) Bertanggungjawab penuh atas seluruh transaksi yang terjadi di lapangan.
 - e) Menerima uang modal untuk transaksi di lapangan dengan nominal yang ditetapkan oleh Kepala Cabang dan bagian keuangan;

d. Bagian Pembiayaan, Juru Survei dan Juru Tagih

- 1) Bertanggung Jawab Kepada : Kepala Cabang
- 2) Membawahi : Juru Survei
: Juru Tagih dan Bina Usaha
- 3) Fungsi :
 - a) Bertanggung Jawab atas Manajemen dan Prosedur Pembiayaan
 - b) Mengusahakan tercapainya pemasaran Produk – Produk pembiayaan Kantor Cabang KSPP. SYARIAH BMT NU dengan target yang telah ditentukan;
 - c) Mengusahakan terlaksananya Survei kelayakan dan Kebutuhan Pembiayaan sesuai dengan disposisi Divisi Pembiayaan;
 - d) Bertanggung jawab atas Penagihan Tunggakan Pembiayaan;
 - e) Mengusahakan terlaksananya Survei kelayakan dan Kebutuhan Pembiayaan sesuai dengan disposisi bagian Pembiayaan
- 4) Tugas Pokok dan Tanggung Jawab
 - a) Bertanggung jawab terhadap terlaksananya proses pembiayaan dari pengajuan hingga realisasi
 - b) Mencari terobosan dan merumuskan pola Penyaluran dana;
 - c) Menyusun strategi sosialisasi, promosi untuk meningkatkan kemajuan produk Pembiayaan Kantor Cabang KSPP. SYARIAH BMT NU;
 - d) Membuat analisa Prediksi penyaluran pembiayaan pada Setiap Awal Bulan untuk disampaikan kepada kepala Cabang;
 - e) Menilai dan mengevaluasi kinerja Juru Survei dan Juru Tagih
- 5) Wewenang

- a) Bertanggung Jawab atas Pelaksanaan, pengaturan, kecepatan dan Kebenaran transaksi yang berkaitan dengan Simpanan dan pembiayaan
- b) Melakukan Kunjungan Lapangan dan Penagihan atas tunggakan Pembiayaan ;
- c) Mengeluarkan laporan pembiayaan untuk keperluan intern.
- d) Mengatur dan melakukan segala tindakan-tindakan dalam rangka menjaga dan melindungi kekayaan KSPP. SYARIAH. BMT NU.
- e) Mengarahkan para pengelola di bawah koordinasinya

e. Teller

- 1) Bertanggung Jawab Kepada : Bagian Keuangan
- 2) Fungsi
 - a) Memberikan pelayanan secara prima kepada setiap anggota dan Penabung;
 - b) Mengambil cash box selambat-lambatnya pada jam 07.20 WIB
 - c) Menghitung keadaan keuangan atau transaksi setiap hari;
 - d) Melakukan Chek Fisik uang tunai setiap hari
 - e) Mencatat dan menginput seluruh transaksi harian ;
- 3) Wewenang
 - a) Menerima transaksi tunai
 - b) Memegang kas tunai sesuai dengan kebijakan yang ada.
 - c) Mengeluarkan transaksi tunai pada batas nominal yang diberikan atau atas persetujuan kepala cabang dan bagian keuangan.

5. Produk-Produk KSPPS BMT NU Cabang Larangan Pamekasan

Beberapa produk yang ditawarkan oleh KSPPS BMT NU Cabang Larangan sebagai berikut:

a. Funding (penghimpunan dana)

1) siaga (simpanan anggota)

Simpanan anggota terdiri dari siaga pokok dan siaga wajib. Siaga pokok siaga wajib hanya dapat di tarik ketika yang bersangkutan berhenti dari keanggotaan. Bagi hasilnya 70% dari SHU (maksimal 60% sebagai partisipasi modal dan minimal 10% sebagai dana cadangan dengan akad musyarakah,

2) sidik Fathonah

Simpanan yang bisa mencapai cita-cita yang masih duduk di bangku pendidikan secara sempurna dengan bagi hasil 45% yang menguntungkan akad dengan akad mudharabah

3) Sajadah

simpanan berjangka wadiah berhadiah, simpanan dengan keuntungan yang dapat dinikmati diawal dengan memperoleh hadiah langsung tanpa diundi.

4) siberkah

Simpanan berjangka mudharabah, keuntungannya melimpah dengan bagi hasil 65% dengan menggunakan akad mudharabah mutlaqin.

5) Sahara

Simpanan yang dapat mempermudah haji dan umrah dengan keuntungan bagi hasil 65% sebagai bekal tambahan biaya haji dan umrah dengan akad mudharabah mutlaqin.

6) Sabar (simpanan lebaran)

Simpanan yang bisa mempermudah kebutuhan lebaran dengan memperoleh keuntungan bagi hasil sebesar 55% dengan akad mudharabah mutlaqin

7) Tabah (tabungan Mudharabah)

Simpanan yang bisa mempermudah memenuhi kebutuhan sehari-hari karena setoran dan penarikan dapat dilakukan kapan saja dan memperoleh keuntungan bagi hasil

8) Tarawih (tabungan ukhrawi)

Tabungan sekaligus beramal, karena bagi hasil tabungan yang disedekahkan kepada fakir miskin dan anak yatim piatu, dengan akad Mudharabah Mutlaqah.⁴⁹

b. Lending (Penyaluran dana)

1) Al-Qardlul Hasan

Pembiayaan dengan jasa seikhlasnya (tanpa bagi hasil dan margin) dengan jangka waktu maksimal 36 bulan dengan angsuran mingguan, bulanan atau cash tempo

2) Murabahah dan Bai' Bisatsamanil Ajil

Pembiayaan dengan pola jual beli barang. Harga pokok diketahui bersama dengan harga jual berdasarkan kesepakatan bersama

⁴⁹ Brosur BMT NU Jawa Timur Cabang Larangan Pamekasan

3) Mudlarabah dan Musyarakah

Pembiayaan seluruh modal kerja yang dibutuhkan (Mudlarabah) atau sebagian modal kerja (Musyarakah) dengan pola bagi hasil

4) Rahn / Gadai

Pembiayaan dengan menyerahkan barang atau bukti kepemilikan barang sebagai tanggungan pinjaman dengan nilai pinjamam maksimal 80% dari harga barang.

Masa pinjaman maksimal 4 bulan dan diperpanjang maksimal 3 kali

5) Pembiayaan Tanpa Jaminan

Layana berbasis jamaah (Lasisma) merupakan layanan pinjaman / pemibiayaan tanpa jaminan bagi anggota yang berpenghasilan rendah dengan membentuk kelompok

6) Pembiayaan Hidup Seti

Pembiayaan hidup sehat islam (hidup sehat) disiapkan bagi anggota yang belum memiliki toilet / kamar mandi dan sarana air bersih yang sehat dengan menggunakan akad Murabahah.⁵⁰

B. Paparan Data

Pada bagian paparan data ini Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti akan memaparkan dan melaporkan hasil penelitian baik dari wawancara, observasi dan dokumentasi.

⁵⁰ Brosur BMT NU Jawa Timur Cabang Larangan Pamekasan

1. Bagaimana strategi peningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana masyarakat DI BMT NU Cabang Larangan?

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil wawancara lapangan berikut merupakan penjelasan dari Ibu Fariqul Isbahah yang merupakan salah satu pengelola BMT NU yaitu manajer dari BMT NU mengenai strategi peningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana masyarakat DI BMT NU Cabang Larangan

"dalam sebuah strategi pasti ada sebuah perencanaan Yang kita lakukan adalah sesuai prosedur dari BMT NU ini dalam peningkatan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana yaitu, seperti melakukan pelayanan yang terbaik untuk memuaskan para anggota/ nasabah. dari segi SDM, kita harus memanusiakan manusia maksudnya disini adalah bahwa kita dalam memberikan pelayanan harus menghargai nasabah, membantu memberikan informasi apa yang dibutuhkan nasabah, Rapat Akhir Tahunan untuk pembinaan anggota BMT NU. Selain itu pelayanan yang dilakukan oleh pihak BMT Nu yaitu juga Selalu menerapkan pendekatan terhadap nasabah baru yang ingin bergabung seperti dengan cara senyum sapa salam, menyediakan sarana dan prasarana yang lengkap dan nyaman, tidak menggurui nasabah dalam arti kita menghargai pendapat nasabah, melayani secara tepat dan akurat, mampu menyelesaikan masalah nasabah dari awal sampai akhir, berbicara dengan bahasa yang sopan dan jelas."⁵¹

Sementara hal senada yang juga di sampaikan oleh Bapak Lutfi Rahman Selaku Bagian Tabungan di BMT NU cabang larangan juga memberi penjelasan

⁵¹ Wawancara Ibu Fariqul Isbahah, (*Kepala Cabang*), Tanggal 02 Mei 2020, jam 09.40, di Kantor

mengenai untuk mengukur peningkatan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana masyarakat DI BMT NU Cabang Larangan

“dalam mengukur sebuah kualitas pelayanan yang kita lakukan melalui; yang pertama yaitu kemampuan karyawan kita dalam memberikan pelayanan secara benar. Dalam memberikan informasi harus jujur tidak boleh dikurangi ataupun dilebihi, yang kedua yaitu kemampuan karyawan kita, yang meliputi kecepatan, ketepatan dan keakuratan dalam melayani nasabah, yang ketiga yaitu kemudian melalui rasa simpati karyawan kita terhadap nasabah yang meliputi menghargai nasabah, mendengarkan semua keluhan nasabah, yang ke empat yaitu kita ukur dari sarana dan prasarana yang kita miliki yang meliputi teknologi yang lengkap seperti komputer sudah kita sediakan, ”⁵²

Oleh karena itu Dari penjelasan di atas dari pihak karyawan dari BMT NU Cabang Larangan dapat dikatakan bahwa strategi peningkatan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana masyarakat DI BMT NU Cabang Larangan yaitu harus mempunyai SDM yang berpengalaman, teknologi yang lengkap dan organisasi yang dapat memperkuat suatu lembaga agar selalu kompak dan selalu bekerja sama dan mengadakan Rapat Akhir Tahunan. Dan juga dilakukannya pendekatan terhadap nasabah dengan melakukan menerapkan senyum sapa salam, harus menghargai nasabah, harus mampu menyelesaikan masalah nasabah, tepat waktu dan harus tersedianya sarana dan prasarana. Itulah yang menjadikan ciri – ciri pelayanan yang baik yang diterapkan oleh BMT NU.

⁵² Wawancara Bapak Lutfi Rahman, Bagian Tabungan, Tanggal 02 Mei 2020, jam 09.40, di

kualitas pelayanan yang sudah diberikan kepada nasabah adalah dari karyawan dan sarana dan prasarana dari BMT NU. Dari kemampuan yang dimiliki karyawan dan tersedianya sarana dan prasarana dapat dilihat kualitas pelayanan yang dimiliki oleh BMT NU. Jika dari kedua faktor tersebut diterapkan dengan baik tentu saja kualitas yang dimiliki juga akan baik, dan sebaliknya. Bukan hanya itu BMT NU juga dapat mengukur kualitas pelayanannya dengan jaminan yang diberikan kepada nasabah, apakah jaminan yang diberikan kepada nasabah sudah mendapat kepercayaan nasabah atau belum

2. faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan Mutu Pelayanan

Dalam Usaha Menghimpun Dana masyarakat DI BMT NU Cabang

Larangan.

Pada hakikatnya dalam melakukan kegiatan strategi pasti ada faktor penghambat dan juga ada faktor pendukung. Karena Kedua aspek tersebut merupakan hal yang perlu di perhatikan secara serius karena penentu keberhasilan dari sebuah kegiatan strategi yang telah dilakukan oleh pihak BMT Nu Cabang Larangan untuk meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana masyarakat DI BMT NU Cabang Larangan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil wawancara lapangan berikut merupakan penjelasan dari Bapak Bapak Bambang Irawan yang merupakan salah satu Karyawan Bagian Pembinaan di BMT NU mengenai faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana masyarakat DI BMT NU Cabang Larangan.

" jadi begini dek, dalam sebuah perusahaan pasti akan ada halangan dan ada juga keberhasilan dalam sebuah perusahaan khususnya lembaga keuangan syariah yang ada di BMT NU saat ini. Sepertihalnya Faktor pendukung dalam strategi meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana masyarakat DI BMT NU Cabang Larangan yaitu sendiri diantaranya karyawan yang vocal dalam melayani usaha menghimpun dana masyarakat ke anggota di karenan karyawan BMT NU Memiliki sifat silaturrahi yang erat dalam menjalin sebuah hubungan yang sangat akrab, serta BMT NU membangun cabang yang ada di Madura, kemudian membangun jaringan sesama lembaga keuangan lain, dan membangun komunikasi dengan pemerintah, baik bari kantor kecamatan, kantor desa agar BMT NU memiliki kantor cabang yang menadai sehingga nasabah merasa nyaman. Sedangkan faktor pengahambanya dalam meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun dana masyarakat DI BMT NU Cabang Larangan yaitu kurangnya SDM yang kita punya untuk mengikuti perkembangan yang ada pada saat ini sehingga masyarakat kurang puas terhadap pelayanan yang di berikan oleh BMT NU serta terdapatnya banyak kompotitor dari lembaga keuangan syariah lainnya yang juga menawarkan kepada masyarakat dengan prosuk yang sejenis.⁵³

Sementara hal senada yang juga di sampaikan oleh Bapak Lutfi Rahman Selaku Bagian Tabungan di BMT NU cabang larangan juga memberi penjelasan mengenai faktor pendukung dan penghambat untuk peningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana masyarakat DI BMT NU Cabang Larangan

“Di BMT NU cabang larangan ini dalam meningkatkan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarkat tidak semuanya berjalan dengan lancar semestinya seperti dari segi kulitas mapun pelayannnya. Jadi dari faktor pendukung dalam upaya meningkat mutu pelayanan yautu dari semua produk yang ada di BMT NU ini baik produk Tabungan dan produk pembiayaan semuanya berlebel syariah sesuai ajaran agama islam yang insaallah bebas dari riba, gharar, dan maisir. Dan lokasi BMT NU yang strategis berada di pusat keramaian sehingga akan mempermudah masyarakat yang ingin Bergabung di BMT NU Cabang Larangan Sedangkan hambatannya kurannya jaringan media sosial yang ada di bmt nu sehingga merepotkan bagi nasabah yang ini mencari informasi mengenai BMT NU, dan adanya kompetitor yang semakin

⁵³ Wawancara Bapak Bambang Irawan, Bagian Pembiayaan, Tanggal 02 Mei 2020, jam 09.40, di

banyak akan juga berpengaruh terhadap keputusan masyarakat karena mereka akan membanding-bandingkan antara lembaga satu dengan yang lainnya”.⁵⁴

Dari penjelasan dua narasumber diatas dapat kita diketahui bahwa faktor pendukung dan penghambat untuk meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana masyarakat DI BMT NU Cabang Larangan antara lain karyawan yang vocal dalam melayani usaha menghimpun dana masyarakat ke anggota di karena karyawan BMT NU Memiliki sifat silaturahmi yang erat dalam menjalin sebuah hubungan dengan nasabah, BMT NU memiliki kantor cabang yang memadai sehingga nasabah merasa nyaman. Sedangkan faktor penghambatnya antara lain kurangnya SDM yang kita punya untuk mengikuti perkembangan yang ada pada saat ini sehingga masyarakat kurang puas terhadap pelayanan yang di berikan oleh BMT NU, dan kurangnya jaringan media sosial yang ada di bmt nu sehingga merepotkan bagi nasabah yang ini mencari informasi mengenai BMT NU Cabang Larangan.

Selain itu pelayanan di BMT NU Cabang Larangan yang saya temukan pada waktu wawancara yang pertama yaitu bagian teller dalam segi pelayanannya itu sangat ramah dan juga sangat baik dalam tutur katanya sehingga pada waktu saya mewawancarainya itu memang benar-benar sangat kompeten dalam segi layanannya. Dan juga pada saat malayani nasabah sangat tanggap sekali dan cepat sehingga nasabah terlayani secara nyaman.⁵⁵ dan untuk bagian tabungan yang saya ketahui dan juga saya

⁵⁴ Wawancara Bapak Lutfi Irawan, Bagian Tabungan, Tanggal 02 Mei 2020, jam 09.40, di Kantor BMT NU Cabang Larangan

⁵⁵ Pelayanan di kantor BMT NU Cabang Larangan Observasi Langsung (2 Mei 2020)

temui yang atas nama Bapak Lutfi Rahman dalam menjemput tabungan kepasar maupun ke rumah-rumah nasabah dalam pelayannya sangat baik dan ramah, contoh misalnya ada seorang nasabah mau meminta hasil tabungannya yang sudah ditabung dari beberapa hari kemarin mau diambil karena ada keperluan terus si nasabah ini tidak perlu repot-repot pergi ke BMT NU, akan tetapi Bapak Lutfi Rahman yang langsung mengantarkan ke nasabah tersebut, sehingga disini pelayanan dari BMT NU Cabang Larangan mendapat respon yang baik dari nasabah yang ada di pasar maupun yang ada di rumahnya.⁵⁶ Selain itu juga di bagian pembiayaan dengan Bapak Bambang Irawan dan Bapak Herman Syahroni ketika mereka menagih angsuran ke rumah nasabah maupun melakukan perjanjian dengan nasabah beliau sangat sopan dan ramah dalam melayani meskipun si nasabah tersebut terbelit-belit dalam arti si nasabah tersebut bilang tidak punya uang ataupun nunggak untuk membayar uang angsurannya. Dan mereka juga tidak serta merta membentak maupun berkata yang tidak sewajarnya kepada si nasabah, akan tetapi mereka tetap pelan-pelan memberitahukan bahwasanya si nasabah tersebut menunggak dan harus segera mebayar uang angsurannya, sehingga angsuran tersebut dari nasabah cepet terselesaikan. Dari segi pelayannya sangat baik karena mereka mengetahui bahwasanya nasabah tersebut adalah bagian terpenting dalam BMT NU Cabang Larangan, sehingga ketika nasabah tersebut tidak dilayani dengan baik atau si nasabah tidak merasa nyaman dalam menabung maupun dalam melakukan pinjaman mereka akan pindah kepada koperasi ataupun ke BMT yang lain.⁵⁷

⁵⁶ Proses Penjemputan Tabungan di Rumah Anggota Desa Blumbungan Obsevasi Langsung (2 Mei 2020)

⁵⁷ Proses Penagihan Pembiayaan Kepada Anggota Di Kelurahan Lawangan Daya Observasi Langsung (2 Mei 2020)

Selain itu juga di bagian kepala cabang yang saya temui pada waktu saya mau mengantarkan surat izin penelitian maupun pada waktu saya meminta surat telah melakukan penelitian dari awal saya dengan kepala cabang BMT NU Cabang larangan yaitu Ibu Fariqul Isbahah, dia sangat baik, ramah dan juga jelas sekali dalam menjelaskan apa yang saya Tanya pada waktu itu dan orangnya sangat sabar. Selain itu juga Ibu Fariqul Isbahah disini sangat meluangkan waktunya kapanpun yang dibutuhkan oleh nasabah maupun mahasiswa, sehingga saya sendiri merasa dilayani dengan sangat baik, mungkin hanya itu yang saya temui pada waktu wawancara.⁵⁸

C. Temuan Penelitian

Setelah peneliti melakukan penelitian dengan mengumpulkan data melalui wawancara, pengamatan, dan dokumentasi, kemudian peneliti memaparkan sesuai dengan penjelasan yang diperoleh dari lapangan, sehingga peneliti menemukan beberapa hal sebagai bentuk temuan peneliti. Beberapa hasil temuan yang dilampirkan dalam bentuk tulisan adalah sebagai berikut :

1. Strategi peningkatan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana masyarakat DI BMT NU Cabang Larangan

⁵⁸ Fariqul Isbahah, Selaku Kepala Cabang di BMT NU Cabang Larangan Observasi Langsung (2 Mei 2020)

Strategi merupakan sebuah pola yang mencakup di dalamnya baik strategi yang direncanakan maupun strategi yang pada awalnya tidak dimasukkan dalam perusahaan tetapi menjadi pertimbangan bahkan dipilih oleh perusahaan untuk diimplementasikan. Karena Strategi pelayanan yang efektif beberapa unsur pendukung diseperti struktur organisasi, SDM. Oleh kerena itu Strategi peningkatan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana masyarakat DI BMT NU Cabang Larangan yaitu dengan harus mempunyai SDM yang berpengalaman agar nasabah merasa nyaman dan terjaga dalam berminat ingin bergabung di BMT NU cabang larangan , Dan juga dilakukanya pendekata terhadap nasabah dengan melakukan menerapkan senyum sapa salam, harus menghargai nasabah dan harus mampu menyelesaikan masalah nasabah.

2.faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana masyarakat DI BMT NU Cabang Larangan.

Perusahaan dalam menjalankan usahanya pasti ada hambatan dan juga pendukung. Seperti BMT NU Cabang Larangan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan kapada nasabah pasti memiliki hambatan dan juga pendukung. Seperti halnya dalam kegiatan Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana masyarakat DI BMT pasti tidak semua produk akan berjalan lurus dengan target kantor BMT. pasti ada ada kendala baik dari faktor penghambat dan faktor pendukung. Oleh karena itu Kedua faktor tersebut merupakan hal yang perlu di perhatikan secara serius oleh pihak BMT NU Cabang Larangan. karena penentu keberhasilan dari suatu Kegiatan Pelayanan dalam usaha menghimpun dana itu dari hasil sukses tidaknya strategi pelayanan yang dilakukan oleh pihak BMT.

Adapun faktor pendukung untuk meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana masyarakat DI BMT NU Cabang larangan yaitu:

- a. karyawan yang vocal dalam melayani usaha menghimpun dana masyarakat ke anggota di karena karyawan BMT NU Memiliki sifat silaturrahi yang erat dalam menjalin sebuah hubungan dengan nasabah,

Adapun faktor penghambat untuk meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana masyarakat DI BMT NU Cabang larangan yaitu:

- a. kurangnya SDM yang kita punya untuk mengikuti perkembangan yang ada pada saat ini sehingga masyarakat kurang puas terhadap pelayanan yang di berikan oleh BMT NU,
- b. tidak adanya jaringan media sosial yang ada di bmt nu sehingga merepotkan bagi nasabah yang ini mencari informasi mengenai BMT NU Cabang Larangan
- c. adanya kompetitor yang semakin banyak akan juga berpengaruh terhadap keputusan masyarakat karena mereka akan membanding-bandingkan antara lembaga satu dengan yang lainnya.

Adapun temuan-temuan observasi pelayanan yang ada di BMT NU Cabang Larangan pada saat peneliti melakukan wawancara:

- 1) Pelayanan yang sangat baik
- 2) Dalam segi penyampaianya jelas dan akurat
- 3) Seacara etika semua karyawan BMT NU Cabang Larangan sangat ramah dan sopan

BMT NU Cabang Larangan dalam pelayanannya tidak mengabaikan satuan tugas Covid 19 yaitu wajib pakai masker, cuci tangan, jaga jarak, dan menggunakan hand sanitizer

D. Pembahasan

Dalam pembahasan ini, peneliti akan memaparkan hasil penelitian strategi pelayanan dan faktor pendukung dan faktor penghambat untuk meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana masyarakat DI BMT NU Cabang larangan.

1. Strategi peningkatan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana masyarakat DI BMT NU Cabang Larangan

Strategi merupakan sebuah pola yang mencakup di dalamnya baik strategi yang direncanakan maupun strategi yang pada awalnya tidak dimasukkan dalam perusahaan tetapi menjadi pertimbangan bahkan dipilih oleh perusahaan untuk diimplementasikan. Dari hasil penelitian yang dilakukan pada BMT NU Cabang Larangan dalam Strategi peningkatan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana masyarakat DI BMT NU Cabang Larangan antara lain :

- a. BMT NU harus mempunyai SDM yang berpengalaman agar nasabah merasa nyaman dan terjaga dalam berminat ingin bergabung di BMT NU cabang larangan
- b. dilakukannya pendekatan terhadap nasabah
- c. mengukur kualitas pelayanannya dengan jaminan yang diberikan kepada nasabah.

Jadi dari ketiga segi tersebutlah yang menjadikan strategi pelayan yang dijadikan landasan BMT NU dalam memberikan pelayanannya kepada nasabah dan memberikan kepuasan kepada nasabah

2. faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana masyarakat DI BMT NU Cabang Larangan.

Pelayanan merupakan memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. maka langkah atau sikap melayani nasabah pun harus diperthatikan. Sikap yang kurang baik akan berpengaruh terhadap hasil pelayanan yang diberikan kepada nasabah

Perusahaan dalam menjalankan usahanya pasti ada hambatan dan juga pendukung. Seperti BMT NU Cabang Larangan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan kepada nasabah pasti memiliki hambatan dan juga pendukung. Seperti halnya dalam kegiatan Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana masyarakat DI BMT pasti tidak semua produk akan berjalan lurus dengan target kantor BMT. pasti ada kendala baik dari faktor penghambat dan faktor pendukung. Oleh karena itu Kedua faktor tersebut merupakan hal yang perlu di perhatikan secara serius oleh pihak BMT NU Cabang Larangan. karena penentu keberhasilan dari suatu Kegiatan Pelayanan dalam usaha menghimpun dana itu dari hasil sukses tidaknya strategi pelayanan yang dilakukan oleh pihak BMT.

Adapun faktor pendukung untuk meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana masyarakat DI BMT NU Cabang larangan yaitu:

- b. karyawan yang vocal dalam melayani usaha menghimpun dana masyarakat ke anggota di karena karyawan BMT NU Memiliki sifat silaturrahi yang erat dalam menjalin sebuah hubungan dengan nasabah,
- c. BMT NU membangun cabang yang ada di Madura, kemudian membangun jaringan sesama lembaga keuangan lain, dan membangun komunikasi dengan masyarakat, baik bari kantor kecamatan, kantor desa agar BMT NU memiliki kantor cabang yang menadai sehingga nasabah merasa nyaman

Adapun faktor penghambat untuk meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana masyarakat DI BMT NU Cabang larangan yaitu:

- d. kurangnya SDM yang kita punya untuk mengikuti perkembangan yang ada pada saat ini sehingga masyarakat kurang puas terhadap pelayanan yang di berikan oleh BMT NU,
- e. tidak adanya jaringan media sosial yang ada di bmt nu sehingga merepotkan bagi nasabah yang ini mencari informasi mengenai BMT NU Cabang Larangan
- f. adanya kompetitor yang semakin banyak akan juga berpengaruh terhadap keputusan masyarakat karena mereka akan membanding-bandingkan antara lembaga satu dengan yang lainnya.
- g. Adapun mengenai pelayanan BMT NU Cabang Larangan menurut peneliti yaitu pelayanannya sangat ramah, sopan dan jelas dalam melyani nasabah intinya mereka sangat baik dan pada saat mejemput tabungan juga ramah sopan dan tepat waktu setiap harinya. Pada saat menagih angsuran mereka sangat baik dari teller

mereka melayani dengan sangat baik sopan dan ramah meskipun nasabah tersebut tidak mengerti dan harus dijelaskan dengan sangat rinci, sehingga semua nasabah tentunya merasa nyaman dengan pelayanan yang ada di BMT NU Cabang Larangan tersebut.

Adapun mengenai pelayanan BMT NU Cabang Larangan menurut peneliti yaitu pelayanannya sangat ramah, sopan dan jelas dalam melayani nasabah intinya mereka sangat baik dan pada saat menjemput tabungan juga ramah sopan dan tepat waktu setiap harinya. Pada saat menagih angsuran mereka sangat baik dari teller mereka melayani dengan sangat baik sopan dan ramah meskipun nasabah tersebut tidak mengerti dan harus dijelaskan dengan sangat rinci, sehingga semua nasabah tentunya merasa nyaman dengan pelayanan yang ada di BMT NU Cabang Larangan tersebut.