

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Deskripsi Obyek Penelitian**

##### **1. Sejarah Umum Berdirinya BMT UGT Sidogiri**

Awal mula di bentuknya BMT UGT Sidogiri ini berawal dari pemikiran seseorang yang bertempat tinggal di sebuah pondok pesantren. Mereka mempunyai pemikiran bahwa yang namanya pondok pesantren itu tidak hanya para santri dan santriwati yang mengenyam pendidikan untuk ahli dalam bidang keagamaan, serta mencetak generasi yang selalu berperilaku sesuai syariat islam saja. Dengan begitu munculah ide untuk mencetak generasi santri yang ahli dalam bidang agama dan ahli dalam bidang perekonomian guna mensejahterakan perekonomian umat untuk masyarakat luas.<sup>1</sup>

Langkah tersebut dibuktikan ponpes yang didirikan oleh Sayyid Sulaiman yang beradadi Sidogiri Kec. Kraton Kab. Pasuruan dengan mengembangkan konsep ekonomi syariah. Mahmud Ali Zain menjelaskan tentang kiprah dari ponpes tersebut pada bidang ekonomi yang diawali dengan keinginan yang mandiri dengan mendirikan koperasi yang berprinsip dari santri oleh santri dan untuk santri. Koperasi tersebut didirikan pada tahun 1981 yang berupa warung kopi dan kedai klontong guna memenuhi kebutuhan para santri. Dengan beriringnya tahun koperasi tersebut terus mengalami perkembangan.

---

<sup>1</sup> [www.Bmtugtsidogiri.Co.Id](http://www.Bmtugtsidogiri.Co.Id), Diakses Pada Hari Selasa, 07 Septemer 2017 Pukul 19.00 WIB

Perkembangan dari koperasi itu disambut positif oleh pengurus dan guru yang berada di madrasah mifthakul ulum sidogiri, sehingga munculah rapat kecil yang mengusulkan tentang adanya kegiatan yang berfokus pada usaha simpan pinjam yang menggunakan prinsip syariah. Yang tepatnya sekitar pertengahan tahun 1997 yang diberi nama dengan Baitul Maal Wat Tamwil Maslahah Mursalah lil Ummah (BMT MMU).

Dengan majunya kiprah BMT UGT Sidogiri di dunia lembaga keuangan islam di Blitar di buka kantor cabang pembantu BMT UGT Sidogiri yang terletak di jalan Mawar No. 63 Kantor BMT UGT Sidogiri terletak di daerah pasar karena memang target utama dari BMT UGT Sidogiri adalah orang pasar. Setelah mendapat izin kantor cabang pembantu BMT UGT Sidogiri yang terletak di Sukorejo Kota Blitar ini diresmikan pada tanggal 27 Mei 2014.

**a) Visi dan Misi BMT UGT Sidogiri**

Visi yang dimiliki oleh BMT UGT Sidogiri meliputi: (1) terbangunnya dan berkembangnya ekonomi umat dengan landasan syari'ah islam; (2) terwujudnya budaya *ta'awun* dalam kebaikan dan ketakwaan di bidang sosial ekonomi. Sedangkan misi yang dimiliki meliputi: (1) menerapkan dan memasyarakatkan syariah islam dalam aktivitas ekonomi; (2) menanamkan pemahaman bahwa sistem syariah di bidang ekonomi adalah adil, mudah, dan *maslahah* ; (3) meningkatkan kesejahteraan umat dan anggota; (4) melakukan aktivitas ekonomi dengan budaya STAF (*Siddiq*

atau jujur, *Tabligh* atau komunikatif, *Amanah* atau dapat dipercaya, *Fatonah* atau profesional).

**b) Struktur Organisasi BMT UGT Sidogiri Sukorejo Blitar**

Struktur Organisasi BMT UGT Sidogiri Sukorejo Blitar.

Kepala Cabang Pembantu Sukorejo Blitar : Nazilul Farkhan

Account Officer Simpan Pinjam : Hisbullah Huda

Account Officer Penagihan : M. Luai Hasan

Kasir : Dwi Suryanto

**c). Produk - Produk BMT UGT Sidogiri**

Produk simpanan yang dimiliki oleh BMT UGT Sidogiri meliputi:

- a. Tabungan umum syariah, yaitu tabungan yang setoran dan penarikannya dapat dilakukan setiap saat sesuai kebutuhan anggota. Tabungan ini menggunakan akad *mudharabah musytarakah* dengan nisbah 30% untuk anggota dan 70% untuk BMT. Setoran awal minimal Rp. 10.000,- dan setoran berikutnya minimal Rp. 1000,- dengan administrasi pembukaan tabungan Rp. 5000,-.
- b. Tabungan Haji Al-Haromain, merupakan tabungan umum berjangka untuk membantu keinginan anggota melaksanakan ibadah haji. Akad yang digunakan adalah akad *mudharabah musytarakah* dengan nisbah 50% untuk

anggota dan 50% untuk BMT. Untuk pembukaan rekening disesuaikan dengan domisili atau tempat tinggal calon jamaah haji, dengan setoran awal minimal Rp. 500.000,- dan selanjutnya minimal Rp. 100.000,-. Penarikan hanya untuk kebutuhan keberangkatan haji atau karena ada udzur syar'i.

- c. Tabungan Umrah Al-Hasanah, yaitu tabungan umum berjangka untuk membantu keinginan anggota dalam melaksanakan ibadah umrah. Tabungan umrah menggunakan akad *mudharabah musytarakah* dengan nisbah 40% untuk anggota dan 60% untuk BMT. Dapat mengajukan dana talangan umrah maksimal 30% atau 50% dari kekurangan biaya umrah dengan ketentuan pembiayaan yang berlaku. Dengan setoran awal minimal Rp. 1.000.000,- dan setoran berikutnya sesuai dengan perencanaan keberangkatan. Untuk administrasi pembukaan tabungan adalah Rp. 150.000,-.
- d. Tabungan Idul Fitri, yaitu Tabungan umum berjangka untuk membantu anggota memenuhi kebutuhan hari raya idul fitri. Akad yang digunakan adalah *mudharabah musytarakah* dengan nisbah 40% anggota dan 60% BMT. Mendapatkan bagi hasil bulanan dapat dirupakan barang untuk kebutuhan hari raya sesuai kebijakan BMT UGT Sidogiri. Setoran awal minimal Rp. 10.000,- ,kemudian untuk setoran berikutnya minimal Rp. 1000,- dan biaya administrasi pembukaan Rp. 5000,-.
- e. Tabungan pendidikan, merupakan Tabungan umum berjangka yang diperuntukkan bagi lembaga pendidikan guna menghimpun dana tabungan

- siswa. Tabungan diakad berdasarkan prinsip syariah *mudharabah musytarakah* dengan nisbah 40% Anggota dan 60% BMT. Setoran awal Rp 100.000,- dan setoran berikutnya minimal Rp 50.000,-.
- f. Tabungan kurban, merupakan tabungan umum berjangka untuk membantu dan memudahkan anggota dalam merencanakan ibadah kurban dan aqiqah. Akad yang digunakan adalah *mudharabah musytarakah dengan nisbah 40% Anggota dan 60% BMT*. Setoran awal minimal Rp.50.000,- dan setoran berikutnya minimal Rp.25.000,- dengan Biaya administrasi dan tabarru' asuransi Rp.15.000,- (untuk kurban kambing) dan Rp.100.000,- (untuk kurban sapi).
- g. Tabungan tarbiyah, merupakan tabungan umum berjangka untuk keperluan pendidikan anak dengan jumlah setoran bulanan tetap (*installment*) dan dilengkapi dengan asuransi. Dengan akad *mudharabah musytarakah dan nisbah 25% untuk Anggota dan 75% untuk BMT*.
- h. Tabungan berjangka, merupakan tabungan berjangka yang setoran dan penarikannya berdasarkan jangka waktu tertentu. Setoran awal minimal Rp. 500.000,- dengan jangka waktu yang fleksibel: 1, 3, 6, 9, 12 dan 24 bulan. Akad yang digunakan yaitu *mudharabah musytarakah dengan nisbah sebagai berikut: (1) jangka waktu 1 bulan nisbah 50% anggota dan 50% BMT; (2) jangka waktu 3 bulan nisbah 52% anggota dan 48% BMT; (3) jangka waktu 6 bulan nisbah 55% anggota dan 45% BMT; (4) jangka waktu 9 bulan nisbah 57% anggota dan 43%BMT; (5) jangka waktu 12*

*bulan nisbah 60% anggota dan 40%BMT; (6) jangka waktu 24 bulan nisbah 70% anggota dan 30%BMT.*

- i. MDA Berjangka Plus adalah tabungan berjangka khusus dengan manfaat asuransi santunan kesehatan secara gratis. Akad yang digunakan yakni akad *mudharabah musytarakah* dengan nisbah 50% untuk anggota dan 50% untuk BMT. Jangka waktu deposito selama 36 bulan, nominal deposito sebesar Rp 25 juta dan berlaku kelipatannya (santunan kesehatan dan kematian juga berlaku kelipatan) dengan ketentuan sebagai berikut : (1) rawat inap rumah sakit Rp.200.000,- perhari (maksimal 180 hari setahun); (2) rawat ICU Rp.400.000,- perhari (maksimal 10 hari setahun); (3) santunan biaya operasi Rp 2 juta (dalam setahun); (4) Mendapatkan santunan asuransi meninggal dunia sebagai berikut : santunan meninggal biasa Rp 5 juta dan santunan meninggal kecelakaan Rp 10 juta.

Sedangkan produk pembiayaan yang dimiliki oleh BMT UGT Sidogiri sebagai berikut:

- a. UGT GES (Gadai Emas Syariah) merupakan fasilitas pembiayaan dengan agunan berupa emas, ini sebagai alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat dan mudah. Akad yang digunakan adalah akad *rahn bil ujah*.
- b. UGT MUB (Modal Usaha Barakah) merupakan fasilitas pembiayaan modal kerja bagi anggota yang mempunyai usaha mikro dan kecil. Akad yang

- digunakan adalah akad yang berbasis bagi hasil (*Mudharabah* atau *Musyarakah*) atau jual beli (*Murabahah*).
- c. UGT MTA (Multiguna Tanpa Agunan) merupakan fasilitas pembiayaan tanpa agunan untuk memenuhi kebutuhan anggota. Akad yang digunakan adalah akad yang berbasis jual beli (*Murabahah*) atau berbasis sewa (*Ijarah & Kafalah*).
  - d. UGT KBB (Kendaraan Bermotor Barokah) merupakan fasilitas pembiayaan untuk pembelian kendaraan bermotor. Akad yang digunakan adalah akad yang berbasis jual beli (*Murabahah*).
  - e. UGT PBE (Pembelian Barang Elektronik) merupakan fasilitas pembiayaan yang ditujukan untuk pembelian barang elektronik. Akad yang digunakan adalah akad yang berbasis jual beli (*Murabahah*) atau akad *Ijarah Muntahiyah Bittamlik* (IMBT). Jenis barang elektronik yang bisa diajukan adalah: (1) barang elektronik yang dijual secara legal (baru atau bekas); (2) bergaransi (Pabrik atau Toko); (3) barangnya marketable seperti laptop, komputer, TV, audio, kulkas, dan lain-lain.
  - f. UGT PKH (*Pembiayaan Kafalah Haji*) merupakan fasilitas pembiayaan konsumtif bagi anggota untuk memenuhi kebutuhan kekurangan setoran awal Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) yang ditentukan oleh Kementerian Agama, untuk mendapatkan nomor seat porsi haji. Akad yang digunakan adalah akad *Kafalah bil Ujrah* dan *Wakalah bil Ujroh*.

- g. UGT MJB (*Multi Jasa Barokah*) merupakan fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada anggota untuk kebutuhan jasa dengan agunan berupa fixed asset atau kendaraan bermotor selama jasa dimaksud tidak bertentangan dengan undang-undang/hukum yang berlaku serta tidak termasuk kategori yang diharamkan Syariah Islam. Akad yang digunakan adalah akad yang berbasis jual beli dan sewa (*Bai' al Wafa atau Ba'i dan IMBT*) atau berbasis sewa (*Ijarah atau Rahn Tasjili*).
- h. UGT MGB (*Multi Griya Barokah*) merupakan pembiayaan jangka pendek, menengah, atau panjang untuk membiayai pembelian rumah tinggal (konsumer), baik baru maupun bekas, di lingkungan developer maupun non developer, atau membangun rumah atau renovasi rumah. Akad yang digunakan adalah akad yang berbasis jual beli (*Murabahah, Bai' Maushuf Fiddhimmah atau Istishna'*) atau Multi Akad (*Murabahah dan Ijarah Paralel*).
- i. UGT MPB (*Modal Pertanian Barokah*) merupakan fasilitas pembiayaan untuk modal usaha pertanian. Akad yang digunakan adalah akad yang berbasis jual beli (*Murabahah*) atau multi akad (*Murabahah dan Ijarah parallel atau Bai' al Wafa dan Ijarah*).<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup>[www.BMT](http://www.BMT) UGT Sidogiri, Diakes Pada Hari Selasa, 07 November 2017 Pukul 19.00 WIB

## **2. Sejarah Umum Berdirinya BTM Surya Melati Abadi**

Pada awalnya BTM Surya Melati Abadi didirikan atas dasar organisasi amal usaha Muhammadiyah yang berfungsi sebagai lembaga untuk menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat umum, tidak hanya untuk kalangan kelompok muhammadiyah akan tetap untuk seluruh kalangan umat islam pada umumnya. BTM Surya Melati merupakan lembaga yang dinaungi dan didukung oleh yayasan muhammadiyah yang didirikan pertama kali di wilayah kabupaten kediri pada bulan april tahun 2000 oleh majelis ekonomi PDM(*Pimpinan Daerah Muhammadiyah*) Kabupaten Kediri. Kantor utama berkedudukan didesa sambu kecamatan ringinrejo. Pendirian BTM ini berdasarkan surat keputusan No. 03/SK/YBMM/BTM/II/2000 yayasan baitul maal muhammadiyah pusat yang berkedudukan di Jalan Menteng Raya Nomor 62 Jakarta Pusat. Adapun dasar pemikiran Koperasi Syariah BTM Surya Melati Abadi adalah:

- 1) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 tentang perkoperasian.
- 2) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1995 tentang pelaksanaan kegiatan usaha simpan pinjam oleh koperasi.
- 3) Surat keputusan No. 03//SK/YBMM/BTM/II/2000 Yayasan Baitul Maal Muhammadiyah Pusat.

- 4) Status Badan Hukum BTM “Surya Melati” berubah menjadi Koperasi dengan nama Koperasi Simpan Pinjam BTM “Surya Melati” bernomor Badan Hukum 518/BH/08/418.53/2002.
- 5) Surat izin permohonan Koperasi Syariah BTM Surya Melati Abadi Nomor 30/BTM.KP/III/2016 pada tanggal 30 Maret 2016 dan Surat Kepala Dinas dan UMKM Provinsi Jawa Timur Nomor 518.1/6614/108.2/2016 pada tanggal 6 April 2016.<sup>3</sup>

**a) Visi dan Misi BTM Surya Melati Abadi**

Visi yang dimiliki BTM Surya Melati Abadi yaitu sebagai penggerak ekonomi rakyat yang pantang menyerah untuk memerangi rentenir serta meningkatkan kesejahteraan anggota. Sedangkan Misi BTM Surya Melati Abadi yaitu: (1) memberikan pelayanan yang terbaik untuk anggota, (2) memberikan pelayanan yang lebih cepat dibanding lembaga keuangan lainnya, (3) mengemban amanah anggota, (4) menjunjung tinggi keputusan rapat anggota, (4) manajemen yang kuat, aman dan terpercaya.<sup>4</sup>

**b) Struktur Organisasi**

Struktur Organisasi BTM Surya Melati Abadi Ngadiluwih Kediri.<sup>5</sup>

- 1) Kepala Cabang Ngadiluwih : Irfan Mu’afi, S.Sos
- 2) Accounting, Tab & Dep : Epril Kartikawati, A.Md
- 3) Teller : Indah Kustiani, S. AB

---

<sup>3</sup>Laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) BTM Surya Melati Abadi Tahun 2015

<sup>4</sup>Brosur BTM Surya Melati Abadi

<sup>5</sup>Laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) BTM Surya Melati Abadi Tahun 2015

- 4) ADM Pembiayaan : Herlia Dwiyanita, A. Md
- 5) Account Officer : Roni Widodo
- 6) Account Officer : Suharno
- 7) Office Boy : M. Fawaid Zuliansyah

**c) Produk-produk BTM Surya Melati Abadi**

a. Produk pembiayaan.<sup>6</sup>

1) Murabahah

Pembiayaan dengan jangka waktu 1 tahun, 2 tahun, dan maksimal 3 tahun dengan sistem angsuran pokok + bagi hasil.

2) Mudharabah

Pembiayaan dengan jangka waktu maksimal 6 bulan dan tiap bulannya hanya mengangsur bagi hasilnya saja, untuk pengembalian pokok pada saat jatuh tempo.

b. Produk simpanan.<sup>7</sup>

a) Saham

b) Simpanan Mudharabah Berjangka (SIMUKA) atau deposito berjangka merupakan investasi berdasarkan syariah islam dengan kesepakatan bagi hasil yang lebih memuaskan. Bagi hasil tersebut dapat diambil setiap bulan atau secara otomatis dimasukkan ke dalam

---

<sup>6</sup>Brosur Produk Pembiayaan BTM Surya Melati Abadi

<sup>7</sup>Brosur Produk Simpanan BTM Surya Melati Abadi

tabungan. Jangka waktu yang dapat dipilih yaitu 1, 3, 6, 12 bulan atau lebih dengan kesepakatan nisbah bagi hasil yang disesuaikan.

- c) Tabungan atau simpanan al wadi'ah (SIWADA) merupakan fasilitas tabungan bagi masyarakat umum yang mendambakan kehidupan makmur dengan perolehan bagi hasil keuntungan yang menarik.

## **B. Pemaparan Data**

### **1. Paparan tentang penerapan layanan melalui personal selling dalam meminimalkan risiko pembiayaan di BMT UGT Sidogiri cabang pembantu Sukorejo kabupaten Blitar.**

BMT UGT Sidogiri cabang pembantu sukorejo kabupaten blitar merupakan lembaga keuangan syariah yang kegiatannya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana tersebut untuk kepentingan masyarakat. Dalam melaksanakan kegiatannya, BMT UGT Sidogiri menyajikan berbagai macam produk untuk masyarakat guna membantu kesejahteraan masyarakat sekitar, salah satunya adalah produk pembiayaan. Dalam mewujudkan dan meningkatkan kemajuan lembaga baik di bidang ekonomi maupun keorganisasian lembaga, BMT dituntut untuk mampu memberikan nilai lebih diberbagai sisi di mata anggota. Hal ini dimaksudkan agar mampu bertahan ditengah persaingan bisnis yang semakin ketat, selain itu yang paling utama adalah tujuan bersama yang tersirat dalam visi dan misi bisa tercapai dengan tepat dan efektif. Salah satu strategi BMT UGT Sidogiri dalam rangka mewujudkan hal tersebut yaitu dengan memberikan pelayanan

penjualan pribadi (jemput bola) secara terbaik kepada para anggota. Sebagaimana yang telah dijelaskan bahwa pelayanan yang baik setidaknya mencakup lima kriteria kualitas pelayanan, yaitu *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (kepercayaan), *tangible* (tampilan), *emphaty* (perhatian) dan *reliability* (kehandalan). Kaitannya dengan penelitian ini, kriteria kualitas pelayanan menjadi tolak ukur untuk mengetahui pelayanan penjualan pribadi yang ada di BMT UGT Sidogiri. Pelayanan yang ditawarkan BMT UGT Sidogiri kepada para anggotanya sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Nazilul Farhan:

Dalam upaya penerapan sistem pelayanan penjualan pribadi BMT UGT Sidogiri dijalankan dengan cara melalui petugas (karyawan) Account officer (AO) mendatangi anggota secara langsung (door to door) sehingga anggota cukup menunggu petugas Account Officer (AO) datang dan menghampiri mereka untuk melayaninya, kemudian petugas dapat menjelaskan mengenai produk-produk BMT kepada (calon) anggota. Selain itu petugas dapat menjelaskan sistem dan prosedur operasional lembaga keuangan syariah kepada masyarakat awam yang mungkin masih belum faham terkait lembaga keuangan syariah. Di samping itu untuk mengedukasi masyarakat menyebarkan syariah islam guna untuk memberantas paraktik bank titil yang telah marak di pasar.<sup>8</sup>

Pada kondisi persaingan usaha yang semakin ketat, setiap lembaga keuangan harus mampu menunjukkan ciri khas lembaga keuangan masing-masing dan salah satunya adalah dengan cara pemberian inovasi dalam pelayanan. Oleh karena itu, pelayanan penjualan pribadi merupakan ciri khas

---

<sup>8</sup>Wawancara Dengan Bapak Nazilul Farhan (Kepala Kantor BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Sukorejo) Tanggal 27 September 2017

pelayanan di BMT UGT Sidogiri dan sudah menjadi kebutuhan yang tidak bisa dihindari. Disamping itu lain halnya untuk memberikan kemudahan pelayanan dan kenyamanan pelanggan terhadap produk (jasa) yang ditawarkan, sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Nazilul farhan:

Dalam pelayanan penjualan pribadi bahwa sistem pelayanan ini dijalankan dengan cara pelayanan secara langsung mendatangi anggota di lapangan. Konsep pelayanan ini kami terapkan untuk menjadi lembaga keuangan yang lebih baik pasti akan menghasilkan dua kemungkinan, yang pertama strategi tersebut dapat diterima dan mampu menjadikan lembaga keuangan menjadi lebih baik lagi. Kedua strategi tersebut tidak dapat diterima justru menghambat kesuksesan sebuah lembaga keuangan. Dengan pelayanan melalui sistem penjualan pribadi di BMT UGT Sidogiri, dimana jika dilihat dari luar sistem pelayanan tersebut kurang tepat diterapkan karena mengharuskan BMT untuk menyediakan waktu dan tenaga yang lebih, namun kenyataannya BMT UGT Sidogiri mampu menjaga eksistensinya. Dengan konsep seperti ini selain memberikan wujud pelayanan, lembaga juga dapat mempengaruhi dan meyakinkan anggota dan masyarakat untuk selalu menggunakan jasa BMT UGT Sidogiri. Sehingga anggota akan merasa yakin dan termotivasi untuk selalu menggunakan jasa BMT kembali dalam upaya pemenuhan kebutuhan mereka.<sup>9</sup>

Salah satu kriteria pelayanan dalam penjualan pribadi yang harus terpenuhi untuk mewujudkan pelayanan yang baik yaitu *responsiveness* (cepat tanggap), *responsiveness* (cepat tanggap) tergambar dengan selalu sigap untuk melayani anggota, memberikan solusi atas kesulitan yang dihadapi

---

<sup>9</sup>Wawancara Dengan Bapak Nazilul Farhan (Kepala Kantor BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Sukorejo) Tanggal 27 September 2017.

anggota. Kaitannya dengan *responsiveness* (cepat tanggap) BMT UGT Sidogiri, sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak nazilul farhan

Sebagaimana konsep pelayanan penjualan pribadi (jemput bola) sendiri bahwa sistem pelayanan ini dijalankan dengan cara pelayanan secara langsung mendatangi anggota di lapangan. Konsep pelayanan ini kami terapkan salah satunya dengan alasan sebagai bentuk ketanggapan kami kepada anggota, karena sebagian besar anggota berprofesi sebagai pedagang di pasar. Dimana kebutuhan operasional pedagang pasar pasti tidak menentu, kemudian mereka setiap harinya pasti akan memiliki penghasilan yang tidak menentu. Jadi dengan sistem ini kebutuhan anggota dalam bidang keuangan akan cepat terpenuhi dan yang paling utama dengan pelayanan ini maka tidak akan mengganggu aktivitas mereka.

Dari sistem pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT tersebut sangat memberikan kemudahan bagi anggota, anggota dapat menghemat waktu, tenaga dan biaya karena tidak perlu jauh-jauh datang ke kantor untuk melakukan transaksi. Hal ini seperti yang telah diungkapkan oleh Ibu Bibit yang menjadi anggota BMT UGT Sidogiri cabang sukorejo:

Saya merasa terbantu dengan adanya sistem jemput bola ini, karena saya tidak perlu jauh-jauh datang ke kantor hanya untuk menabung atau membayar angsuran. Selain itu lebih menghemat waktu, karena saya hanya cukup menunggu petugas yang datang, sehingga hal ini tidak menyita aktivitas kami sebagai pedagang. Dengan sistem jemput bola ini menabung atau membayar angsuran menjadi lebih ringan karena diterapkan sistem tabungan seadanya setiap hari guna untuk membantu masyarakat seperti kami ini ketika mengalami kemacetan dan kami merasa puas atas pelayanan dari pihak BMT. Dengan adanya sistem pelayanan jemput bola ini mbak, seperti yang kita ketahui, biaya operasional berdagang tidak bisa dipastikan terlebih apabila barang dagangan datang pasti akan membutuhkan biaya lebih. Dengan sistem ini jika sewaktu-waktu membutuhkan uang cukup saya minta

petugas BMT untuk menarik tabungan dan apabila ingin membayar angsuran kami cukup menunggu petugas BMT datang.<sup>10</sup>

Dari sisi pembiayaan sistem ini akan mengurangi risiko terjadinya kredit macet, anggota yang akan mengalami kemacetan dalam pembiayaan akan cepat terdeteksi karena BMT dapat segera mengetahui dan dapat segera mengambil solusi untuk pembiayaan tersebut.

Disamping itu sebuah pelayanan juga harus mampu menciptakan rasa percaya (*assurance*) kepada setiap anggota. Memiliki kemampuan yang baik dalam menumbuhkan kepercayaan anggota merupakan kunci sukses sebuah lembaga keuangan. Dimana sistem pelayanan di BMT UGT Sidogiri mengharuskan untuk terjalinnya silaturahmi dan menjalin kekeluargaan antara petugas *account officer* dengan anggota. Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak M. Luai Hasan selaku petugas *account officer* BMT UGT Sidogiri cabang pembantu sukorejo:

Kepercayaan anggota kepada lembaga merupakan suatu hal yang sangat penting. Dalam menciptakan kepercayaan anggota, BMT UGT Sidogiri sangat diuntungkan dengan adanya sistem pelayanan jemput bola, karena sistem ini mengharuskan pihak *account officer* untuk selalu menghampiri dan melayani anggota secara langsung. Petugas dan anggota setiap hari bertatap muka dan berinteraksi. Keadaan tersebut menjadikan anggota semakin terbuka dan merasa nyaman dengan BMT.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup>Wawancara Dengan Ibu Bibit (Nasabah Tabungan Umum Dan Pembiayaan Di BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Sukorejo) Tanggal 19 November 2017

<sup>11</sup>Wawancara Dengan Bapak Luai Hasan ( Account Officer BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Sukorejo) Tanggal 19 November 2017

Dengan adanya silaturahmi maka akan mampu menumbuhkan kepercayaan bagi para anggota BMT UGT Sidogiri, karena anggota akan mengenal lembaga secara menyeluruh, sebagaimana yang diungkapkan oleh mbak rina salah satu anggota BMT UGT Sidogiri kantor cabang pembantu sukorejo:

Saya tetap menggunakan jasa lembaga BMT UGT Sidogiri karena saya telah mempercayai dan mengenal lembaga keuangan tersebut baik dari latar belakang, sistem operasional dan juga para petugasnya. Jika saya mau menabung ataupun membayar angsuran saya cukup memberikan uang dan buku rekening saya. dari cara mereka melayani, mereka memberikan pelayanan dengan menunjukkan sikap yang sopan dan ramah tamah.<sup>12</sup>

Karyawan BMT UGT Sidogiri bagian lapangan (*account officer*) dituntut untuk selalu tampil sempurna dari berbagai sisi, terutama dalam hal tampilan. Tampilan (*tangible*) yang dimaksud tampilan fisik, kesopanan dalam berkomunikasi karena hal tersebut merupakan citra perusahaan yang diberikan kepada anggota. Petugas harus mampu membaca situasi, memahami karakter setiap nasabah dan mampu untuk memberikan solusi permasalahan anggota. Tampilan (*tangible*) yang dimiliki oleh BMT UGT Sidogiri tentunya berbeda dengan lembaga keuangan lainnya, sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak Nazilul Farhan:

Ciri khas BMT UGT Sidogiri ialah petugas berpenampilan layaknya seorang santri dalam kegiatan operasional lembaga, hal tersebut dikarenakan BMT UGT Sidogiri diprakarsai oleh para santri yang

---

<sup>12</sup>Wawancara Dengan Mbak Rina (Nasabah Tabungan Umum Dan Pembiayaan Di BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Sukorejo) Tanggal 19 November 2017

berada dipondok sidogiri. Kemudian mereka mempunyai pemikiran bahwa santri tidak hanya bisa mengaji akan tetapi harus bisa membantu mengelola ekonomi. Sehingga para santri tersebut mempunyai ide untuk mendirikan sebuah koperasi dengan prinsip syariah. Agar tidak menghilangkan ciri kesantrian dan membantu menyiarkan agama islam, dalam kegiatan operasional lembaga BMT memilih menggunakan pakaian layaknya seorang santri.<sup>13</sup>

Pelayanan yang baik juga mengharuskan lembaga untuk memberikan *empathy* (perhatian) kepada para anggotanya. Dimana suatu lembaga diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasional yang nyaman bagi pelanggan. *Empathy* (perhatian) yang diberikan lembaga diwujudkan dengan adanya konsep pelayanan yang dilakukan secara langsung mendatang anggota sehingga anggota tetap bisa melakukan transaksi tanpa harus meninggalkan aktivitasnya, sebagaimana yang disampaikan Bapak Luai Hasan:

Anggota BMT UGT Sidogiri cukup banyak dan memiliki karakteristik dan kesibukan yang berbeda-beda, jadi sulit bagi kami untuk memberikan perhatian yang maksimal kepada para anggota. Akan tetapi mayoritas profesi anggota BMT UGT Sidogiri yaitu pedagang. Sehingga bentuk *empathy* (perhatian) kami terhadap paraanggota yaitu melalui sistem pelayanan langsung di lapangan dengan menghampiri satu persatu, dengan begitu maka akan mempermudah anggota dalam pemenuhan kebutuhannya.<sup>14</sup>

Disamping itu dalam hal kecakapan dan kehandalan (*reability*) dalam transaksi, BMT UGT Sidogiri harus mampu untuk menjamin keakuratan

---

<sup>13</sup>Wawancara Dengan Bapak Nazilul Farhan (Kepala Kantor BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Sukorejo) Tanggal 16 Desember 2017

<sup>14</sup>Wawancara Dengan Bapak M Luai Hasan (Account Officer BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Sukorejo) Tanggal 16 Desember 2017

untuk setiap transaksi. Sistem pelayanan yang mampu menunjukkan tingkat keakuratan data dalam setiap transaksi dengan baik dan benar, mampu untuk memberikan layanan sesuai yang telah dijanjikan serta keakuratan yang tinggi akan menjadi pilihan setiap anggota. Usaha BMT UGT Sidogiri dalam mewujudkan kehandalan (*reability*) khususnya dalam pelayanan diwujudkan dengan adanya pemberian fasilitas teknologi yang membantu setiap kegiatan transaksi kepada setiap *account officer*, sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak Nazilul Farhan:

Untuk membantu dan mengurangi tingkat kesalahan dalam sistem pelayanan setiap AO dibekali fasilitas gadget dalam proses pelayanan anggota, jika dulu setiap bertransaksi hanya dicatat manual dalam buku rekening dan slip pembayaran (penarikan) setelah sampai dikantor baru direkap ulang. Sekarang sudah menggunakan teknologi gadget android untuk memasukkan transaksi tabungan maupun angsuran, jadi transaksi AO langsung bisa masuk di komputer kantor dan tidak perlu repot-repot melakukan rekap ulang.<sup>15</sup>

Setiap penerapan sesuatu hal, pastinya terdapat kendala atau masalah didalamnya. Dan untuk mengatasi kendala tersebut secara efektif, tergantung bagaimana cara kita untuk menanggapi. Begitu juga yang sedang di alami oleh pihak BMT UGT Sidogiri, dimana dalam pemberian pembiayaan perlu adanya suatu proses mulai dari analisis kelayakan pembiayaan sampai kepada realisasinya. Namun realisasi pembiayaan bukanlah tahap terakhir dari proses pembiayaan. Ada beberapa tahapan dalam pemberian pembiayaan salah

---

<sup>15</sup>Wawancara Dengan Bapak Nazilul Farhan (Kepala Kantor Cabang BMT UGT Siogiri Cabang Sukorejo Blitar) Tanggal 16 Desember 2017.

satunya dengan analisis 5C (*character, condition, capital, capacity, collateral*). Akan tetapi disini tidak menggunakan keseluruhan aspek tersebut, lebih fokus pada prinsip karakter (*character*), usaha (*capacity*) dan jaminan (*collateral*).

Adapun klasifikasinya, adalah sebagai berikut: (1) karakter (*character*), pihak BMT akan melihat dari segi watak calon anggota, yang mana hal tersebut bisa dilihat dari cara mereka berbicara dan menanggapi suatu kejadian/ masalah. Menurut pernyataan dari Bapak M. Luai Hasan:

“Karakter seseorang itu kan beda-beda ya mbak, dan kita ndak tau pasti bagaimananya. Tapi kalau kita dekat dengan orang tersebut otomatis tau bagaimana tingkah laku dan seluk beluknya. Ya kalau dalam hal ini, kita istilahnya ngakrabi lah mbak. Pas waktu survey gitu, kita ya ngobrol-ngobrol santai datang ke rumahnya, pokok jangan sampai kita buat suasana tegang, santai tapi tujuan kita pasti. Kita ajak si calon anggota itu mengikuti alur pertanyaan kita, bisa juga kita tes diam-diam dengan menyuguhkan suatu masalah, kira-kira tanggapannya nanti bagaimana. Ya kurang lebih seperti itu lah mbak.<sup>16</sup>

Dimana, *character* seorang anggota tersebut bisa dilihat pada saat tahap survey, selain dari gerak geriknya pada saat pengajuan berlangsung, karakter tersebut juga bisa dilihat pada saat melakukan obrolan santai, dengan hal ini dapat dikatakan pihak BMT lebih mengutamakan sistem kekeluargaan dengan cara menyambung tali silaturahmi dengan calon anggota. Adapun tujuan diadakannya analisis karakter yakni untuk mengantisipasi adanya iktikad buruk dari anggota.(2) Jaminan (*collateral*), setiap saat melakukan

---

<sup>16</sup>Wawancara Dengan Bapak Luai Hasan (Account Officer BMT UGT Sidogri Cabang Pembantu Sukorejo) Tanggal 16 Desember 2017

pengajuan pembiayaan, syarat yang paling utama adalah jaminan anggota, karena hal tersebut mempengaruhi besar kecilnya realisasi dana (pencarian dana) Berdasarkan pernyataan beliau, Bapak M Luai Hasan:

Iya memang, agunan itu pasti akan berpengaruh untuk proses realisasi. Nanti kita cek fisiknya gimana, masih layak apa ndak, kita perkirakan juga kalau misal terjadi penyusutan jadinya berapa. Kurang lebih seperti itu.<sup>17</sup>

Analisis jaminan ini dilakukan guna untuk mengantisipasi terjadinya pembiayaan macet disuatu hari, yang mana apabila benar-benar terjadi pembiayaan macet maka jaminan tersebut bisa digunakan untuk mengganti kewajiban yang tidak bisa dibayar oleh anggota. Selanjutnya, (3) usaha / kekayaan yang dimiliki calon anggota (*capital*). Dalam menganalisisnya, pihak BTM akan melakukan survey terlebih dahulu, yang dilakukan oleh Account Officer (AO). Dengan cara, terjun langsung melihat perkembangan perekonomian anggota tersebut. Baik berdasarkan pengamatan sendiri, yakni dengan melihat dari segi penghasilan sehari-hari atau melihat kinerjanya, maupun bertanya kepada orang-orang terdekat calon anggota. Seperti pernyataan Bapak M. Luai Hasan selaku Account Officer (AO) pada saat wawancara.

Disini kita memang mengedepankan prinsip kekeluargaan, ketika survey kita melakukan obrolan dengan santai untuk menggali sedikit demi sedikit masalah usaha agar tidak tersinggung atau bisa tanya

---

<sup>17</sup>Wawancara Dengan Bapak Luai Hasan (Account Officer BMT UGT Sidogri Cabang Pembantu Sukorejo) Tanggal 16 Desember 2017

dengan saudara dekat maupun tetangga yang setiap hari mengetahui aktivitas mereka.<sup>18</sup>

Dengan proses analisa pembiayaan yang berdasarkan ketiga prinsip tersebut, pihak BMT mengharapkan dapat menekan berkembangnya jumlah anggota yang pembiayaannya bermasalah. Selain itu, strategi yang dilakukan pihak BMT untuk menekan pembiayaan bermasalah tersebut dengan cara melakukan pencegahan sejak dini, yaitu lebih memperhatikan kelengkapan persyaratan pengajuan calon anggota secara teliti. Karena bila terjadi sesuatu di kemudian hari maka bisa diatasi secara mudah. Untuk menghindari terjadinya kegagalan pembiayaan maka lembaga tersebut harus melakukan pemantauan secara rutin melalui layanan jemput bola. Dalam pemberian pembiayaan dilakukan analisa pembiayaan oleh komite pembiayaan. Hal tersebut ditujukan guna untuk meminimalisir bertambahnya pembiayaan bermasalah. Tercatat dalam 3 Tahun terakhir NPF ( Tahun 2014: NPF sebesar 2,19%), (Tahun 2015:NPF sebesar 11,23%), dan (Tahun 2016 : NPF sebesar 16,66%). Dimana pada tahun 2014 NPF sebesar 2,19% hal tersebut masih dikatakan sehat. Namun ditahun 2015 dan tahun 2016 bisa dikatakan tidak sehat. Sebagaimana yang diungkapkan oleh bapak Nazilul Farhan:

Kalau untuk mengetahui sehat tidaknya lembaga keuangan kan bisa dilihat di rasio keuangannya ya. Kalau di BMT sendiri batasan prosentasenya masih ikut peraturan bank syariah tapi kalau soal

---

<sup>18</sup>Wawancara Dengan Bapak Luai Hasan (Account Officer BMT UGT Sidogri Cabang Pembantu Sukorejo) Tanggal 16 Desember 2017

landasan hukum, kita ya ikut landasan hukum koperasi. Soal prosentase pembiayaan bermasalah itu, selama 3 tahun mengalami kenaikan yang cukup tinggi, tapi itu masih dikatakan kurang sehat. Nah kalau dibandingkan dengan peraturan di bank syariah itu kan batasannya 5%, jika lebih dari itu berarti kan sudah ndak sehat. Umumnya selama ini, sebab pembiayaan bermasalah itu karena 2 faktor mbak, ekonomi dan karakter. Tapi kebanyakan, yang paling sering itu faktor ekonomi terjadinya kebakaran.<sup>19</sup>

Data laporan kolektabilitas pembiayaan di BMT UGT Sidogiri dengan BTM Surya Melati Abadi menunjukkan bahwa pembiayaan mengalami permasalahan dalam proses pengembalian, yaitu adanya mitra yang terlambat membayar pembiayaan sampai tanggal jatuh tempo. Dari data menunjukkan kolektabilitas pembiayaan tersebut menunjukkan pada tahun 2014-2016 kriteria lancar tetap mendominasi dari karakter yang lain. Dan ini membuktikan pembiayaan yang ada di BMT UGT Sidogiri dalam penyalurannya sebagian besar kembali sekitar 50-60%, pada tahun 2015 kriteria lancar mengalami kenaikan menjadi 72,94% tetapi untuk kriteria tidak lancar mengalami kenaikan menjadi 3,22% dan kriteria yang diragukan tahun 2015 menunjukkan kemajuan yaitu naik 1,76% akan tetapi kredit macet pada tahun 2016 terjadi sekitar 6,76% .

Penerapan layanan penjualan pribadi (jemput bola) tersebut terdapat beberapa macam kendala didalamnya, diantaranya adalah karena faktor kondisi ekonomi dan karakter dari anggota itu sendiri, selain itu karena faktor yang terjadi diluar kemampuan anggota seperti meninggal dunia, kebakaran.

---

<sup>19</sup>Wawancara Dengan Bapak Nazilul Farhan (Ketua Cabang BMT UGT Sidogiri Cabang Pembantu Sukorejo Blitar) Tanggal 16 Desember 2017

Menurut Manajer, ada beberapa faktor yang dapat menjadi penyebab timbulnya pembiayaan bermasalah pada BMT UGT Sidogiri, diantaranya:

1) Faktor Internal

Menurut kepala cabang BMT, faktor terjadinya pembiayaan bermasalah yang dikarenakan faktor internal sangat minim. Karena, dalam melaksanakan tugasnya, bagian survey sangat berhati-hati dalam menganalisa calon anggota pembiayaan dan sangat berupaya untuk meminimalisir resiko. Karena prediksi atas kondisi ekonomi anggota kedepannya atau prospek usaha anggota di awal survey itu, 100% masih belum bisa sesuai dengan kenyataan yang berlaku. Hal ini sesuai dengan pendapat Kepala cabang BMT UGT Sidogiri :

Kendala kita dalam penerapan strategi tersebut, ya seperti karena faktor kondisi ekonomi anggota itu, kita kan ndak tau ya musibah seseorang itu datangnya kapan, kita kan juga ndak bisa memutuskan, kebanyakan kasus yang kita jumpai itu usaha si anggota mengalami penurunan, iya memang benar pada saat survey kita sudah melakukan analisis di usaha anggota tersebut, tapi kalau memang di pertengahan jalan usaha mereka diberi musibah secara mendadak kita kan juga ndak tau, meskipun diawalnya sudah dilakukan survey.<sup>20</sup>

2) Faktor Eksternal

Disamping faktor internal, faktor-faktor yang paling banyak berpengaruh sebagai faktor yang mengakibatkan pembiayaan bermasalah adalah dari faktor eksternal, diantaranya:

---

<sup>20</sup>Wawancara dengan Bapak Nazilul Farhan ( kepala cabang BMT UGT Sidogiri cabang pembantu Sukorejo) tanggal 16 Desember 2017

- a) Bencana yang menerjang usaha anggota pembiayaan seperti kebakaran. Bencana ini berimbas kepada terganggunya usaha anggota pembiayaan, sehingga anggota pembiayaan tidak dapat melanjutkan kegiatan usahanya yang mengakibatkan anggota tidak sanggup lagi melanjutkan angsuran maupun mengembalikan pembiayaan kepada pihak BMT. Hal ini berdasarkan pernyataan dari Bapak Luai Hasan selaku Account Officer pada saat wawancara:

Kalau bicara kendala, kendala kita itu banyak mbak. Nah kendala yang dialami oleh anggota BMT adalah musibah kebakaran yang menimbulkan kerugian yang sangat besar.<sup>21</sup>

- b) Meninggalnya anggota pembiayaan. Karena kondisi ini, anggota pembiayaan tidak dapat bekerja atau menjalankan usahanya, sehingga sumber utama pemasukan anggota pembiayaan menjadi labil. Fatalnya hingga ia tidak dapat mengembalikan pembiayaan tersebut.

Faktor-faktor di atas merupakan penyebab-penyebab pembiayaan bermasalah di BMT UGT Sidogiri. Untuk menanggulangi pembiayaan bermasalah yang terjadi pihak BMT melakukan beberapa tindakan, diantaranya:

---

<sup>21</sup>Wawancara Dengan Bapak Luai Hasan (Account Officer BMT UGT Sidogiri Cabang Sukorejo Blitar) Tanggal 16 Desember 2017.

- 1) Untuk faktor diluar kemampuan anggota, seperti anggota meninggal dunia dan terjadinya kebakaran, pihak BMT bisa melakukan mediasi dengan pihak ahli waris untuk pelimpahan tanggungan anggota yang belum terselesaikan dan melakukan musyawarah.
- 2) Melakukan teguran dengan cara melakukan silaturahmi ke rumah anggota pembiayaan atau mengirimkan surat tagihan kepada anggota pembiayaan yang berisi jumlah pembiayaan yang belum dikembalikan kepada anggota pembiayaan tersebut.
- 3) Melakukan penjualan jaminan. Apabila kedua cara diatas sudah tidak dapat menanggulangi pembiayaan bermasalah anggota, maka pihak BMT dengan berat hati akan meminta anggota pembiayaan untuk menjual barang jaminan, guna melunasi sisa pembiayaan di BMT. Namun, apabila harga penjualan lebih dari sisa pembiayaan, maka pihak BMT akan mengembalikannya kepada anggota pembiayaan.

Dalam menghadapi setiap kendala yang ada, pihak BMT selalu menggunakan cara yang bersifat kekeluargaan, saling membantu sesama anggota, tidak memandang sifat, watak, atau darimana mereka berasal. Karena sistem penanganan seperti itulah, banyak masyarakat yang tertarik dan suka dengan untuk menggunakan beberapa jasa yang ada di BMT UGT Sidogiri.

Berdasarkan pernyataan Bapak Nazilul Farhan :

Kalau solusinya. Mmm kita lebih ke sifat kekeluargaanya mbak, yang penting bagaimana caranya supaya si anggota itu tidak tertekan, istilahnya seperti kita rangkul lah mbak..seperti saat kondisi ekonomi

nya turun gitu, disini kita juga membantu memberikan motivasi mbak, bukannya dibiarkan saja tapi kita selalu mendukungnya supaya masalah perekonomiannya itu cepat terselesaikan. Kemudian kalau soal karakter anggota yang suka ngumpet-ngumpet kalau kita datangi, kita disini ya harus sedikit tegas menanggapi, supaya dia punya rasa malu sama jera. Nah kalau yang, anggota meninggal itu bisa di musyawarahkan kembali dengan ahli waris, dia sekiranya mampu meneruskan tanggungan itu atau tidak.”<sup>22</sup>

Dalam menyelesaikan permasalahan pembiayaan, pihak BMT Sidogiri menggunakan solusi yang bertahap. Awalnya menggunakan teguran dan silaturahmi, kemudian apabila teguran tidak bisa, maka menggunakan akad baru. Terakhir, apabila kedua cara tersebut tidak bisa dilakukan penjualan jaminan.

## **2. Paparan tentang penerapan layanan melalui personal selling dalam meminimalkan risiko pembiayaan di BTM Surya Melati Abadi cabang Ngadiluwih.**

Menjalankan sebuah strategi dalam upaya untuk menjadi lembaga keuangan yang lebih baik pasti akan menjadi kesuksesan sebuah lembaga. Begitu juga dengan strategi pelayanan jemput bola di BTM Surya Melati Abadi, jika dipandang dari luar sistem pelayanan tersebut kurang tepat dilakukan karena mengharuskan BTM untuk menyediakan waktu dan tenaga yang lebih. Sebagaimana yang telah diungkapkan oleh Bapak Irfan Mu’afi:

Ketika saya menjadi bagian lembaga keuangan BTM Surya Melati Abadi, saya merasa aneh dengan konsep pelayanan yang diterapkan.

---

<sup>22</sup>Wawancara dengan Bapak Nazilul Farhan (Kepala cabang BMT UGT Sidogiri cabang pembantu Sukorejo) tanggal 16 Desember 2017.

Strategi seperti ini merupakan strategi yang langka di Indonesia. Ketika BTM menerapkan sistem seperti ini mulai ada lembaga lain yang meniru konsep seperti itu. Konsep seperti itu walaupun terlihat merugikan lembaga akan tetapi jika dikaji ternyata sangat efektif untuk diterapkan, terutama lembaga keuangan pendatang baru. Dengan konsep tersebut selain memberikan wujud pelayanan maksimal, lembaga juga dapat mempengaruhi dan meyakinkan anggota untuk menggunakan jasa BTM. Sehingga anggota akan merasa yakin dan termotivasi untuk penggunaan jasa BTM.<sup>23</sup>

Salah satu strategi BTM Surya Melati Abadi dalam rangka mewujudkan hal tersebut yaitu dengan memberikan pelayanan penjualan pribadi (jemput bola) secara terbaik kepada para anggota. Sebagaimana yang telah dijelaskan bahwa pelayanan yang baik setidaknya mencakup lima kriteria kualitas pelayanan, yaitu *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (kepercayaan), *tangible* (tampilan), *emphaty* (perhatian) dan *reliability* (kehandalan). Pelayanan yang ditawarkan BMT UGT Sidogiri kepada para anggotanya sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Irfan Mu'afi:

Dalam penerapan layanan penjualan pribadi (jemput bola) tersebut pihak BTM Surya Melati melakukan pelayanan dengan bertatap muka secara langsung. Penerapan jemput bola yang dilakukan disini tidak semua anggota di datangi, karena jangkauannya yang cukup dekat dan diutamakan yang memiliki hubungan emosional dengan karyawan.<sup>24</sup>

Salah satu kriteria pelayanan yang harus terpenuhi untuk mewujudkan pelayanan yang baik yaitu *responsiveness* (cepat tanggap). Tergambarkan dengan ciri selalu sigap untuk mambantu nasabah, memberikan solusi atas

---

<sup>23</sup>Wawancara Dengan Bapak Irfan Mu'afi (Kepala Cabang BTM Surya Melati Abadi Cabang Ngadiluwih) Tanggal 7 Desember 2017

<sup>24</sup>Wawancara Dengan Bapak Irfan Mu'afi (Kepala Cabang BTM Surya Melati Abadi Cabang Ngadiluwih) Tanggal 7 Desember 2017

kesulitan yang dihadapi nasabah. Sebagaimana yang disampaikan oleh bapak Irfan Mu'afi:

Pelayanan jemput bola ini dijalankan secara langsung mendatangi anggota. Dengan alasan sebagai bentuk ketanggapan kami kepada anggota. Dan pada awal mulanya strategi ini sangat bagus untuk diterapkan bagi lembaga keuangan pemula, Mayoritas anggota yang kami biyai adalah masyarakat umum ada yang bermacam-macam profesi

Dari sistem pelayanan yang diberikan oleh pihak BTM tersebut juga sangat membantu bagi anggota meskipun hanya sedikit yang mendapatkan pelayanan jemput bola baik simpanan maupun pembiayaan. Salah satu nasabah yang beruntung mendapatkan pelayanan *personal selling* ini adalah

Bapak Mardi:

Sistem jemput bola yang diterapkan oleh BTM Surya Melati Abadi sangat membantu nasabah sibuk seperti saya ini. Karena dengan kesibukan yang saya jalani saya tidak perlu repot-repot untuk datang ke pihak BTM untuk menabung maupun melakukan pembiayaan. Pihak dari BTM pun juga selalu siap membantu jika saya ada keluhan.<sup>25</sup>

Disamping itu sebuah pelayanan juga harus menciptakan rasa percaya (*assurance*) kepada setiap anggota. Memiliki kemampuan yang baik untuk menumbuhkan kepercayaan anggota merupakan kunci sukses bagi lembaga keuangan. Dimana sistem ini mengharuskan untuk terjalinnya hubungan silaturahmi antara BTM melalui petugas *account officer* dengan anggota

---

<sup>25</sup> Wawancara Dengan Bapak Mardi (Anggota Simpanan Dan Pembiayaan BTM Surya Melati Abadi Cabang Ngadiluwih) Tanggal 19 Desember 2017

karena pelayanan berlangsung secara door to door, sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Suharno selaku petugas *account officer*:

Rasa percaya anggota kepada lembaga merupakan hal yang sangat penting. Upaya menciptakan kepercayaan sangat diuntungkan dengan adanya sistem jemput bola ini, antara petugas dengan nasabah bertatap muka sehingga terjalinnya interaksi yang menjadikan keakraban. Keadaan tersebut menjadikan anggota semakin terbuka dan tidak akan sungkan untuk meminta bantuan atau solusi ketika terjadi kesulitan. Akan tetapi ada anggota yang memiliki karakter pemalu, menghindari ketika diingatkan masa jatuh tempo dan memberikan obral janji saja, hal ini menjadi permasalahan bagi AO untuk memberikan motivasi agar bisa memperbaiki diri<sup>26</sup>

Hal ini dirasakan oleh Ibu Juariyah selaku nasabah BTM Surya Melati Abadi yang mengatakan bahwa sudah ada hubungan antara dirinya dengan pihak BTM:

Saya dengan pihak BTM sudah seperti orang yang sudah lama kenal. Kami membicarakan semua dengan pihak BTM dengan santai. Kami juga biasa sharing-sharing tentang bisnis yang sedang tren pada saat ini, pokoknya chemistry antara kita sudah sangat kental. Itu karena dari pihak BTM sudah sangat sering berkunjung ke rumah saya sehingga saya juga dapat mengetahui tentang latar belakang dari BTM Surya Melati Abadi dan juga *account officernya*.<sup>27</sup>

Petugas BTM Surya Melati Abadi yang melakukan pelayanan di lapangan (*account officer*) dituntut untuk selalu tampil maksimal dari berbagai segi, terutama dalam hal tampilan. Tampilan (*tangible*) meliputi penampilan fisik dan kesopanan dalam berkomunikasi karena hal tersebut

---

<sup>26</sup>Wawancara Dengan Bapak Suharno (Account Officer BTM Surya Melati Abadi Cabang Ngadiluwih) Tanggal 7 Desember 2017

<sup>27</sup>Wawancara Dengan Ibu Juariyah (Anggota Pembiayaan BTM Surya Melati Abadi Cabang Ngadiluwih) Tanggal 19 Desember 2017

merupakan citra perusahaan yang diberikan kepada anggota. Dan diharapkan mampu membaca situasi, memahami karakter dan sifat setiap anggota dan harus mampu memberikan solusi atas permasalahan nasabah. Tampilan (*tangible*) yang dipakai BTM Surya Melati Abadi terlihat berbeda dengan BMT UGT Sidogiri. Sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Suharno

Ciri khas BTM Surya Melati Abadi adalah petugas berpenampilan formal dalam kegiatan operasional lembaga. Sebenarnya tidak ada kebijakan dalam berpakaian, hal tersebut terserah kesepakatan dalam wilayah kantor yang bersangkutan.<sup>28</sup>

Bapak Rudi memberikan pendapat tentang tampilan account officer yang pernah berkunjung kerumahnya:

Pegawai dari BTM Surya Melati Abadi mempunyai penampilan yang rapi dan juga sopan santun yang bagus ketika berkunjung. Mereka selalu menjunjung tata krama sebagai seorang tamu di rumah orang lain. Jika sudah begitu saya pun juga welcome kepada mereka.<sup>29</sup>

Pelayanan yang baik dan berkualitas juga mengharuskan lembaga untuk memberikan *emphaty* (perhatian) kepada para anggotanya. Dimana lembaga diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan. *Emphaty* yang diberikan lembaga diwujudkan dengan adanya konsep pelayanan yang dilakukan secara langsung mendatangi anggota sehingga anggota tetap bisa melakukan transaksi tanpa

---

<sup>28</sup>Wawancara Dengan Bapak Suharno (Account Officer BTM Surya Melati Abadi Cabang Ngadiluwih) Tanggal 7 Desember 2017

<sup>29</sup>Wawancara Dengan Bapak Rudi (Anggota Pembiayaan BTM Surya Melati Abadi Cabang Ngadiluwih) Tanggal 19 Desember 2017

harus meninggalkan aktivitasnya. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak irfan mu'afi:

Jumlah anggota BTM Surya Melati Abadi cukup banyak, dan setiap anggota memiliki kesibukan dan karakteristik yang berbeda. Jadi sangat sulit untuk memberikan perhatian yang maksimal. Jadi disini dituntut untuk bisa melayani dengan membaca situasi dan kondisi dan selalu beretika dalam memberikan pelayanan.<sup>30</sup>

Konsep *emphaty* yang diterapkan oleh pihak BTM juga pernah dirasakan oleh Bapak Abidin:

Baru kali ini saya menemui sebuah inovasi sistem dari perusahaan yang mau repot-repot menemui langsung nasabah ke rumahnya untuk melakukan transaksi ataupun pembiayaan. Saya jadi sangat terbantu dengan ide tersebut karena kadang saya tidak sempat pergi BTM untuk menabung atau melakukan pembiayaan.<sup>31</sup>

Disamping itu dalam hal kecakapan dan kehandalan (*reability*) dalam bertransaksi, BTM Surya Melati harus mampu menjamin keakuratan data untuk setiap transaksi. Sistem pelayanan yang mampu menunjukkan tingkat keakuratan data dengan baik dan benar. Mampu untuk menghantarkan layanan sesuai yang telah dijanjikan serta keakuratan yang tinggi akan menjadi pilihan setiap anggota. Usaha BTM Surya Melati dalam mewujudkan kehandalan khususnya dalam pelayanan diwujudkan dengan adanya

---

<sup>30</sup>Wawancara Dengan Bapak Irfan Mu'afi (Kepala Cabang BTM Surya Melati Abadi Cabang Ngadiluwih) Tanggal 7 Desember 2017

<sup>31</sup>Wawancara dengan bapak abidin (Anggota Pembiayaan BTM Surya Melati Abadi Cabang Ngadiluwih) Tanggal 19 Desember 2017

pemberian nota yang dapat membantu dalam setiap transaksi, sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak Irfan Mu'afi

Untuk membantu account officer untuk mengurangi tingkat kesalahan dalam sistem pelayanan setiap AO dibekali fasilitas nota atau cara manual dalam slip pembayaran, sesampai di kantor slip tersebut diberikan kepada pihak teller untuk direkap ulang.<sup>32</sup>

Risiko pembiayaan adalah risiko yang terjadi akibat kegagalan pihak lawan (*Counterparty*) dalam memenuhi kewajibannya. Risiko pembiayaan muncul jika bank maupun lembaga keuangan lainnya tidak bisa memperoleh kembali angsuran pokok dan atau bagi hasil dari pembiayaan yang diberikannya atau investasi yang dilakukannya. Penyebab utama terjadinya risiko pembiayaan adalah terlalu mudahnya lembaga keuangan dalam memberikan pinjaman atau melakukan investasi karena terlalu dituntut untuk memanfaatkan kelebihan liquiditas, sehingga dalam melakukan penilaian pembiayaan kurang cermat dalam mengantisipasi berbagai kemungkinan risiko usaha yang dibiayainya. Sebagaimana yang dikatakan oleh Bapak Suharno

Dalam memberikan pembiayaan kepada anggota pastinya kami terlebih dahulu mempertimbangkan aspek 5 C (*character, condition, capital, capacity, collateral*). Akan tetapi pihak BTM ini tidak mempertimbangkan

---

<sup>32</sup>Wawancara Dengan Bapak Irfan Mu'afi (Kepala Cabang BTM Surya Melati Abadi Cabang Ngadiluwih) Tanggal 7 Desember 2017

keseluruhan aspek tersebut. Hanya mempertimbangkan prinsip karakter (*character*), jaminan (*collateral*) dan usaha (*capacity*).

Adapun klasifikasinya, adalah sebagai berikut: (1) karakter (*character*), pihak BTM akan melihat dari segi watak calon anggota, yang mana hal tersebut bisa dilihat dari cara mereka berbicara dan menanggapi suatu kejadian/ masalah. Menurut pernyataan dari Bapak Suharno:

Karakter seseorang bisa tergambarkan dari awal mula mereka mengajukan pembiayaan, bisa dilihat dari gerak geriknya. Kalau orang tersebut benar-benar membutuhkan dan yang bohong dari raut muka pasti kelihatan.<sup>33</sup>

Dimana, *character* seorang anggota tersebut bisa dilihat pada saat tahap survey, selain dari gerak geriknya pada saat pengajuan berlangsung, karakter tersebut juga bisa dilihat pada saat melakukan obrolan santai. Adapun tujuan diadakannya analisis karakter yakni untuk mengantisipasi adanya iktikad buruk dari anggota. (2) Jaminan (*collateral*), setiap saat melakukan pengajuan pembiayaan, syarat yang paling utama adalah jaminan anggota, karena hal tersebut mempengaruhi Berdasarkan pernyataan beliau, Bapak Irfan Mu'afi:

Agunan sebenarnya dalam islam tidak diperbolehkan, namun agunan sangat penting digunakan untuk jaminan apabila anggota tidak bisa memenuhi kewajibannya. Agunan digunakan BTM untuk mengcover

---

<sup>33</sup>Wawancara Dengan Bapak Suharno (Account Officer BTM Surya Melati Abadi Cabang Ngadiluwih) Tanggal 7 Desember

apabila terjadi wanprestasi. Agunan bagi anggota lama diberikan maksimal 50% dari nilai taksiran.<sup>34</sup>

Analisis jaminan ini dilakukan guna untuk mengantisipasi terjadinya pembiayaan macet disuatu hari, yang mana apabila benar-benar terjadi pembiayaan macet maka jaminan tersebut bisa digunakan untuk mengganti kewajiban yang tidak bisa dibayar oleh anggota. Selanjutnya, (3) usaha / kekayaan yang dimiliki calon anggota (*capital*). Dalam menganalisisnya, pihak BTM akan melakukan survey terlebih dahulu, yang dilakukan oleh Account Officer (AO). Dengan cara, terjun langsung melihat perkembangan perekonomian anggota tersebut. Seperti pernyataan Bapak Suharno selaku Account Officer (AO) pada saat wawancara.

Untuk melihat usaha calon anggota yang akan dibiayai, kita bisa melakukan survey usaha apa yang akan dijalankan (bagi usaha baru), sedangkan untuk yang sudah lama bisa melihat dari perkembangan usaha yang telah dijalankan apakah patut untuk dibiayai atau tidak.<sup>35</sup>

Dengan proses analisa pembiayaan yang berdasarkan ketiga prinsip tersebut, pihak BTM mengharapkan dapat menekan berkembangnya jumlah anggota yang pembiayaannya bermasalah. Selain itu, strategi yang dilakukan pihak BTM untuk menekan pembiayaan bermasalah tersebut dengan cara melakukan pencegahan sejak dini, yaitu lebih memperhatikan kelengkapan

---

<sup>34</sup>Wawancara Dengan Bapak Irfan Mu'afi(Kepala Cabang BTM Surya Melati Abadi Cabang Ngadiluwih) Tanggal 7 Desember 2017

<sup>35</sup>Wawancara Dengan Bapak Suharno (Account Officer BTM Surya Melati Abadi Cabang Ngadiluwih) Tanggal 7 Desember 2017

persyaratan pengajuan calon anggota secara teliti. Karena bila terjadi sesuatu di kemudian hari maka bisa diatasi secara mudah. Untuk menghindari terjadinya kegagalan pembiayaan maka lembaga tersebut harus melakukan pemantauan secara rutin melalui layanan jemput bola. Dalam pemberian pembiayaan dilakukan analisa pembiayaan oleh komite pembiayaan. Hal tersebut ditujukan guna untuk meminimalisir bertambahnya pembiayaan bermasalah. Tercatat dalam 3 Tahun terakhir NPF( Tahun 2014: NPF sebesar 13,37%), (Tahun 2015 : NPF sebesar 10,47%), dan (Tahun 2016 : NPF sebesar 10,89%). Dimanadari tahun ke tahun mengalami penurunan. pada tahun 2015 NPF sebesar 10,47% hal tersebut masih dikatakan kurang sehat. Sebagaimana yang diungkapkan oleh bapak Irfan Mu'afi:

Kalau untuk mengetahui sehat tidaknya lembaga keuangan kan bisa dilihat di rasio keuangannya ya. Kalau di BMT sendiri batasan prosentasenya masih ikut peraturan bank syariah tapi kalau soal landasan hukum, kita ya ikut landasan hukum koperasi. Soal prosentase pembiayaan bermasalah itu, selama 3 tahun dapat dikategorikan sehat. Nah kalau dibandingkan dengan peraturan di bank syariah itu kan batasannya 5%, jika lebih dari itu berarti kan sudah ndak sehat. Umumnya selama ini, sebab pembiayaan bermasalah itu karena 2 faktor mbak, ekonomi dan karakter. Tapi kebanyakan, yang paling menonjol adalah karakter masing-masing anggota.<sup>36</sup>

Berdasarkan Data laporan kolektabilitas pembiayaan di BTM Surya Melati Abadi bahwa pada tahun 2014-2016 kriteria lancar tetap mendominasi

---

<sup>36</sup>Wawancara Dengan Bapak Irfan Mu'afi(Kepala Cabang BTM Surya Melati Abadi Cabang Ngadiluwih) Tanggal 7 Desember 2017

dari karakter yang lain, dan ini membuktikan pembiayaan yang ada di BTM Surya Melati Abadi dalam penyalurannya sebagian besar kembali sekitar 70-80%, pada tahun 2015 kriteria lancar mengalami kenaikan 86% tetapi untuk kriteria kurang lancar juga mengalami kenaikan sebesar 4% an kriteria diragukan tahun 2015 menunjukkan penurunan 0,06% akan tetapi kredit macet pada tahun 2016 terjadi sekitar 4,5%.

Penerapan layanan penjualan pribadi (jemput bola) tersebut terdapat beberapa macam kendala didalamnya, diantaranya adalah karena faktor kondisi ekonomi dan karakter dari anggota itu sendiri, selain itu karena faktor yang terjadi diluar kemampuan anggota seperti meninggal dunia. Menurut Manajer, ada beberapa faktor yang dapat menjadi penyebab timbulnya pembiayaan bermasalah pada BTM Surya Melati Abadi, diantaranya:

1) Faktor karakter anggota

Faktor dari karakter anggota yang beralasan tidak mempunyai biaya. Berdasarkan pernyataan dari Bapak Suharno selaku Account Officer pada saat wawancara :

Kendala yang dihadapi oleh AO yang paling sering adalah karakter dari anggota. Semisal pada waktu jatuh tempo kita tagih anggota beralasan tidak punya. Berdasarkan hasil wawancara dari tetangga mereka sebenarnya punya mas untuk bayar akan tetapi punya rasa aman untuk memberikan uang kepada karyawan BTM.<sup>37</sup>

---

<sup>37</sup>Wawancara Dengan Bapak Suharno (Account Officer BTM Surya Melati Abadi Cabang Ngadiluwih) Tanggal 7 Desember 2017

Adapun faktor ini menjadi kendala yang paling dianggap serius. Karena ketika melihat karakter seseorang itu sangat sulit untuk ditebak, meskipun kita bertanya kepada tetangga dan saudara dekatnya. Mungkin masih ada niat untuk sedikit menutupinya.

- 2) Keadaan ekonomi anggota pembiayaan melemah dikarenakan:
  - a. sakit, yang menyebabkan anggota pembiayaan tidak dapat bekerja lagi.
  - b. Anggota meninggal dunia.
  - c. Usaha yang dijalankan mengalami kebangkrutan, sehingga anggota pembiayaan tidak mampu lagi untuk mengembalikan pembiayaan yang diberikan kepadanya.

Setelah mengetahui beberapa kendala dari penerapan strategi diatas, maka terdapat solusi yang dirasa cukup baik untuk mengatasi masalah tersebut. Adapun untuk faktor karakter anggota, pihak BTM akan lebih memberikan pendekatan, perhatian, dan penekanan sedikit terhadap anggota dengan tujuan supaya anggota tersebut mau untuk memenuhi kewajibannya kepada pihak BTM. Berdasarkan pernyataan Bapak Irfan Mu'afi.

Menilai karakter seseorang itu sangat sulit untuk ditebak, karena seseorang dari hasil survey dan penilaian dari AO bagus belum tentu bagus bahkan ditengah-tengah perjalanan bersifat sebaliknya. Banyak anggota ketika tidak bisa memenuhi kewajiban mereka hanya mengobral janji, ketika janjinya itu ditagih terkadang selalu menghindar dari kami. Untuk menanggapi supaya dia punya rasa

malu dan rasa jera. Sesering mungkin didatangi lambat laun pasti sadar akan memenuhi kewajibannya.<sup>38</sup>

Untuk menanggulangi pembiayaan bermasalah yang terjadi pihak BTM melakukan beberapa tindakan, diantaranya:

- 1) Melakukan teguran dengan cara melakukan silaturahmi ke rumah anggota pembiayaan tersebut.
- 2) Apabila anggota pembiayaan tidak membayar 1 bulan, maka pihak BTM akan menghubunginya lewat telepon guna memberi teguran dan mencari tahu mengenai alasan anggota pembiayaan tersebut.

### **3. Paparan tentang persamaan dan perbedaan penerapan layanan personal selling dalam meminimalkan risiko pembiayaan pada BMT UGT Sidogiri Sukorejo Blitar dengan BTM Surya Melati Abadi Ngadiluwih Kediri.**

Dari temuan penelitian dan pembahasan hasil penelitian di atas, peneliti menemukan beberapa persamaan dan perbedaan terkait dengan penerapan layanan personal selling pada BMT UGT Sidogiri blitar dan BTM Surya Melati Abadi Kediri, yaitu:

#### **a. Persamaan**

- 1) Kedua lembaga tersebut sama-sama menerapkan pelayanan penjualan pribadi (jemput bola) dalam meminimalisir risiko pembiayaan dengan menerapkan kriteria pelayanan yang baik (RATER) diantaranya

---

<sup>38</sup>Wawancara Dengan Bapak Irfan Mu'afi(Kepala Cabang BTM Surya Melati Abadi Cabang Ngadiluwih) Tanggal 7 Desember 2017

*responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (kepercayaan), *tangibles* (tampilan), *emphaty* (perhatian), *reliability* (kehandalan).

- 2) Kedua lembaga sama-sama menerapkan prinsip pembiayaan 5C (*character, condition, capital, capacity, callateral*) untuk menganalisis kelayakan calon anggota pembiayaan. Terkhusus pada tiga aspek yaitu *Character* (karakter), *Callateral* (jaminan) dan *Capital* (usaha).
- 3) Kedua lembaga sama-sama mengalami kendala pembiayaan dari faktor ekonomi dan karakter.
- 4) Kedua lembaga sama-sama menggunakan cara mediasi, motivasi dan musyawarah dalam menanggulangi salah satu kendala yang dialami.

**Tabel 1.3 persamaan penerapan layanan personal selling dalam meminimalkan risiko pembiayaan pada BMT UGT Sidogiri Sukorejo Blitar dengan BTM Surya Melati Abadi Ngadiluwih Kediri.**

Keterangan	Persamaan	
	BMT UGT Sidogiri	BTM Surya Melati
1. Strategi Pelayanan	Pelayanan penjualan pribadi (jemput bola) dalam meminimalisir risiko pembiayaan	
2. Prinsip Pembiayaan	5C( <i>character, condition, capital, capacity, callateral</i> ). Pada tiga aspek yaitu <i>Character</i> (karakter), <i>Callateral</i> (jaminan) dan <i>Capital</i> (usaha).	
3. Faktor kendala pembiayaan	Ekonomi dan karakter.	
4. Solusi dalam	Mediasi, motivasi dan musyawarah	

permasalahan pembiayaan	
----------------------------	--

**b. Perbedaan**

- 1) Sasaran BMT UGT Sidogiri mayoritas pedagang pasar, sedangkan BTM Surya Melati sasarannya masyarakat pada umumnya.
- 2) Sistem angsuran BMT UGT Sidogiri Diterapkan adanya sistem tabungan seiklasnya setiap hari, sedangkan BTM Surya Melati Tidak diterapkan sistem tabungan.
- 3) Lembaga BMT UGT Sidogiri menerapkan sistem jemput bola pada kriteria *responsiveness* (cepat tanggap), setiap nasabah berhak mendapatkan pelayanan sistem tersebut. Sedangkan BTM Surya Melatihanya beberapa nasabah yang mendapat pelayanan sistem jemput bola.
- 4) Lembaga BMT UGT Sidogiri menerapkan sistem jemput bola pada kriteria *assurance* (percaya), AO sudah menguasai cara untuk menjalin silaturahmi dengan nasabah. Sedangkan BTM Surya Melati mengalami sedikit kendala ketika menghadapi karakter anggota.
- 5) Lembaga BMT UGT Sidogiri menerapkan sistem jemput bola pada kriteria kriteria *tangible* (tampilan), petugas berpenampilan layaknya seorang santri. Sedangkan petugas BTM Surya Melati berpenampilan formal.

- 6) Lembaga BMT UGT Sidogiri menerapkan sistem jemput bola pada kriteria kriteria *reability* (kehandalan), AO dilengkapi dengan fasilitas gadget untuk mengurangi kesalahan dalam melakukan transaksi. Sedangkan petugas BTM Surya Melati, AO dibekali dengan fasilitas nota.
- 7) Kedua lembaga memiliki perbedaan dalam teknik penerapan prinsip pembiayaan 5C (*character, condition, capital, capacity, collateral*) untuk menganalisis kelayakan calon anggota pembiayaan. Dalam menganalisis prinsip *character*, pihak BMT UGT Sidogiri akan melakukan survey terlebih dahulu, yang dilakukan oleh Account Officer (AO). Dengan cara, terjun langsung melihat perkembangan perekonomian anggota tersebut. Baik berdasarkan pengamatan sendiri, yakni dengan melihat dari segi penghasilan sehari-hari atau melihat kinerjanya, maupun bertanya kepada orang-orang terdekat calon anggota. Sedangkan BTM Surya Melati tekniknya adalah melihat dari segi watak calon anggota, yang mana hal tersebut bisa dilihat dari cara mereka berbicara ketika melakukan pengajuan pembiayaan.
- 8) Dalam menganalisis prinsip Jaminan (*collateral*), Metode yang digunakan BMT UGT Sidogiri dengan melihat fisik dari agunan itu masih layak atau tidak dan mempertimbangkan penyusutan dari barang agunan tersebut. Pada BTM Surya Melati adalah setiap saat melakukan pengajuan pembiayaan, syarat yang paling utama adalah

jaminan anggota. Agunan digunakan BTM untuk mengcover apabila terjadi wanprestasi. Agunan bagi anggota lama diberikan maksimal 50% dari nilai taksiran.

- 9) Dalam menganalisis prinsip usaha, Metode yang digunakan BMT UGT Sidogiri dengan melakukan survey terlebih dahulu, yang dilakukan oleh Account Officer (AO). Dengan cara, terjun langsung melihat perkembangan perekonomian anggota tersebut. Baik berdasarkan pengamatan sendiri, yakni dengan melihat dari segi penghasilan sehari-hari atau melihat kinerjanya, maupun bertanya kepada orang-orang terdekat calon anggota. Sedangkan BTM Surya Melati melakukan survey usaha yang akan dijalankan (bagi usaha baru), sedangkan untuk yang sudah lama, bisa melihat dari perkembangan usaha yang telah dijalankan apakah patut untuk dibiayai atau tidak.
- 10) Kendala pembiayaan yang paling fatal terjadi pada lembaga BMT UGT Sidogiri dipengaruhi oleh bencana kebakaran. Pada lembaga BTM Surya Melati kendala pada aspek karakter anggota.
- 11) Lembaga BMT UGT Sidogiri dalam penanggulangan pembiayaan yang bermasalah, pihak BMT melakukan teguran, musyawarah kepada anggota. Sedangkan lembaga BTM Surya Melati hanya melakukan teguran dan menghubunginya lewat telepon.

**Tabel 1.4 perbedaan penerapan layanan personal selling dalam meminimalkan risiko pembiayaan pada BMT UGT Sidogiri Sukorejo Blitar dengan BTM Surya Melati Abadi Ngadiluwih Kediri.**

Keterangan	Perbedaan	
	BMT UGT Sidogiri	BTM Surya Melati
1. Sasaran	Mayoritas pedagang pasar	Masyarakat pada umumnya
2. Sistem angsuran	Diterapkan adanya sistem tabungan seiklasnya setiap hari	Tidak diterapkan sistem tabungan
3. Strategi Pelayanan personal selling(jemput bola) dalam meminimalisir risiko pembiayaan.	<i>Responsiveness</i> (cepat tanggap)	
	setiap nasabah berhak mendapatkan pelayanan sistem	Beberapa nasabah yang mendapat pelayanan sistem
	<i>Assurance</i> (percaya)	
	AO sudah menguasai cara untuk menjalin silaturahmi dengan nasabah	Mengalami sedikit kendala ketika menghadapi karakter anggota yang berbeda-beda.
	<i>Tangible</i> (tampilan) :	
	Petugas berpenampilan layaknya seorang santri.	Berpenampilan formal.
	<i>Reability</i> (kehandalan),	
	AO dilengkapi dengan fasilitas gadget	AO dibekali dengan fasilitas nota.
4. 5C( <i>character, condition, capital, capacity, callateral</i> )	<i>Character</i>	
	terjun langsung melihat perkembangan perekonomian anggota	melihat dari segi watak calon anggota
	<i>Callateral</i>	
	melihat fisik dari agunan	Agunan bagi anggota lama diberikan

		maksimal 50%
	<i>Capacity</i>	
	Melihat perkembangan perekonomian anggota	Melihat dari perkembangan usaha
5. Kendala pembiayaan	Bencana kebakaran	Karakter nasabah
6. Penanggulangan pembiayaan yang bermasalah	Teguran dan silaturahmi, akad baru, penjualan jaminan.	Teguran, menghubunginya lewat telepon, akad baru, penjualan jaminan

### C. Analisis Data

#### **Analisis tentang layanan melalui personal selling dalam meminimalkan risiko pembiayaan di BMT UGT Sidogiri Sukorejo Blitar dengan BTM Surya Melati Abadi Ngadiluwih Kediri**

Sebagaimana yang telah dipaparkan pada sub sebelumnya, dapat diketahui bahwa salah satu strategi BMT UGT Sidogiri dalam rangka mengurangi resiko pembiayaan yaitu dengan memberikan pelayanan penjualan pribadi (jemput bola) secara terbaik kepada para anggota. yaitu *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (kepercayaan), *tangible* (tampilan), *emphaty* (perhatian) dan *reliability* (kehandalan). Pada konsep *responsiveness* (cepat tanggap), pelayanan ini terapkan salah satunya dengan alasan sebagai bentuk ketanggapan kepada anggota, karena sebagian besar anggota berprofesi sebagai pedagang di pasar.

Pada konsep *assurance* (kepercayaan), Petugas dan anggota BMT UGT Sidogiri setiap hari bertatap muka dan berinteraksi. Keadaan tersebut menjadikan anggota semakin terbuka dan merasa nyaman dengan BMT. Kemudian pada konsep

*tangible* (tampilan), ciri khas BMT UGT Sidogiri ialah petugas berpenampilan layaknya seorang santri dalam kegiatan operasional lembaga, hal tersebut dikarenakan BMT UGT Sidogiri diprakarsai oleh para santri yang berada dipondok sidogiri. Kemudian mereka mempunyai pemikiran bahwa santri tidak hanya bisa mengaji akan tetapi harus bisa membantu mengelola ekonomi. Penampilan inilah yang menjadi ciri khas dari BMT UGT Sidogiri.

Pada konsep *emphaty* (perhatian), bentuk *empathy* (perhatian) BMT UGT Sidogiri terhadap para anggota yaitu melalui sistem pelayanan langsung di lapangan dengan menghampiri satu persatu, dengan begitu maka akan mempermudah anggota dalam pemenuhan kebutuhannya. Kemudian pada konsep *reliability* (kehandalan), BMT UGT Sidogiri menggunakan teknologi gadget android untuk memasukkan transaksi tabungan maupun angsuran, jadi transaksi AO langsung bisa masuk di komputer kantor dan tidak perlu repot-repot melakukan rekap ulang. Jadi pada konsep ini, resiko kesalahan dalam perhitungan dapat diminimalisir.

Beberapa tahapan BMT UGT Sidogiri dalam pemberian pembiayaan salah satunya dengan analisis 5C (*character, condition, capital, capacity, callateral*). Akan tetapi BMT UGT Sidogiri tidak menggunakan keseluruhan aspek tersebut, lebih fokus pada prinsip karakter (*character*), usaha (*capacity*) dan jaminan (*callateral*). Pada aspek *character*, seorang anggota tersebut bisa dilihat pada saat tahap survey, selain dari gerak geriknya pada saat pengajuan berlangsung, karakter tersebut juga bisa dilihat pada saat melakukan obrolan santai.

Pada aspek survey, BMT UGT Sidogiri melakukan obrolan dengan santai untuk menggali sedikit demi sedikit masalah usaha agar tidak tersinggung atau bisa tanya dengan saudara dekat maupun tetangga. Kemudian pada aspek jaminan (*collateral*), caranya dengan melihat fisik dari agunan itu masih layak atau tidak dan mempertimbangkan penyusutan dari barang agunan tersebut. Dengan pelayanan melalui sistem penjualan pribadi di BMT UGT Sidogiri, dimana jika dilihat dari luar sistem pelayanan tersebut kurang tepat diterapkan karena mengharuskan BMT untuk menyediakan waktu dan tenaga yang lebih, namun kenyataannya BMT UGT Sidogiri mampu menjaga eksistensinya.

Terdapat beberapa kendala dalam penerapan strategi diatas, diantaranya adalah faktor intern dan ekstern. Adapun untuk faktor intern seperti karakter anggota, sedangkan faktor ekstern adalah bencana kebakaran. Pihak BMT memiliki solusi salah satunya untuk faktor ekonomi, pihak BMT UGT Sidogiri akan melakukan mediasi dengan anggota, yakni lebih membantu untuk meyakinkan dan memberikan motivasi terhadap permasalahan ekonomi. Selanjutnya untuk faktor karakter anggota, pihak BMT akan lebih memberikan penekanan sedikit terhadap anggota dengan tujuan supaya anggota tersebut mau untuk memenuhi kewajibannya kepada pihak BMT. Untuk faktor diluar kemampuan anggota, seperti anggota meninggal dunia dan terjadinya kebakaran, pihak BMT bisa melakukan mediasi dengan pihak ahli waris untuk pelimpahan tanggungan anggota yang belum terselesaikan dan melakukan musyawarah. Solusi yang lainnya adalah melakukan penjualan jaminan apabila semua solusi tidak dapat dijalankan.

Pada lembaga BTM Surya Melati Abadi dalam rangka mewujudkan lembaga keuangan yang lebih baik yaitu dengan memberikan pelayanan penjualan pribadi (jemput bola) secara terbaik kepada para anggota. Sama halnya dengan strategi BMT UGT Sidogiri dalam meminimalisir resiko pembiayaan, bahwa BTM Surya Melati Abadi memberikan pelayanan penjualan pribadi (jemput bola) secara terbaik kepada para anggota. yaitu *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (kepercayaan), *tangible* (tampilan), *emphaty* (perhatian) dan *reliability* (kehandalan). Pada konsep pertama, *responsiveness* (cepat tanggap) tergambar dengan ciri selalu sigap untuk membantu nasabah, memberikan solusi atas kesulitan yang dihadapi nasabah.

Pada konsep rasa percaya (*assurance*), dimana sistem ini mengharuskan untuk terjalinnya hubungan silaturahmi antara BTM melalui petugas *account officer* dengan anggota karena pelayanan berlangsung secara door to door. Selanjutnya pada konsep Tampilan (*tangible*), pegawai dari BTM Surya Melati Abadi mempunyai penampilan yang rapi dan juga sopan santun yang bagus ketika berkunjung. Pada konsep *emphaty* (perhatian), yang diberikan lembaga diwujudkan dengan adanya konsep pelayanan yang dilakukan secara langsung mendatangi anggota sehingga anggota tetap bisa melakukan transaksi tanpa harus meninggalkan aktivitasnya. Pada konsep kehandalan (*reability*), usaha BTM Surya Melati dalam mewujudkan kehandalan khususnya dalam pelayanan diwujudkan dengan adanya pemberian nota yang dapat membantu dalam setiap transaksi.

Beberapa tahapan BTM Surya Melati dalam pemberian pembiayaan salah satunya dengan analisis 5C (*character, condition, capital, capacity, callateral*). Akan

tetapi pihak BTM ini tidak mempertimbangkan keseluruhan aspek tersebut. Hanya mempertimbangkan prinsip karakter (*character*), usaha (*capacity*) dan jaminan (*collateral*). Karakter (*character*), pihak BMT akan melihat dari segi watak calon anggota. Jaminan (*collateral*), setiap saat melakukan pengajuan pembiayaan, syarat yang paling utama adalah jaminan anggota. Analisis jaminan ini dilakukan guna untuk mengantisipasi terjadinya pembiayaan macet disuatu hari. Usaha / kekayaan yang dimiliki calon anggota (*capital*). Dalam menganalisisnya, pihak BTM akan melakukan survey terlebih dahulu, yang dilakukan oleh Account Officer (AO). Dengan cara, terjun langsung melihat perkembangan perekonomian anggota tersebut.

Penerapan layanan penjualan pribadi (jemput bola) di BTM Surya Melati mengalami beberapa macam kendala didalamnya, diantaranya adalah karena faktor kondisi ekonomi dan karakter dari anggota itu sendiri. Adapun untuk faktor karakter anggota, pihak BTM akan lebih memberikan pendekatan, perhatian, dan penekanan sedikit terhadap anggota dengan tujuan supaya anggota tersebut memenuhi kewajibannya kepada pihak BTM. Faktor kendala yang paling sulit adalah karakter. Pihak BMT sering mengeluhkan terkait karakter nasabah yang sering *mbolot* atau banyak alasan ketika pembiayaan. Solusi dalam menanggulangi masalah tersebut dari pihak BTM menghubunginya lewat telepon guna memberi tergan dan mencari tahu mengenai alasan anggota pembiayaan tersebut.

Persamaan dalam penerapan layanan personal selling dalam meminimalkan risiko pembiayaan pada BMT UGT Sidogiri dan BTM Surya Melati Abadi dapat terlihat melalui strategi yang digunakan oleh kedua lembaga tersebut. Namun cara-

cara yang ditempuh untuk mendapatkan semua data tersebut menggunakan kebijakan BMT tersendiri. Kedua lembaga tersebut sama-sama menerapkan pelayanan penjualan pribadi (jemput bola) dalam meminimalisir risiko pembiayaan dengan menerapkan kriteria pelayanan yang baik (RATER) diantaranya *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (kepercayaan), *tangibles* (tampilan), *emphaty* (perhatian), *reliability* (kehandalan).

Beberapa tahapan BMT UGT Sidogiri dan BTM Surya Melati dalam pemberian pembiayaan dan menganalisis kelayakan calon anggota pembiayaan. yaitu dengan menerapkan prinsip pembiayaan 5C (*character, condition, capital, capacity, callateral*). Terkhusus pada tiga aspek yaitu *Character* (karakter), *Callateral* (jaminan) dan *Capital* (usaha). Kemudian, kedua lembaga tersebut mengalami kendala pembiayaan dari faktor ekonomi dan karakter. Selain itu, Kedua lembaga tersebut sama-sama menggunakan cara mediasi, motivasi dan musyawarah dalam menanggulangi salah satu kendala yang dialami.

Perbedaan dalam penerapan layanan personal selling dalam meminimalkan risiko pembiayaan pada BMT UGT Sidogiri dan BTM Surya Melati Abadi dapat terlihat melalui strategi yang digunakan oleh kedua lembaga tersebut. Namun cara-cara atau teknik yang ditempuh untuk mendapatkan semua data tersebut menggunakan kebijakan BMT tersendiri. Perbedaan penerapan personal selling diantaranya; *Pertama*, Sasaran BMT UGT Sidogiri mayoritas pedagang pasar, sedangkan BTM Surya Melati sasarannya masyarakat pada umumnya. *Kedua*, Sistem

angsuran BMT UGT Sidogiri diterapkan adanya sistem tabungan seiklasnya, sedangkan BTM Surya Melati tidak diterapkan sistem tabungan.

*Ketiga*, Lembaga BMT UGT Sidogiri menerapkan sistem jemput bola pada kriteria *responsiveness* (cepat tanggap), setiap nasabah berhak mendapatkan pelayanan sistem tersebut. Sedangkan BTM Surya Melati hanya beberapa nasabah yang mendapat pelayanan sistem jemput bola. BMT UGT Sidogiri menerapkan kriteria *assurance* (percaya), AO sudah menguasai cara untuk menjalin silaturahmi dengan nasabah. Sedangkan BTM Surya Melati mengalami sedikit kendala ketika menghadapi karakter anggota yang berbeda-beda. pada kriteria kriteria *tangible* (tampilan), petugas berpenampilan layaknya seorang santri. Sedangkan petugas BTM Surya Melati berpenampilan formal. Pada kriteria *reability* (kehandalan), AO dilengkapi dengan fasilitas gadget untuk mengurangi kesalahan dalam melakukan transaksi. Sedangkan petugas BTM Surya Melati, AO dibekali dengan fasilitas nota.

Kedua lembaga memiliki perbedaan dalam teknik penerapan prinsip pembiayaan 5C menganalisis kelayakan calon anggota pembiayaan. Dalam menganalisis prinsip *character*, pihak BMT UGT Sidogiri dengan melakukan survey terlebih dahulu yang dilakukan oleh Account Officer (AO). Dengan cara, terjun langsung melihat perkembangan perekonomian anggota tersebut. Baik berdasarkan pengamatan sendiri, yakni dengan melihat dari segi penghasilan sehari-hari atau melihat kinerjanya, maupun bertanya kepada orang-orang terdekat calon anggota. Sedangkan BTM Surya Melati tekniknya adalah melihat dari segi watak calon

anggota, yang mana hal tersebut bisa dilihat dari cara mereka berbicara dan menanggapi suatu kejadian/ masalah.

Dalam menganalisis prinsip Jaminan (*collateral*), Metode yang digunakan BMT UGT Sidogiri dengan melihat fisik dari agunan itu masih layak atau tidak dan mempertimbangkan penyusutan dari barang agunan tersebut. Pada BTM Surya Melati adalah setiap saat melakukan pengajuan pembiayaan, syarat yang paling utama adalah jaminan anggota. Agunan digunakan BTM untuk mengcover apabila terjadi wanprestasi. Agunan bagi anggota lama diberikan maksimal 50% dari nilai taksiran.

Dalam menganalisis prinsip usaha, Metode yang digunakan BMT UGT Sidogiri dengan melakukan survey terlebih dahulu, yang dilakukan oleh Account Officer (AO). Dengan cara, terjun langsung melihat perkembangan perekonomian anggota tersebut. Baik berdasarkan pengamatan sendiri, yakni dengan melihat dari segi penghasilan sehari-hari atau melihat kinerjanya, maupun bertanya kepada orang-orang terdekat calon anggota. Sedangkan BTM Surya Melati melakukan survey usaha yang akan dijalankan (bagi usaha baru), sedangkan untuk yang sudah lama, bisa melihat dari perkembangan usaha yang telah dijalankan apakah patut untuk dibiayai atau tidak.

Kendala pembiayaan yang paling fatal terjadi pada lembaga BMT UGT Sidogiri dipengaruhi oleh bencana kebakaran. Pada lembaga BTM Surya Melati kendala pada aspek ekonomi misalnya anggota mengalami kebangkrutan usaha dan karakter nasabah yang banyak alasan ketika pembiayaan. Lembaga BMT UGT Sidogiri menggunakan solusi yang bertahap yaitu teguran dan silaturahmi, kemudian

membuat akad baru dan yang terakhir penjualan jaminan dalam Penanggulangan pembiayaan yang bermasalah. pihak BMT dengan berat hati akan meminta anggota pembiayaan untuk menjual barang jaminan. Sedangkan BTM Surya Melati hanya melakukan teguran dan menghubunginya lewat telepon, membuat akad baru, menjual barang jaminan. Dalam hal ini, kedua lembaga sama-sama menggunakan cara mediasi, hanya saja BMT Sidogiri lebih bertahap.