

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

Dalam bab ini disajikan uraian bahasan sesuai dengan hasil penelitian, sehingga pada pembahasan ini peneliti akan mengintegrasikan hasil penelitian dengan teori yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya. Sebagaimana yang dijelaskan dalam teknik analisa data kualitatif deskriptif, dari data yang telah diperoleh baik melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi diidentifikasi agar sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

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

Risiko pembiayaan adalah risiko yang terjadi akibat kegagalan pihak lawan (*Counterparty*) dalam memenuhi kewajibannya.<sup>1</sup> 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

---

<sup>1</sup> Veithzal Rivai, Arviyan Arifin, *Islamic Banking Sebuah Teori, Konsep, Dan Aplikasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), hlm. 966

liquiditas, sehingga dalam melakukan penilaian pembiayaan kurang cermat dalam mengantisipasi berbagai kemungkinan risiko usaha yang dibiayainya.<sup>2</sup>

Penerapan layanan personal selling merupakan metode dalam meminimalkan risiko pembiayaan di BMT UGT Sidogiri cabang pembantu Sukorejo kabupaten Blitar. Sistem pelayanan jemput bola merupakan strategi yang sering dipakai oleh lembaga keuangan mikro khususnya BMT (Baitul Maal wat Tamwil). Seperti yang diungkapkan Muhammad Ridwan, bahwa ciri-ciri khusus BMT yang termasuk dalam manajemen BMT professional Islami salah satunya adalah BMT harus aktif menjemput bola bukan menunggu bola bahkan harus aktif merebut bola, berprakarsa, kreatif dan inovatif, menemukan masalah dan memecahkannya secara bijak dan memberikan kemenangan kepada semua pihak.<sup>3</sup>

Sistem pelayanan jemput bola merupakan strategi yang dilakukan BMT UGT Sidogiri dalam upaya membeikan pelayanan prima (*service excellence*) kepada para anggotanya. Sistem pelayanan yang diberikan oleh lembaga dan tentunya memajukan BMT UGT Sidogiri. Sistem pelayanan yang baik harus diiringi dengan unsur-unsur dalam kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika bisnis Islam yang sesuai dengan syariat Islam. Kualitas kinerja karyawan yang baik, sistem teknologi yang mendukung dan keakuratan data

---

<sup>2</sup> Zainul Arifin, *Dasar - Dasar Manajemen Bank Syariah*, ( Jakarta: Pustaka Alvabet, 2009), hlm. 263

<sup>3</sup>Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal...*, hal. 132

dalam setiap transaksi, akan menjadi ukuran penilaian anggota untuk memutuskan tetap menggunakan jasa BMT UGT Sidogiri.

Sebagaimana diungkapkan oleh Nirvana, dimensi kualitas jasa merupakan dimensi dimana setiap jasa yang ditawarkan memiliki beberapa aspek yang dapat dipergunakan untuk mengetahui tingkat kualitasnya. Aspek atau dimensi yang dapat dinilai adalah tentang keberadaan dari produk jasa yang ditunjang oleh adanya fasilitas fisik, juga orang yang menjadi bagian dari proses penyampaian jasa tersebut. Dimana dimensi pelayanan jasa dapat terdiri dari unsur *tangible* (tampilan), *reliability* (keandalan), *responsivness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (perhatian).<sup>4</sup>

a. *Responsiveness* (cepat tanggap)

Kriteria ini dimaksudkan pada kemampuan karyawan untuk membantu nasabah menyediakan jasa dengan cepat, tidak bertele-tele, baik dan benar sesuai dengan keinginan nasabah. Diantaranya tercermin dalam hal yaitu selalu sigap untuk melayani nasabah, memberikan solusi atas kesulitan-kesulitan yang dihadapi nasabah dan berusaha semaksimalnya untuk melayani nasabah.<sup>5</sup>

*Responsiveness* (cepat tanggap) yang diberikan BMT UGT Sidogiri kepadapara anggotanya tercermin dalam pelayanan yang telah diberikan, dimana sistem pelayanan dilakukan secara langsung, sehingga

---

<sup>4</sup> Nirvana, *Prinsip - Prinsip Pemasaran Jasa*, (Malang: Penerbit Dioma, 2004), hlm. 29

<sup>5</sup> Irmayanti Hasan, *Manajemen Operasional Perspektif Integratif*, (Malang: UIN-Maliki Press, 2011), hlm.168

memudahkan bagi setiap anggota dalam memenuhi kebutuhan khususnya dalam bidang keuangan, kebutuhan anggota akan cepat terpenuhi, dan setiap anggota akan mendapatkan pelayanan yang sama selayaknya anggota nasabah prioritas. Pelayanan ini terapkan salah satunya dengan alasan sebagai bentuk ketanggapan kepada anggota, karena sebagian besar anggota berprofesi sebagai pedagang di pasar. Namun dalam pelayanan produk tertentu BMT tidak bisa menjamin kecepatan dalam pelayanannya, sebagai contohnya yaitu proses pencairan dalam pembiayaan.

b. *Assurance* (kepercayaan)

Kriteria ini dimaksudkan pada pengetahuan dan kesopanan dari para karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan rasa percaya dan yakin. Di dalamnya terdapat unsur etika karyawan, kredibilitas karyawan, rasa aman dari pelanggan, dan unsur etika yang dimiliki oleh karyawan.<sup>6</sup>

Kriteria *assurance* (kepercayaan) dalam pelayanan di BMT UGT Sidogiri tercerminkan dengan adanya sistem pelayanan yang diterapkan lembaga, dimana konsep pelayanan yang mengharuskan terjalinnya silaturahmi antara BMT melalui petugas (*account officer*) dengan anggota, dan hal tersebut berlangsung secara terus menerus (*continue*). Keadaan tersebut akan menjadikan hubungan antara BMT dengan anggota semakin dekat, sehingga anggota akan semakin nyaman dan terbuka dengan lembaga karena telah mengetahui dan mengenal lembaga secara detail

---

<sup>6</sup> Irmayanti Hasan, *Manajemen Operasional...*, hlm. 168

dengan terjalannya silaturahmi tersebut. Kemudian dari sisi etika dalam pelayanan dapat dikatakan petugas BMT beretika yang baik karena sebelumnya mereka para petugas account officer telah diberikan bekal pelatihan khusus dan ditempatkan di tempat yang khusus pula sampai para petugas benar-benar menguasai di bidangnya. Selain itu didukung dengan latar belakang petugas yakni mayoritas berlatar belakang seorang santri pondok.

c. *Tangible* (tampilan)

Kriteria ini dimaksudkan pada fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan dari para personil. Meliputi beberapa instrument yaitu caraa berpakaian sesuai dengan standar berpakaian perusahaan, kebersihan tempat kerja, dan kelengkapan dalam pelayanan nasabah.<sup>7</sup>

Kriteria *tangibles* (tampilan) dalam pelayanan di BMT UGT Sidogiri tercermin dari cara penampilan fisik petugas account officer, dimana mereka berpenampilan dengan menggunakan pakaian layaknya seorang santri dalam operasional kerjanya. Hal tersebut menjadi ciri khas BMT UGT Sidogiri dengan tujuan untuk mensyiarkan ekonomi islam di lingkungan lembaga. Jika dilihat seketika memang terlihat kurang tepat (kurang rapi), terlebih mereka yang melakukan pelayanan di lapangan, dalam kontek ini berada di pasar. Akan tetapi yang dapat diunggulkan lembaga yaitu, petugas tetap mampu mempertahankan nilai-nilai

---

<sup>7</sup> Ibid., hlm. 168

yang terkandung di dalam standar operasional prosedur lembaga keuangan syariah, dimana mereka mampu melayani setiap anggota dengan ramah, sopan, dan mampu menyesuaikan dengan kemajemukan para anggota BMT UGT Sidogiri tanpa melanggar nilai syariahnya.

Dari segi peralatan dan perlengkapan, petugas yang melakukan sistem pelayanan jemput bola dibekali dengan fasilitas mobile printer yang mendukung setiap transaksi dan menjadi bukti dalam setiap transaksi. Sehingga walaupun transaksi dilakukan di lapangan anggota akan tetap memperoleh bukti transaksi. Namun peralatan dan perlengkapan yang disuguhkan dalam sistem pelayanan jemput bola jauh berbeda dan kurang lengkap jika dibandingkan dengan pelayanan yang ada di kantor.

d. *Empathy* (perhatian)

Kriteria ini dimaksudkan pada sejauh mana tingkat pemahaman serta perhatian secara individual yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggannya. Diantaranya yaitu peduli dengan keadaan dan masalah yang dihadapi nasabah, berusaha untuk membantu nasabah, memahami tingkah laku nasabah, dan mendengarkan nasabah.<sup>8</sup>

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.

---

<sup>8</sup> Irmayanti Hasan, *Manajemen Operasioonal...*, hlm.169

Upaya lembaga memberikan *empathy* (perhatian) kepada anggotanya di dalam sistem pelayanan jemput bola direalisasikan melalui kemudahan dalam pelayanan baik pelayanan untuk pendanaan pembiayaan. Dimana anggota dapat menghemat waktu, biaya, dan tenaga mereka. Anggota yang mempunyai kesibukan padat dan SDM rendah akan semakin dimudahkan karena petugas akan selalu siap membantu dalam proses pengajuan pembiayaan atau pendanaan. Waktu operasional BMT seperti halnya lembaga pada umumnya. Akan tetapi BMT tidak dapat memberikan rasa *empathy* (perhatian) yang secara maksimal dan spesifik kepada setiap anggota, karena banyaknya anggota dan setiap anggota mempunyai karakteristik dan kesibukan yang berbeda-beda.

e. *Reliability* (kehandalan)

Kriteriaini dimaksudkan pada kemampuan untuk menghantarkan layanan sesuai dengan yang telah dijanjikan tanpa suatu kesalahan serta akurat. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sifat yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.<sup>9</sup>

Strategi pelayanan jemput bola di BMT UGT Sidogiri menjamin kehandalan dan keakuratan setiap transaksi yang dilakukan, disamping itu BMT telah membekali petugas account officer dengan teknologi berupa gadget dengan sistem android yang mendukung setiap transaksi, dimana

---

<sup>9</sup> Irmayanti Hasan, *Manajemen Operasional...*, hlm. 169

dengan teknologi tersebut setiap transaksi yang dilakukan langsung tercover ke dalam komputer yang ada di kantor cabang pembantu Kanigoro. Apabila nantinya terjadi kesalahan akan langsung terdeteksi. Sehingga keakuratan dalam transaksi dapat dipertanggungjawabkan. Namun dalam urusan ketepatan waktu terkadang kurang memenuhi, karena terkadang salah satu anggota membutuhkan pelayanan yang lebih sehingga waktu pelayanan menjadi molor, keadaan tersebut mengakibatkan anggota yang lainnya harus menunggu untuk mendapatkan pelayanan.

Setiap penerapan sesuatu hal, pastinya terdapat kendala atau masalah didalamnya. Dan untuk mengatasi kendala tersebut secara efektif, tergantung bagaimana cara kita untuk menanggapinya. 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 satunya dengan analisis 5C (*character, condition, capital, capacity, collateral*).<sup>10</sup> Akan tetapi disini tidak menggunakan keseluruhan aspek tersebut, lebih fokus pada prinsip karakter (*character*), usaha (*capacity*) dan jaminan (*collateral*).

a. karakter (*character*)

---

<sup>10</sup> Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: Rajawali Press, 2016), hlm. 95



Suatu keyakinan bahwa, sifat atau watak dari orang - orang yang akan diberikan pembiayaan benar-benar dapat dipercaya, hal ini tercermin dari latar belakang nasabah/anggota baik yang bersifat latar belakang pekerjaan maupun yang bersifat pribadi.

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.

b. Usaha (*capacity*)

Untuk melihat kemampuan nasabah/anggota dalam bidang bisnis dapat dihubungkan dengan pendidikan begitu pun kemampuan dalam menjalankan usaha, pada akhirnya dapat terlihat kemampuannya dalam mengembalikan pembiayaan yang disalurkan.

Dalam menganalisisnya, pihak BMT 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.

c. Jaminan (*collateral*)

Merupakan jaminan yang diberikan calon nasabah baik yang bersifat fisik maupun non fisik. Jaminan hendaknya melebihi jaminan pembiayaan

yang diberikan. Jaminan harus diteliti keabsahannya sehingga jika terjadi suatu masalah maka jaminan yang dititipkan akan dapat dipergunakan secepat mungkin.

Metode yang digunakan BMT UGT Sidogiri dengan melihat fisik dari agunan itu masih layak atau tidak dan mempertimbangkan penyusutan dari barang agunan tersebut. 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.

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.

Dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan analisis 5C di BMT UGT Sidogiri, telah diterapkan sebagaimana yang dijelaskan dalam buku teori Kasmir (*Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*). Namun cara-cara yang

ditempuh untuk mendapatkan semua data tersebut menggunakan kebijakan BMT tersendiri.

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 dan hilangnya surat jaminan. 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, surat jaminan hilang 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 dalam permasalahan pembiayaan adalah menggunakan cara yang bertahap yaitu teguran, membuat akad/perjanjian barudan yang terahir melakukan penjualan jaminan apabila semua solusi tidak dapat dijalankan.

**B. Pembahasan tentang penerapan layanan melalui personal selling dalam meminimalkan risiko pembiayaan di BTM Surya Melati Abadi cabang Ngadiluwih.**

Setiap pemberian pembiayaan mengandung risiko sebagai akibat ketidakpastian dalam pengembalian. Oleh karena itu, bank perlu mencegah atau memperhitungkan kemungkinan timbulnya risiko tersebut. Risiko pembiayaan adalah risiko yang terjadi akibat kegagalan pihak lawan (*Counterparty*) dalam memenuhi kewajibannya.<sup>11</sup> 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. Penerapan layanan personal selling merupakan strategi 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. Sistem pelayanan jemput bola merupakan strategi yang sering dipakai oleh lembaga keuangan mikro khususnya BMT (Baitul Maal wat Tamwil). Seperti yang

---

<sup>11</sup> Veithzal Rivai, Arviyan Arifin, *Islamic Banking Sebuah Teori, Konsep, Dan Aplikasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), hlm. 966

diungkapkan Muhammad Ridwan, bahwa ciri-ciri khusus BMT yang termasuk dalam manajemen BMT professional Islami salah satunya adalah BMT harus aktif menjemput bola bukan menunggu bola bahkan harus aktif merebut bola, berprakarsa, kreatif dan inovatif, menemukan masalah dan memecahkannya secara bijak dan memberikan kemenangan kepada semua pihak.<sup>12</sup>

Sistem pelayanan jemput bola merupakan strategi yang dilakukan BTM Surya Melati Abadi dalam upaya membeikan pelayanan prima (*service excellence*) kepada para anggotanya. Sistem pelayanan yang diberikan oleh lembaga dan tentunya memajukan BTM Surya Melati Abadi. Sistem pelayanan yang baik harus diiringi dengan unsur-unsur dalam kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika bisnis Islam yang sesuai dengan syariat Islam. Kualitas kinerja karyawan yang baik, sistem teknologi yang mendukung dan keakuratan data dalam setiap transaksi, akan menjadi ukuran penilaian anggota untuk memutuskan tetap menggunakan jasa BTM Surya Melati Abadi.

Sebagaiman diungkapkan oleh Nirvana, dimensi kualitas jasa merupakan dimensi dimana setiap jasa yang ditawarkan memiliki beberapa aspek yang dapat dipergunakan untuk mengetahui tingkat kualitasnya. Aspek atau dimensi yang dapat dinilai adalah tentang keberadaan dari produk jasa yang ditunjang oleh adanya fasilitas fisik, juga orang yang menjadi bagian dari proses penyampaian jasa tersebut. Dimana dimensi pelayanan jasa dapat terdiri dari unsur *tangible*

---

<sup>12</sup>Muhammad Ridwan, Manajemen Baitul Maal..., hal. 132

(tampilan), *reliability* (keandalan), *responsivness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (perhatian).<sup>13</sup>

a. *Responsiveness* (cepat tanggap)

Kriteria ini dimaksudkan pada kemampuan karyawan untuk membantu nasabah menyediakan jasa dengan cepat, tidak bertele-tele, baik dan benar sesuai dengan keinginan nasabah. Diantaranya tercermin dalam hal yaitu selalu sigap untuk melayani nasabah, memberikan solusi atas kesulitan-kesulitan yang dihadapi nasabah dan berusaha semaksimalnya untuk melayani nasabah.<sup>14</sup>

*Responsiveness* (cepat tanggap) yang diberikan BTM tergambarkan dengan ciri selalu sigap untuk mambantu nasabah, memberikan solusi atas kesulitan yang dihadapi nasabah. Pelayanan jemput bola ini dijalankan secara langsung mendatangi anggota. Dengan alasan sebagai bentuk ketanggapan kami kepada anggota. Pada awal mulanya strategi ini sangat bagus untuk diterapkan bagi lembaga keuangan pemula.

b. *Assurance* (kepercayaan)

Kriteria ini dimaksudkan pada pengetahuan dan kesopanan dari para karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan rasa percaya dan

---

<sup>13</sup> Nirvana, *Prinsip - Prinsip Pemasaran Jasa*, (Malang: Penerbit Dioma, 2004), hlm. 29

<sup>14</sup> Irmayanti Hasan, *Manajemen Operasional Perspektif Integratif*, (Malang: UIN-Maliki Press, 2011), hlm.168

yakin. Di dalamnya terdapat unsur etika karyawan, kredibilitas karyawan, rasa aman dari pelanggan, dan unsur etika yang dimiliki oleh karyawan.<sup>15</sup>

Kriteria *assurance* (kepercayaan) dalam pelayanan di BTM Surya Melati Abadi tercerminkan dengan adanya sistem pelayanan yang diterapkan lembaga, dimana konsep pelayanan yang mengharuskan terjalinnya silaturahmi antara BMT melalui petugas (*account officer*) dengan anggota, dan hal tersebut berlangsung secara door to door. Keadaan tersebut akan menjadikan hubungan antara BTM dengan anggota semakin dekat, sehingga anggota akan semakin nyaman dan terbuka dengan lembaga karena telah mengetahui dan mengenal lembaga secara detail dengan terjalinnya silaturahmi tersebut.

c. *Tangible* (tampilan)

Kriteria ini dimaksudkan pada fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan dari para personil. Meliputi beberapa instrument yaitu caraa berpakaian sesuai dengan standar berpakaian perusahaan, kebersihan tempat kerja, dan kelengkapan dalam pelayanan nasabah.<sup>16</sup>

Kriteria *tangibles* (tampilan) dalam pelayanan di BTM Surya Melati Abadi ciri khasnya adalah petugas berpenampilan formal dalam kegiatan operasional lembaga. Pegawai dari BTM ini mempunyai penampilan yang rapi dan juga sopan santun yang bagus ketika berkunjung. Petugas tetap

---

<sup>15</sup> Irmayanti Hasan, *Manajemen Operasional...*, hlm. 168

<sup>16</sup> *Ibid.*, hlm. 168

mampu mempertahankan nilai-nilai yang terkandung di dalam standar operasional prosedur lembaga keuangan syariah, dimana mereka mampu melayani setiap anggota dengan ramah, sopan, dan mampu menyesuaikan dengan kemajemukan para anggota tanpa melanggar nilai syariatnya.

d. *Empathy* (perhatian)

Kriteria ini dimaksudkan pada sejauh mana tingkat pemahaman serta perhatian secara individual yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggannya. Diantaranya yaitu peduli dengan keadaan dan masalah yang dihadapi nasabah, berusaha untuk membantu nasabah, memahami tingkah laku nasabah, dan mendengarkan nasabah.<sup>17</sup>

Pada konsep *emphaty* (perhatian), bentuk yang diterapkan lembaga BTM Surya Melati Abadi diwujudkan dengan adanya konsep pelayanan yang dilakukan secara langsung mendatangi anggota sehingga anggota tetap bisa melakukan transaksi tanpa harus meninggalkan aktivitasnya. Sama halnya dengan BMT UGT Sidogiri, lembaga BTM tidak dapat memberikan rasa *empathy* (perhatian) yang secara maksimal dan spesifik kepada setiap anggota, karena banyaknya anggota dan setiap anggota mempunyai karakteristik dan kesibukan yang berbeda-beda.

e. *Reliability* (kehandalan)

Kriteria ini dimaksudkan pada kemampuan untuk menghantarkan layanan sesuai dengan yang telah dijanjikan tanpa suatu kesalahan serta

---

<sup>17</sup> Irmayanti Hasan, *Manajemen Operasioonal...*, hlm.169



akurat. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sifat yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.<sup>18</sup>

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 pemberian nota yang dapat membantu dalam setiap transaksi. Untuk membantu account officer dalam 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.

Sama halnya dengan BMT UGT Sidogiri, pastinya lembaga BTM Surya Melati Abadi mengalami kendala atau masalah didalamnya. Dan untuk mengatasi kendala tersebut secara efektif, tergantung bagaimana cara kita untuk menanggapi. 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

---

<sup>18</sup> Irmayanti Hasan, *Manajemen Operasional...*, hlm. 169

pembiayaan salah satunya dengan analisis 5C (*character, condition, capital, capacity, collateral*).<sup>19</sup> Akan tetapi disini hanya mempertimbangkan prinsip karakter (*character*), usaha (*capacity*) dan jaminan (*collateral*).

a. karakter (*character*)

Suatu keyakinan bahwa, sifat atau watak dari orang - orang yang akan diberikan pembiayaan benar- benar dapat dipercaya, hal ini tercermin dari latar belakang nasabah/anggota baik yang bersifat latar belakang pekerjaan maupun yang bersifat pribadi.

Pihak BTM akan melihat karakter (*character*) dari segi watak calon anggota, yang mana hal tersebut bisa dilihat dari cara mereka berbicara dan menanggapi suatu kejadian/ masalah. Karakter seseorang bisa tergambarkan dari awal mula mereka mengajukan pembiayaan, bisa dilihat dari gerak geriknya dan raut muka. 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 prasangka buruk dari anggota.

b. Usaha (*capacity*)

Untuk melihat kemampuan nasabah/anggota dalam bidang bisnis dapat dihubungkan dengan pendidikan begitu pun kemampuan dalam

---

<sup>19</sup> Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: Rajawali Press, 2016), hlm. 95

menjalankan usaha, pada akhirnya dapat terlihat kemampuannya dalam mengembalikan pembiayaan yang disalurkan.

Dalam menganalisisnya, pihak BTM melakukan survey terlebih dahulu, yang dilakukan oleh Account Officer (AO). Dengan cara, terjun langsung melihat perkembangan perekonomian anggota tersebut.

c. Jaminan (*collateral*)

Merupakan jaminan yang diberikan calon nasabah baik yang bersifat fisik maupun non fisik. Jaminan hendaknya melebihi jaminan pembiayaan yang diberikan. Jaminan harus diteliti keabsahannya sehingga jika terjadi suatu masalah maka jaminan yang dititipkan akan dapat dipergunakan secepat mungkin.

Jaminan digunakan BTM untuk mengcover apabila terjadi wanprestasi. Agunan bagi anggota lama diberikan maksimal 50% dari nilai taksiran. 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 persyaratan pengajuan calon anggota secara teliti.

Dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan analisis 5C di BTM, telah diterapkan sebagaimana yang dijelaskan dalam buku teori Kasmir (*Bank*

*Dan Lembaga Keuangan Lainnya*). Namun cara-cara yang ditempuh untuk mendapatkan semua data tersebut menggunakan kebijakan BTM tersendiri.

Adapun diantara faktor-faktor yang menjadi kendala dalam penerapan strategi tersebut, faktor yang menjadi kendala yang paling dianggap serius adalah faktor kondisi karakter anggota. Karena ketika melihat karakter seseorang itu sangat sulit untuk ditebak, meskipun kita bertanya kepada tetangga dan saudara dekatnya. 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. Selain itu, pihak BTM menghubunginya lewat telepon guna memberi tergunan dan mencari tahu mengenai alasan anggota pembiayaan tersebut.

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

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 *tangible* (tampilan), petugas berpenampilan layaknya seorang santri. Sedangkan petugas BTM Surya Melati berpenampilan formal. Pada kriteria *areability* (kehandalan), AO BMT Sidogiri 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 (*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 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 dan yang paling sering adalah surat jamina hilang. Pada lembaga BTM Surya Melati kendala pada aspek ekonomi

misalnya anggota mengalami kebangkrutan usaha. Lembaga BMT UGT Sidogiri melakukan teguran, silaturahmi, akad baru dan yang terakhir penjualan jaminan dalam Penanggulangan pembiayaan yang bermasalah. Sedangkan Lembaga BTM Surya Melati hanya melakukan teguran, menghubunginya lewat telepon dan yang terakhir penjualan jaminan.