

## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

1. Penerapan layanan *personal selling* dalam meminimalkan risiko pembiayaan di BMT UGT Sidogiri cabang pembantu Sukorejo Blitar dimana sistem pelayanan ini dijalankan dengan cara BMT melalui petugas account officer melalui sistem pelayanan jemput bola di BMT UGT Sidogiri secara garis besar telah memenuhi indikasi kriteria kualitas pelayanan yang meliputi *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (kepercayaan), *tangible* (tampilan), *emphaty* (perhatian) dan *reliability* (kehandalan). 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*). Terdapat beberapa kendala dalam penerapan strategi diatas. Dalam menanggulangi kendala tersebut, pihak BMT melakukan pendekatan berupa teguran, musyawarah, mediasi dan terahir melakukan penjualan jaminan.
2. Penerapan layanan *personal selling* dalam meminimalkan risiko pembiayaan di BTM Surya Melati Abadi cabang Ngadiluwih, strategi yang diterapkan dalam rangka mewujudkan hal tersebut yaitu dengan memberikan pelayanan penjualan pribadi (jemput bola) secara terbaik kepada para anggota yang mencakup lima kriteria kualitas pelayanan, yaitu

*responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (kepercayaan), *tangible* (tampilan), *emphaty* (perhatian) dan *reliability* (kehandalan). Beberapa tahapan BTM Surya Melati Abadi dalam pemberian pembiayaan salah satunya dengan analisis 5C (*character, condition, capital, capacity, collateral*). Akan tetapi BTM Surya Melati Abadi tidak menggunakan keseluruhan aspek tersebut, lebih fokus pada prinsip karakter (*character*), usaha (*capacity*) dan jaminan (*collateral*). Penerapan layanan penjualan pribadi (jemput bola) tersebut terdapat beberapa macam kendala didalamnya, adapun solusinya memberikan pendekatan, perhatian, dan penekanan sedikit terhadap anggota dengan tujuan supaya anggota tersebut memenuhi kewajibannya kepada pihak BTM. Selain itu, pihak BTM menghubunginya lewat telepon guna memberi tergunan dan mencari tahu mengenai alasan anggota pembiayaan tersebut.

3. Persamaan dan 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.

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

- 2) Kedua lembaga sama-sama menerapkan prinsip pembiayaan 5C (*character, condition, capital, capacity, collateral*) untuk menganalisis kelayakan calon anggota pembiayaan. Terkhusus pada tiga aspek yaitu *Character* (karakter), *Collateral* (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.

#### 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 Melati hanya 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.

## **B. Saran**

### **1. Bagi Akademisi**

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi ataupun bahan perbandingan dalam pengembangan untuk penelitian selanjutnya dan juga dapat untuk menambah wawasan tentang penerapan layanan personal selling dalam meminimalkan risiko pembiayaan.

### **2. Bagi BMT UGT Sidogiri Sukorejo Blitar dan BTM Surya Melati Abadi Ngadiluwih Kediri.**

Berpaku dari hasil penelitian di atas, BMT UGT dan BTM Surya Melati Abadi agar tetap mempertahankan nilai-nilai dalam kualitas pelayanan, selain itu lembaga harus selalu melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang telah diberikan, walaupun memang secara garis besar telah terpenuhi sebagai pelayanan yang berkualitas. Akan tetapi dari sisi tertentu masih ada nilai yang belum terpenuhi, terutama dalam hal manajemen waktu dan ketepatan waktu. Apabila lembaga mampu memberikan solusi kedepannya anggota BMT dan BTM akan selalu setia menggunakan jasa lembaga keuangan sebagai sarana dalam pemenuhan kebutuhannya.

### **3. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi peneliti selanjutnya sebagai bahan acuan bagi peneliti yang hendak meneliti masalah sejenis.

