

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data

1. Gambaran Umum BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung

a. Sejarah BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung

Menurut informasi dari buku profil BMT Istiqomah Unit II adalah sebagai berikut:

Cikal bakal Koperasi Muamalah Syari'ah (Komsyah) "Istiqomah" adalah BMT Istiqomah, yaitu sebuah Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) sebagai Lembaga Ekonomi Rakyat (LER). BMT Istiqomah didirikan pada tanggal 3 Maret 2001 yang dibidangi oleh 36 orang pendiri. Pada tanggal 4 Juni 2001 BMT Istiqomah diresmikan operasionalnya oleh Direktur Pinbuk Tulungagung dengan Sertifikat Binaan Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil (PINBUK) Tulungagung Nomor: 00101/52000/PINBUK/VI/2001.¹⁰⁹

Pada awal operasionalnya *Baitul Mal wa Tamwil* (BMT) Istiqomah hanya bermodalkan dana Rp. 15.000.000,00 yang dihimpun dari para anggota. Perlengkapan dan fasilitas kantor pun yang dimiliki masih sangat sederhana, yang kesemuanya merupakan hibah dan pinjaman dari para anggota juga. Demikian pula adanya tentang kantor, menyewa kepada salah satu anggota masyarakat dengan biaya sewa secara kekeluargaan. Selebihnya adalah semangat para pengurus dan karyawan untuk menghidupkan dan mengembangkan *Baitul Mal wa Tamwil* (BMT) dengan imbalan yang tidak jelas entah sampai kapan.¹¹⁰

¹⁰⁹ Buku Profil BMT Istiqomah Unit II Plosokandang, tidak diterbitkan, hal.1

¹¹⁰ *Ibid.*, hal,1

Dalam waktu singkat ternyata sambutan masyarakat sangat luar biasa. Sehingga dirasa perlu untuk mengembangkan pelayanan dengan meningkatkan status badan hukum dari Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) menjadi Koperasi. Upaya ini dilakukan dengan konsultasi dan koordinasi secara intensif dengan Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) Pemerintah Kabupaten Tulungagung. Berkat dukungan seluruh anggota dan pihak Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) maka terwujudlah keinginan untuk memiliki kepastian berbadan hukum Koperasi dengan diterbitkannya SK Nomor: 188.2/32/BH/424.75/2002 Tanggal 17 Mei 2002. Dengan terbitnya Surat Kerja tersebut maka telah berdiri koperasi baru yang bernama Koperasi Muamalah Syari'ah (Komsyah) Istiqomah Tulungagung. Dengan badan hukum koperasi memungkinkan Komsyah Istiqomah untuk memperluas layanan dengan membuka unit-unit usaha baru, walaupun sampai hari ini yang dimiliki masih Unit Simpan Pinjam yang berupa *Baitul Mal wat Tamwil* (BMT).¹¹¹

Setelah mengantongi badan hukum Koperasi, Komsyah Istiqomah menapaki babak baru dengan semakin meluasnya jangkauan wilayah pelayanan. Oleh karena itu pihak pengurus mengupayakan pendirian kantor cabang BMT. Maka pada bulan Nopember 2002 berhasil didirikan kantor cabang yang berada di kawasan Bago Tulungagung. Kantor tersebut diresmikan pada tanggal 4 Nopember 2002 oleh

¹¹¹ Buku Profil BMT Istiqomah Unit..., hal.2

Direktur Pelaksana Pinbuk Tulungagung. Pembukaan Kantor Cabang BMT semakin mendongkrak volume usaha, yang secara otomatis meningkatkan volume kegiatan kantor. Kantor Pusat yang semula dirasa cukup kini sudah tidak lagi nyaman. Tidak nyaman oleh berjubelnya dokumen, berjubelnya karyawan, dan tentu saja berjubelnya anggota yang antri untuk dilayani. Maka muncullah gagasan untuk pembangunan kantor baru.¹¹²

Gagasan ini kemudian diusung Pengurus ke dalam forum Rapat Anggota Tahunan (RAT) tanggal 9 Mei 2003. Dalam Rapat Anggota Tahunan tersebut anggota menyetujui dan menyerahkan perencanaan pembangunan kantor *Baitul Maal Wa Tamwil* dengan catatan tidak mengganggu kegiatan operasional. Catatan tersebut memang benar adanya. Artinya, kondisi keuangan memang tidak memungkinkan untuk pembangunan sebuah kantor yang representatif. Kebutuhan pembangunan kantor baru tidak didasarkan pada kemampuan, melainkan karena tuntutan keadaan. Tahap pertama yang dilakukan Pengurus adalah pembebasan lahan seluas 315 M². Pembebasan lahan ini ternyata membawa dampak yang sangat positif untuk memaksimalkan partisipasi anggota pada tahap berikutnya. Kemudian sebuah pertemuan terbatas dicoba untuk dilakukan untuk memastikan greget anggota. Meskipun belum maksimal, tanggapan anggota cukup memberikan keberanian untuk melanjutkan proses pembangunan. Maka

¹¹² Buku Profil BMT Istiqomah Unit..., hal.2

ritual peletakan batu pertama segera dilaksanakan, yaitu pada tanggal 5 Juli 2003 oleh KH. Muhsin Ghozali selaku Pengurus Syariah Komsyah Istiqomah.¹¹³

Secara perlahan tapi pasti, proses pembangunan terus berjalan. Partisipasi anggotapun terus mengalir hingga tahap *finishing*, bahkan sampai pada acara puncak peresmian. Partisipasi para anggota tersebut ada yang berupa dana, material, tenaga dan juga pikiran. Hanya saja semua bentuk partisipasi tidak lagi dalam konteks *sambatan*, melainkan sudah diperhitungkan oleh Pengurus sebagai penyertaan modal. Tepat dalam jangka waktu satu tahun, dan tanpa mengganggu keuangan BMT, sebuah kantor yang cukup representatif berhasil diwujudkan. Peresmian diselenggarakan pada tanggal 24 Juli 2004 oleh Bupati Tulungagung, Bapak Ir. Heru Tjahjono, MM. Keberadaan kantor merupakan jantung bagi sebuah organisasi. Dari sanalah denyut nadi organisasi dipompakan. Namun demikian, sekalipun sudah tersedia kantor yang cukup representatif, masih sangat diperlukan adanya penataan dan penguatan pada sisi yang lain. Penataan sistem, peningkatan Sumber Daya Manusia dan etos kerja adalah 'PR' berikutnya yang harus segera mendapatkan perhatian.¹¹⁴

Sampai saat ini unit usaha yang dimiliki Kopsyah Istiqomah adalah Unit Simpan Pinjam (USP) yang berupa *Baitul Mal wat Tamwil* (BMT). Kegiatan *Baitul Mal wat Tamwil* (BMT) antara lain adalah simpan

¹¹³ Buku Profil BMT Istiqomah Unit..., hal.2-3

¹¹⁴ *Ibid.*, hal.3

pinjam, tetapi berbeda secara prinsip dalam hal operasionalnya dengan Unit Simpan Pinjam (USP) konvensional.¹¹⁵

Kantor BMT Istiqomah Unit II Bago sekitar 16 tahun menyewa tanah dan bangunan milik Mbah Beno, pada hari Sabtu tanggal 7 November 2015 Kantor BMT Istiqomah Unit II Bago pindah ke kantor yang bertempat di Desa Plosokandang Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung (Barat STIKP) yang sudah merupakan kantor milik sendiri tidak menyewa lagi. Hari senin tanggal 9 November 2015 Kantor BMT Istiqomah Unit II Plosokandang sudah bisa beroperasi melayani para anggota.¹¹⁶

b. Visi Misi dan Tujuan BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung

1. Visi

Visi adalah cara pandang atau obsesi terhadap sesuatu. Maka dalam pengertian ini visi yang dikembangkan oleh Komsyah Istiqomah adalah:

- a) Koperasi adalah sokoguru perekonomian nasional yang harus terus menerus dikembangkan.
- b) Koperasi diharapkan mampu menumbuhkan dan mengembangkan kegiatan ekonomi anggota dan masyarakat.
- c) Koperasi Syari'ah diharapkan mampu memberikan warna keagamaan dalam kegiatan ekonomi anggota dan masyarakat.¹¹⁷

2. Misi

Misi adalah tujuan yang diemban dari aktivitas tertentu. Dari pengertian ini misi yang diamanatkan kepada Komsyah Istiqomah adalah:

- a) Menjadikan Komsyah Istiqomah sebagai lembaga yang secara aktif mensosialisasikan arti penting Koperasi dalam kegiatan ekonomi anggota dan masyarakat.
- b) Menciptakan peluang ekonomi, baik melalui pengembangan sektor usaha perkoperasian, penyediaan permodalan, maupun pembinaan usaha anggota dan masyarakat.

¹¹⁵ Buku Profil BMT Istiqomah Unit..., hal.3-4

¹¹⁶ *Ibid.*, hal.4

¹¹⁷ *Ibid.*, hal.5

- c) Berupaya mengimplementasikan konsep-konsep syari'ah dalam kegiatan ekonomi, baik dalam kaitannya dengan kegiatan dan usaha lembaga maupun kegiatan ekonomi dalam masyarakat.¹¹⁸

3. Tujuan

BMT "ISTIQOMAH" bertujuan untuk memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta meningkatkan kekuatan dan posisi tawar pengusaha kecil bawah dan kecil dengan pelaku ekonomi yang lain.¹¹⁹

c. Struktur Organisasi BMT Istiqomah Tulungagung

1) Susunan Pengurus adalah sebagai berikut:

Ketua : Nursalim, SS.
 Sekretaris : Adib Makarim, S.Ag.
 Bendahara : Yoyok Sunaryo, SE.

2) Susunan Pengawas adalah sebagai berikut:

Pengawas Syari'ah : KH. Muhsin Ghozali
 Pengawas Administrasi & Keuangan : Winarto, S.Ag.
 Pengawas : Imam Mustakim

3) Susunan Pengelola adalah sebagai berikut:

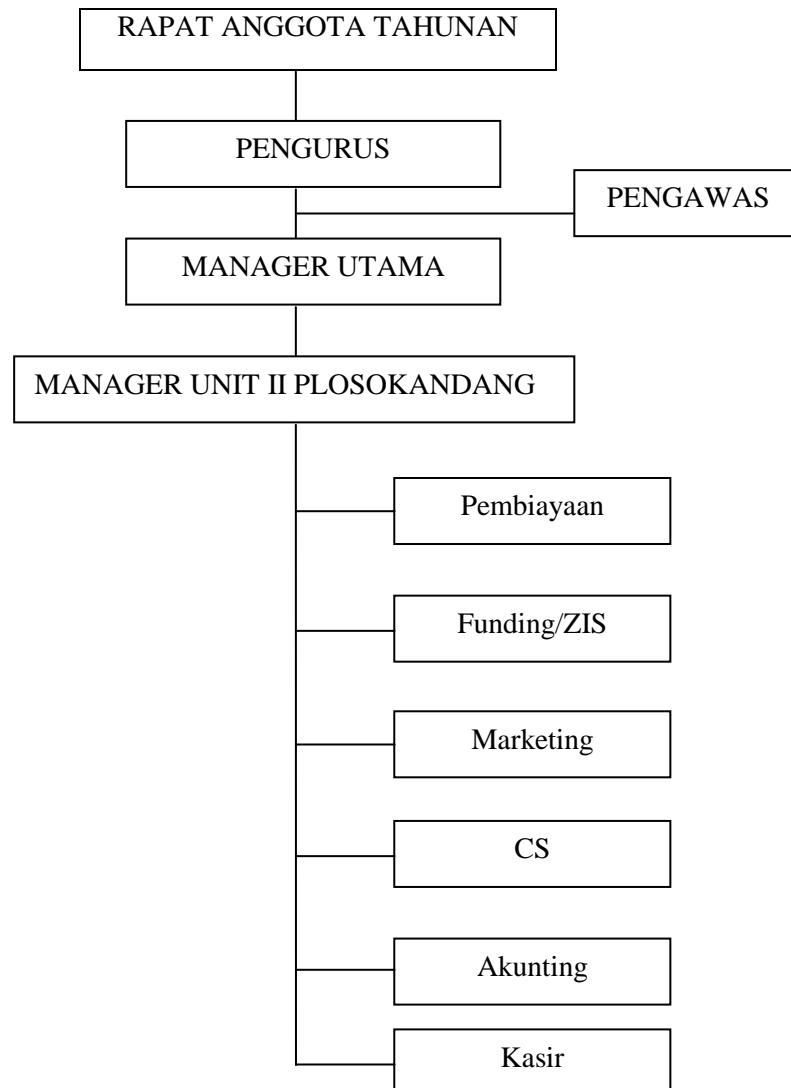
Manager : Zainul Fuad, SE.
 Pembukuan : Lisa Murnisari, SE.
 Pembiayaan : Muh. Ersan Rifai, S.Sos,i
 Kasir : Sofa Sanaya, S.H.
 Penagihan : Riko Anto Fanni
Cleaning Service : Muh. Sulthon Ma'ruf.¹²⁰

¹¹⁸ Buku Profil BMT Istiqomah Unit..., hal.5

¹¹⁹ *Ibid.*, hal.5

¹²⁰ *Ibid.*, hal.23-24

Gambar 4.1 Struktur Organisasi BMT Istiqomah



Sumber: Profil BMT Istiqomah Unit II Plosokandang¹²¹

4. Produk BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung

1) Bentuk Simpanan, meliputi:

a) Simpanan Pokok Anggota Koperasi

Yaitu simpanan sebesar Rp. 1.000.000,00 setiap para anggota dan dibayarkan 1 (satu) kali pada awal masuk sebagai anggota koperasi.

¹²¹ Buku Profil BMT Istiqomah Unit..., hal.22

b) Simpanan Pokok Pembiayaan

Yaitu simpanan yang harus dibayar oleh para calon anggota pembiayaan sebelum menjadi anggota pembiayaan, sebesar Rp.5.000,00.

c) Simpanan Wajib Anggota Koperasi

Yaitu simpanan rutin yang harus dibayar oleh para anggota koperasi sebesar Rp. 50.000,00

d) Simpanan Pembiayaan

Yaitu simpanan yang harus dilakukan oleh anggota pembiayaan pada saat pinjaman direalisasi, besarnya disesuaikan dengan nilai pembiayaan.

e) Simpanan Wajib Pembiayaan

Yaitu simpanan yang harus dilakukan oleh anggota pembiayaan selama yang bersangkutan mempunyai pinjaman di *Baitul Maal wat Tamwil* (BMT), dengan nilai sebesar Rp. 1.000,00 per bulan.¹²²

f) Penyertaan Modal

Penyertaan modal merupakan suatu bentuk pernyataan modal dari pemodal pada Komsyah. Ketentuan mengenai penyertaan modal antara lain:

(1) Penyertaan modal diperuntukkan bagi mereka yang telah menjadi anggota Komsyah.

¹²² Buku Profil BMT Istiqomah Unit..., hal.14

(2)Sertifikat penyertaan modal dapat di perjualbelikan dalam lingkup anggota Komsyah.¹²³

2) Penghimpunan Dana

a) SIMASYA diperuntukkan bagi tabungan perorangan atau kolektif (yayasan/lembaga).

b) SIMPATI diperuntukkan bagi tabungan untuk Pelajar atau Mahasiswa.¹²⁴

3) Penyaluran Dana

Dari seluruh dana yang telah berhasil dihimpun dari masyarakat tersebut, dikembalikan lagi kepada masyarakat yang membutuhkan. Disinilah arti penting BMT sebagai lembaga keuangan intermediasi, yaitu menjembatani masyarakat yang mempunyai potensi tabungan dan menyalurkannya kepada masyarakat yang memerlukan, dialokasikan untuk pembiayaan dengan sistem:

a) *Murabahah*

Yaitu pembiayaan yang pembayarannya dilakukan oleh anggota setelah jatuh tempo dengan harga dasar barang yang dibeli yang kemudian ditambah dengan keuntungan yang disepakati bersama.¹²⁵

¹²³ Buku Profil BMT Istiqomah Unit..., hal.14

¹²⁴ *Ibid.*, hal.15

¹²⁵ *Ibid.*, hal.18

b) *Ba'i Bi Tsaman Ajil*

Yaitu hubungan akad jual beli (investasi atau pengembalian barang) dengan pembayaran tangguh atau angsuran (jual beli secara kredit).

c) *Musyarakah*

Yaitu akad kerja sama antara dua pihak atau lebih untuk suatu usaha tertentu dimana masing-masing pihak memberikan kontribusi dana dengan kesepakatan bahwa keuntungan dan risiko akan ditanggung bersama sesuai dengan kesepakatan bersama.

d) *Mudharabah*

Yaitu pembiayaan dimana *Baitul Tanwil* bertindak sebagai Mudharib yang menjalankan usaha dan manajemennya.

e) *Qardhul Hasan*

Yaitu produk pembiayaan bagi usaha mikro yang tidak memberikan keuntungan finansial bagi pihak yang meminjamkan atau biasa disebut produk dana sosial.¹²⁶

2. Gambaran Umum BMT Harapan Umat Tulungagung

a. Sejarah BMT Harum Tulungagung

BMT HARUM yang merupakan kependekan dari *Baitul maal Wat Tamwil Harapan Ummat* Tulungagung yang didirikan pada tanggal 18 Agustus 1998 yang terletak di Jl. Letjend Suprpto, 85, Kepatihan

¹²⁶ Buku Profil BMT Istiqomah Unit..., hal.18

Tulungagung dengan No. Telpn. (0355) 337070. Jumlah anggota BMT HARUM berjumlah hanya 20 orang dengan modal awal sebesar Rp.20.000.000,00.¹²⁷

Latar belakang berdirinya BMT HARUM Tulungagung yaitu adanya Krisis ekonomi yang berkepanjangan dan belum ada solusinya saat ini. Hampir 85% penduduk Indonesia Muslim, tetapi ironisnya perekonomian negeri ini dipegang dan dikendalikan oleh non Muslim. Yang selanjutnya terjadi ketidakadilan dalam sektor moneter. Sebagian besar rakyat negeri ini menyimpan uangnya di Bank Konvensional, namun Bank sangat enggan mengucurkan atau mengeluarkan dananya untuk pengembangan usaha mereka dengan alasan tidak kredibel, memakan banyak biaya dan sebagainya sehingga mereka banyak yang berhubungan dengan rentenir.¹²⁸

Disisi lain sebagian besar kaum muslim negeri ini belum sadar dengan kewajiban mengeluarkan Zakat, Infaq, dan Shodaqoh (ZIS) untuk membantu kaum Dhuafa dan untuk kegiatan sosial lainnya. BMT HARUM Tulungagung berbadan hukum syariah dengan No. 651/BH/KWK 13/VII/98. Yang diakui sebagai kelompok swadaya masyarakat (KSM), dan juga telah mendapat perlindungan dari pusat inkubasi bisnis usaha kecil (PINBUK), dimana PINBUK telah mendapatkan persetujuan dari bank Indonesia (BI) melalui naskah

¹²⁷ Anis Wijayanti, *Peran Account Officer dan Debt Collector dalam Manajemen Resiko Pembiayaan di Baitul Mal Wat Tamwil Istiqomah dan Baitul Mal Wat Tamwil Harapan Ummat Tulungagung*, (Tulungagung: Skripsi Tidak Diterbitkan, 2018), hal.66-67

¹²⁸ *Ibid.*, hal.67

kerjasama No. 003/MOU/PHBK – PINBUK /VIII / 1995.¹²⁹ BMT Harapan Umat (HARUM) dirintis pada tahun 1996 dan untuk operasional sepenuhnya BMT Harapan Umat dilaksanakan pada tanggal 25 Januari 2002.¹³⁰

b. Visi dan Misi dan Tujuan BMT Harum Tulungagung

1) Visi

Terwujudnya kualitas anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, sehingga mampu berperan sebagai wakil-wakil pengabdian Allah SWT untuk memakmurkan ummat manusia.

2) Misi

a) Membangun Lembaga Keuangan Islam yang kuat, terpercaya dan memiliki jaringan luas.

b) Memberikan kepercayaan dan rasa aman bagi para Anggota dan mitra kerja.

c) Berkomitmen menjadi Lembaga Keuangan yang sesuai syari'ah yang berorientasi pada usaha mikro dan kecil.¹³¹

3) Tujuan

a) Meningkatkan perekonomian anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya berdasarkan prinsip syariah.

b) Mengikis berbagai macam ketimpangan dan ketidakadilan dalam bidang moneter.

c) Meminimalisir praktek-praktek rentenir yang sangat merugikan masyarakat.

d) Ikut serta dalam pembangunan perekonomian nasional.

e) Mempermudah pelayanan akan kebutuhan permohonan atau sarana usaha kepada masyarakat.¹³²

¹²⁹ Anis Wijayanti, *Peran Account Officer...*, hal.67

¹³⁰ Ajeng Najwa Fatkinnisa, *Model Pengelolaan Produk Qardhul Hasan (Sebuah Komparatif di Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung dan Baitul Maal Wat Tamwil Harapan Umat Tulungagung)*, (Tulungagung, Skripsi Tidak Diterbitkan, 2018), hal.52

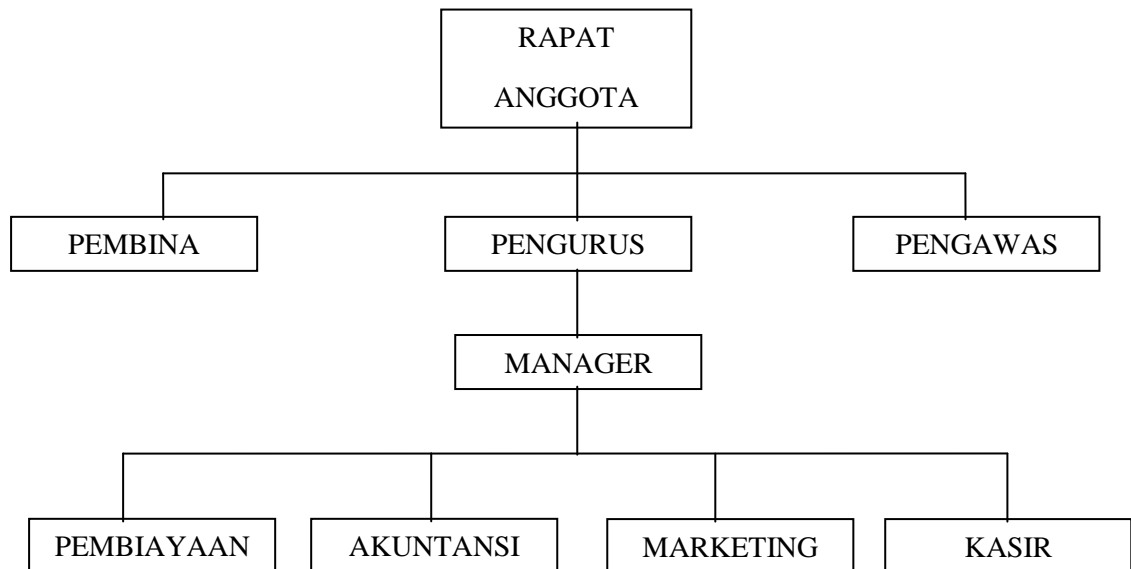
¹³¹ Anis Wijayanti, *Peran Account Officer...*, hal.68

¹³² *Ibid.*, hal.68

4) Struktur Organisasi BMT Harum Tulungagung

Dalam sebuah lembaga tentang adanya susunan organisasi sangatlah penting karena merupakan garis wewenang dan tanggung jawab serta jenjang tingkat kepemimpinan. Adapun struktur organisasi di BMT Harapan Ummat adalah :

Gambar 4.2 Struktur Organisasi BMT Harum



Sumber: Profil BMT Harapan Umat Tulungagung

Susunan Pengurus BMT HARUM Tulungagung

Penasehat : Dr.H.Laitupa AM, SPd.
 Ketua : Drs.H.Rokhani Sukamto
 Sekretaris : H. Supangat
 Bendahara : H. Djuwito
 Manager : M. Baderi
 Kasir : Dra. Primayanti
 Staf Akintansi : Sundiyah
 Zulianis Salamah
 Korlap : Susianto
 Eko Susanto
 Irma Suryanti¹³³

¹³³ Ajeng Najwa Fatkinnisa, *Model Pengelolaan Produk*, hal.53

5) Produk BMT Harum Tulungagung

a) Kepemilikan Modal

Kesempatan mulia bagi masyarakat untuk ikut memiliki BMT dengan cara membeli saham. Selain akan mendapatkan Sisa Hasil Usaha setiap tahun juga punya nilai tambah yaitu ikut serta dalam pemberdayaan Ummat karena dana ini akan digulirkan untuk pengembangan usaha mereka.

2. Produk Simpanan

a) Simpanan *Mudhorobah*

Yaitu jenis simpanan yang jumlah setorannya tidak ditentukan dan dapat ditambah maupun diambil sewaktu-waktu sesuai kebutuhan. Jenis simpanan ini akan mendapatkan Nisbah bagi Hasil 40%.

b) Simpanan Berjangka

Jenis simpanan yang hanya bisa ditambah dan diambil setelah jatuh tempo waktu tertentu. Yaitu 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan, dan 12 bulan.

Nisbah bagi hasil produk simpanan berjangka:

- 1) Simpanan berjangka 1 bulan : 45%
- 2) Simpanan berjangka 3 bulan : 50%
- 3) Simpanan berjangka 6 bulan : 55%
- 4) Simpanan berjangka 12 bulan : 60%¹³⁴

¹³⁴ Ajeng Najwa Fatkinnisa, *Model Pengelolaan Produk*, hal.53

c) Produk Pembiayaan

1) Pembiayaan *Mudhorobah*

Pembiayaan dengan pola bagi hasil, dimana modal keseluruhan dari BMT dan Anggota mempunyai keahlian untuk melakukan usaha dengan keuntungan dibagi kedua pihak sesuai nisbah yang disepakati.

2) Pembiayaan *Musyarakah (Syirkah)*

Pembiayaan yang diberikan BMT kepada nasabah dengan pola bagi hasil dimana sebagian modal usaha saja yang dari BMT. Anggota sudah punya modal tetapi untuk pengembangan usaha mereka masih perlu tambahan modal. Keuntungan hasil usaha dibagi dengan nisbah yang disepakati.

3) Pembiayaan *Murobahah (Jual Beli)*

Pembiayaan dengan pola jual beli, dimana BMT sebagai penjual atau penyedia barang, sedangkan nasabah sebagai pembeli dengan cara pembayaran diangsur atau dibayarkan tunai dalam jangka waktu yang telah disepakati. Harga jual dan lamanya pembayaran berdasarkan kesepakatan kedua Pihak.¹³⁵

¹³⁵ Anis Wijayanti, *Peran Account...*, hal.71-72

4) Pembiayaan *Ba'i Bi Tsaman Ajil*

Yaitu hubungan akad jual beli (investasi atau pengembalian barang) dengan pembayaran tangguh atau angsuran (jual beli secara kredit). Dimana pembiayaan ini juga termasuk ke dalam pembiayaan *Murobahah* (Jual Beli).¹³⁶

B. Temuan Hasil Penelitian

1. Praktik strategi *service excellent* dalam upaya peningkatan pembiayaan *Ba'i Bi Tsaman Ajil* di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung.

Dimana menurut Atep bahwa “*service excellent* (layanan prima) betitik tolak pada pelaku bisnis untuk memberikan layanan terbaiknya sebagai wujud kepedulian perusahaan kepada konsumen atau pelanggan”.¹³⁷

Dalam praktiknya apabila anggota puas atas *service excellent* (pelayanan prima) yang diberikan oleh BMT, ada keuntungan yang diterima oleh BMT itu sendiri. Anggota yang lama akan tetap dapat dipertahankan (tidak lari ke lembaga lain) atau dengan kata lain anggota loyal kepada BMT. Dan kepuasan anggota lama akan menular kepada anggota baru dengan berbagai cara sehingga mampu meningkatkan pendapatan maupun jumlah anggota.

a. BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung.

BMT Istiqomah berdiri pada tahun 2001 yaitu kantor pusat karena antusias masyarakat sangat tinggi kemudian pada tahun 2002 BMT Istiqomah unit II ini berdiri. Dan untuk pembiayaan *Ba'i Bi Tsaman Ajil*

¹³⁶ Anis Wijayanti, *Peran Account...*, hal.71-72

¹³⁷ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan...*, hal. 25.

ini ada sejak berdirinya BMT Istiqomah Pusat, jadi pada tahun 2002 BMT Istiqomah Plosokandang berdiri sudah ada produk pembiayaan *Ba'i Bi Tsaman Ajil* meski saat ini mengalami perkembangan yang kurang signifikan.¹³⁸ Untuk meningkatkan anggota diperlukan *service excellent* (pelayanan prima) melayani seorang pelanggan dalam penelitian ini melayani anggota BMT dengan memberikan pelayanan terbaik agar anggota puas akan pelayanan yang diberikan sehingga dapat meningkatkan pembiayaan khususnya pembiayaan *Bai Bi Tsaman Ajil* dengan penggunaan konsep *strategi service excellent* / pelayanan prima.

a) *Self awareness*, menanamkan kesadaran diri sehingga dapat memahami posisi, agar mampu memberikan pelayanan dengan benar.

Bapak Zainul Fuad selaku manager BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung berkaitan menanamkan kesadaran diri mengatakan:

“Ya mbak karyawan yang ada di BMT Istiqomah bekerja sesuai dengan posisi kemampuannya, untuk perekrutan calon karyawan mengajukan lamaran, kita pelajari sesuai kebutuhan kita dan skill yang dimiliki kalau cocok diterima, wawancara dan langsung jadi.”¹³⁹

Pernyataan bapak Zainul Fuad diatas juga didukung oleh ungkapan bapak Riko selaku bagian pembiayaan di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung:

¹³⁸Dirangsum dari hasil wawancara dengan bapak Riko Antofanni selaku bagian pembiayaan di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung tanggal 1 April 2019 pada pukul

¹³⁹Dirangsum dari hasil wawancara dengan bapak Zainul Fuad selaku Manager di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung tanggal 1 April 2019

“Ya yang saya rasa sudah mbak, karyawan yang ada di BMT bekerja sesuai dengan posisi kemampuannya sehingga dapat melayani anggota BBA dengan pelayanan terbaiknya.”¹⁴⁰

Pernyataan bapak Riko diatas juga didukung oleh ungkapan ibu Dewi Puspita selaku anggota pembiayaan BBA di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung:

“Menurut saya ya sudah sesuai mbak, saat ini jika di BMT Istiqomah merekut tidak sesuai dengan kemampuannya ya tidak diterima mbak nanti bisa merugikan BMT sendiri, yang saya temui selaku anggota BBA sudah kompeten dibidangnya mbak.”¹⁴¹

Dari hasil wawancara di atas dari narasumber pihak BMT dan ibu Dewi Puspita selaku pihak anggota pembiayaan BBA dapat ditarik kesimpulan bahwa BMT Istiqomah telah melaksanakan praktik *self awareness* yaitu menanamkan kesadaran diri sehingga dapat memahami posisi, agar mampu memberikan pelayanan dengan benar. Dan dari praktik ini membuktikan bahwa BMT Istiqomah Plosokandang menerapkan konsep *attitude* (sikap) strategi *service excellent* kepada anggota sebagai upaya dalam peningkatan pembiayaan BBA.

b) *Enthusiasm*, melaksanakan pelayanan dengan penuh gairah.

Berkaitan melaksanakan pelayanan dengan penuh gairah bapak Riko Antofanni selaku bagian pembiayaan BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung mengatakan:

¹⁴⁰Dirangsum dari hasil wawancara dengan bapak Riko Antofanni selaku bagian pembiayaan di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung tanggal 1 April 2019

¹⁴¹Dirangsum dari hasil wawancara dengan ibu Dewi Puspita selaku anggota pembiayaan BBA di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung tanggal 26 Maret 2019

“Ya jelas sekali mbak, kita memberikan pelayanan dengan semangat sesuai tepat waktu dan jadwal kerja itu semua karyawan mbak. Untuk hari senin sampai Kamis jam operasional dimulai pukul 08.00-14.00 mbak, kalau Jumat jam 08.00-11.00, hari Sabtu jam 08-12.00 siang mbak.”¹⁴²

Pernyataan bapak Riko Antofanni di atas juga didukung oleh ungkapan ibu Sofa Sanaya selaku bagian kasir di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung:

“Lo kita semangat bahkan profesional dalam melayani anggota pembiayaan khususnya BBA mbak. Jam pelayanan yang kita berikan hari senin sampai Kamis jam 08.00-14.00, hari Jum'at jam 08.00-11.00, dan hari Sabtu jam 08.00-12.00 mbak.”¹⁴³

Pernyataan ibu Sofa Sanaya di atas juga didukung oleh ungkapan ibu Dewi Puspita selaku anggota pembiayaan BBA di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung:

“Ya semangat mbak, ceria saat melayani anggota BBA yang saya temui saat di kantornya mbak. Pelayanannya sudah bagus mbak, saya rasa karyawan sudah memberikan pelayanan secara tuntas dan maksimal.”¹⁴⁴

Dari hasil wawancara di atas dari narasumber pihak BMT dan ibu Dewi Puspita selaku pihak anggota pembiayaan BBA dapat ditarik kesimpulan bahwa BMT Istiqomah telah melaksanakan praktik *enthusiasm* yaitu melaksanakan pelayanan dengan penuh gairah. Hal ini dibuktikan dengan tepat waktu melayani anggota sesuai jam operasional dan siap dalam melayani anggota khususnya anggota

¹⁴²Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Riko Antofanni selaku bagian pembiayaan di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung tanggal 1 April 2019

¹⁴³Dirangkum dari hasil wawancara dengan ibu Sofa Sanaya selaku bagian Kasir di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung tanggal 2 April 2019

¹⁴⁴Dirangkum dari hasil wawancara dengan ibu Dewi Puspita selaku anggota pembiayaan BBA di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung tanggal 26 Maret 2019

pembiayaan BBA. Dan dari praktik ini membuktikan bahwa BMT Istiqomah Plosokandang menerapkan konsep *attention* (perhatian) strategi *service excellent* kepada anggota sebagai upaya dalam peningkatan pembiayaan BBA.

c) *Reform*, memperbaiki kinerja pelayanan dari waktu ke waktu.

Berkaitan memperbaiki kinerja pelayanan dari waktu ke waktu bapak Zainul Fuad selaku manager BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung mengatakan:

“Bahwa ada perbaikan kinerja pelayanan dari waktu ke waktu mbak, yaitu dengan mengikutkan karyawan dalam pelatihan-pelatihan mbak untuk meningkatkan pemberian pelayanan prima, mengadakan pertemuan berkala mbak baik karyawan yang di unit maupun dipusat mbak setiap satu bulan sekali nanti akan dimotivasi oleh pengurus.”¹⁴⁵

Pernyataan bapak Zainul Fuad diatas juga ada tambahan penjelasan oleh ungkapan ibu Sofa Sanaya selaku kasir di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung:

“Ada mbak, ya perbaikan pelayanan prima yang dimulai dari kami datang disiplin mbak, jadi anggota BBA datang ke BMT tidak kecewa mbak, kita sudah siap melayani datang jam 08.00, ruangan ber ac, nyaman, fasilitas tempat duduk nyaman mbak.”¹⁴⁶

Pernyataan ibu Sofa Sanaya diatas juga ada tambahan penjelasan oleh bapak Riko selaku bagian kasir di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung:

“Ya selama saya ini yang saya rasa terus mbak perbaikan untuk memberikan pelayanan prima selalu ditingkatkan mbak. Ya seperti

¹⁴⁵Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Zainul Fuad selaku Manager di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung tanggal 1 April 2019

¹⁴⁶Dirangkum dari hasil wawancara dengan ibu Sofa Sanaya selaku bagian Kasir di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung tanggal 2 April 2019

ini mbak kita harus memahami betul karakteristik calon anggota BBA seperti apa, kita harus bisa menyesuaikan mbak. Kita harus segera tanggap akan kebutuhan anggota BBA mbak. Ya kalau ada anggota BBA yang berhalangan tidak bisa membayar di kantor mungkin kita juga bisa melakukan pembayaran diluar kantor mbak itu salah satu bentuk pelayanan prima yang kami berikan mbak satu dua kali kita bisa melayani tetapi ya tetap sesuai akad awal kalau bisa harus membayar di kantor.”¹⁴⁷

Dari pernyataan narasumber pihak BMT baik dari bapak Zainul Fuad, ibu Sofa Sanaya dan bapak Riko juga yang dirasakan oleh pihak anggota pembiayaan BBA ibu Dewi Puspita mengungkapkan:

“Ya menurut saya selaku anggota BBA sudah memadai mbak ada peningkatan karena kantor barunya yang ada di Plosokandang sudah lebih bagus, sudah ada peningkatan untuk pelayanan prima kepada anggota daripada kantor lamanya yang ada di Bago mbak, kantornya bersih nyaman luas, dan yang saya temui ya di BMT Istiqomah yang memiliki kantor yang besar dibandingkan lembaga-lembaga lainnya, sehingga ya nyaman bagi saya mbak.”¹⁴⁸

Dari hasil wawancara di atas dari narasumber pihak BMT dan pihak anggota pembiayaan BBA dapat ditarik kesimpulan bahwa BMT Istiqomah telah melaksanakan praktik *reform* yaitu memperbaiki kinerja pelayanan dari waktu ke waktu. Hal ini dibuktikan diadakannya perbaikan-perbaikan yang diberikan kepada anggota dari kesalahan yang ada agar kedepannya kesalahan tersebut tidak terulang kembali dan lebih meningkatkan pelayanan terbaik kepada anggota khususnya anggota pembiayaan BBA. Dan dari praktik ini membuktikan bahwa BMT Istiqomah Plosokandang

¹⁴⁷Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Riko Antofanni selaku bagian pembiayaan di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung tanggal 1 April 2019

¹⁴⁸Dirangkum dari hasil wawancara dengan ibu Dewi Puspita selaku anggota pembiayaan BBA di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung tanggal 26 Maret 2019

menerapkan konsep *action* (tindakan) strategi *service excellent* kepada anggota sebagai upaya dalam peningkatan pembiayaan BBA.

d) *Value*, memberikan pelayanan yang mempunyai nilai tambah

Berkaitan memberikan pelayanan yang mempunyai nilai tambah bapak Riko selaku bagian pembiayaan BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung mengatakan:

“Ya kalau saat ini setelah melakukan pembiayaan BBA, BMT tidak ikut berpartisipasi ke anggota BBA untuk ikut campur mbak, ya mungkin nilai tambahnya ya pelayanan primanya kepada anggota BBA terjalin hubungan kekeluargaan.”¹⁴⁹

Pernyataan bapak Riko diatas juga ada tambahan penjelasan oleh ungkapan bapak Zainul Fuad selaku manager di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung:

“Idealnya BMT bisa merekomendasi mbak ataupun pendampingan mbak, tapi disini tidak mbak. Jadi nilai tambahnya pihak kami melayani dengan pelayanan prima dengan sistem kekeluargaan dan lebih islami mbak diharapkan kedepannya bisa ada pendampingan karena saat ini karena keterbatasan waktu dan tenaga yang ada, tidak ada pendampingan yang diberikan pihak BMT kepada anggota BBA.”¹⁵⁰

Pernyataan bapak Zainul Fuad diatas juga ada tambahan penjelasan oleh ungkapan ibu Mariyani selaku anggota pembiayaan BBA di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung:

“Menurut saya ya kurang mbak tidak adanya pendampingan yang dilakukan pihak BMT kepada anggota BBA, ya nilai tambahnya mungkin karena dari pembiayaan tersebut saya dapat meningkatkan

¹⁴⁹Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Riko Antofanni selaku bagian pembiayaan di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung tanggal 1 April 2019

¹⁵⁰Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Zainul Fuad selaku Manager di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung tanggal 1 April 2019

pembelian modal untuk usaha saya jadi lebih berkembang dan pelayanan dengan sistem kekeluargaan.”¹⁵¹

Dari hasil wawancara di atas dari narasumber pihak BMT dan pihak anggota pembiayaan BBA dapat ditarik kesimpulan bahwa BMT Istiqomah telah melaksanakan praktik *value* yaitu memberikan pelayanan yang mempunyai nilai tambah. Nilai tambahnya disini terjalin hubungan kerjasama secara kekeluargaan dan diharapkan kedepannya pihak BMT juga bisa terjun langsung melaksanakan pendampingan dengan pihak anggota khususnya anggota pembiayaan BBA. Dan dari praktik ini membuktikan bahwa BMT Istiqomah Plosokandang menerapkan konsep *attention* (perhatian) strategi *service excellent* kepada anggota sebagai upaya dalam peningkatan pembiayaan BBA.

e) *Impressive*, menampilkan diri secara menarik, tetapi tidak berlebihan.

Berkaitan penampilan diri bapak Zainul Fuad selaku manager BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung mengatakan:

“Penampilannya ya sopan, rapi mbak. Ya jika ada karyawan yang kurang baik dalam melayani anggota BBA ya kita biarkan dulu mbak. Ya nanti jika anggota BBA sudah tidak ada ya kita ingatkan mbak.”¹⁵²

Pernyataan bapak Zainul Fuad diatas juga di dukung penjelasan oleh ungkapan ibu Mariyani selaku anggota pembiayaan BBA di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung:

¹⁵¹Dirangkum dari hasil wawancara dengan ibu Mariyani selaku anggota pembiayaan BBA di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung tanggal 26 Maret 2019

¹⁵²Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Zainul Fuad selaku Manager di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung tanggal 1 April 2019

“Sudah mbak penampilannya saya anggap rapi, sopan dan santun menurut saya itu sudah baik sekali.”¹⁵³

Pernyataan ibu Mariyani diatas juga di dukung penjelasan oleh bapak Rahmanto selaku anggota pembiayaan BBA di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung:

“Sudah mbak saya rasa bagus sekali mbak tidak berlebihan, sopan sekali mbak.”¹⁵⁴

Dari hasil wawancara di atas dari narasumber pihak BMT dan pihak anggota pembiayaan BBA dapat ditarik kesimpulan bahwa BMT Istiqomah telah melaksanakan praktik *impressive*, menampilkan diri secara menarik, tetapi tidak berlebihan dengan dibuktikan berpaikan sopan dengan berhijab dan tidak berdandan secara berlebihan. Dan dari praktik ini membuktikan bahwa BMT Istiqomah Plosokandang menerapkan konsep *attitude* (sikap) strategi *service excellent* kepada anggota sebagai upaya dalam peningkatan pembiayaan BBA.

- f) *Care*, memberikan perhatian atau kepedulian kepada pelanggan secara optimal.

Berkaitan bentuk perhatian bapak Riko selaku bagian pembiayaan BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung mengatakan:

“Ya perhatiannya kalau ada anggota BBA yang telat membayar ya kita harus telaten mengingatkan lewat telepon mbak itu juga bentuk perhatian kita mbak. Misalnya jika ada anggota butuh pembiayaan

¹⁵³Dirangkum dari hasil wawancara dengan ibu Mariyani selaku anggota pembiayaan BBA di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung tanggal 26 Maret 2019

¹⁵⁴Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Rahmanto selaku anggota pembiayaan BBA di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung tanggal 26 Maret 2019

BBA dan jika anggota merasa kesulitan ya kita harus memberikan kebijakan untuk menyesuaikan kemampuan anggota BBA seperti apa mbak pembayarannya.”¹⁵⁵

Pernyataan bapak Riko diatas juga di dukung penjelasan oleh bapak Zainul Fuad selaku manager di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung:

“Ya bentuk perhatian kita melayani dengan sepenuh hati mbak. Ya jika ada anggota BBA yang belum membayar ya kita harus mengingatkan lewat televon mbak ya itu salah satu bentuk perhatian kita mbak dengan bentuk pelayanan prima secara kekeluargaan. Misalkan ada anggota BBA yang tidak bisa membayar di kantor satu atau dua kali kita bisa melayani dirumah atau tempat-tempat yang dijanjikan, namun hal ini tetap kembali sesuai akad awal harus membayar di kantor. Hal ini dengan alasan karena akad yang dibuat disetujui kedua belah pihak dan pihak BMT sendiri terkendala waktu kemudian kurangnya karyawan dan banyaknya anggota BBA lain yang harus dilayani.”¹⁵⁶

Pernyataan bapak Zainul Fuad diatas juga di dukung penjelasan oleh bapak Rahmanto selaku anggota pembiayaan BBA di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung:

“Karyawannya memberikan perhatian mbak, kita tidak hanya sekedar membayar duduk pulang mbak, kita juga diajak ngobrol gimana kabarnya, gimana perkembangan usahanya, jika ada keterlambatan tentu pihak BMT tau kendala yang kita hadapi dan bisa memberikan solusi mbak.”¹⁵⁷

Pernyataan bapak Rahmanto diatas juga di dukung penjelasan oleh ibu Dewi Puspita selaku anggota pembiayaan BBA di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung:

¹⁵⁵Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Riko Antofanni selaku bagian pembiayaan di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung tanggal 1 April 2019

¹⁵⁶Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Zainul Fuad selaku Manager di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung tanggal 1 April 2019

¹⁵⁷Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Rahmanto selaku anggota pembiayaan BBA di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung tanggal 26 Maret 2019

“Ya perhatian mbak, karyawannya memberikan perhatian, kita tidak hanya sekedar membayar duduk pulang mbak, kita juga diajak ngobrol gimana kabarnya, gimana perkembangan usahanya, jika ada keterlambatan tentu tau kendala juga paham dan bisa memberikan solusi mbak. Kalau kekurangannya kayaknya ngak ada ya mbak yang saya rasakan, kalau kelebihannya banyak mbak, keterlambatan tidak ada fee jika kita terlambat tidak ada denda jika di bank lain terlambat di cash setiap hari, kelebihannya lagi jika saya terlambat mengangsur pihak BMT tidak marah-marah ke saya cuman ditelvon, jika saya sendiri jika di bank lain mungkin jika dihubungi mungkin ada rasa takut mbak. Ya jika ditelvon masnya saya tetap mengangkatnya, saya minta maaf ke masnya jika belum bisa membayar tepat waktu, ibaratnya jika saya dimarahin ya ngak apa-apa mbak tapi saya tidak setakut dan grogi seperti di bank lain. Saya rasa kelebihannya banyak mbak, sehingga saya tidak jera untuk menjadi anggota pembiayaan BBA terus menerus dan pembiayaan terus meningkat mbak karena mudah mbak. Misalnya saya ingin menambah mampunya berapa ke mbaknya ya prosesnya juga mudah karena adanya saling percaya mbak.”¹⁵⁸

Dari hasil wawancara di atas dari narasumber pihak BMT dan pihak anggota pembiayaan BBA dapat ditarik kesimpulan bahwa BMT Istiqomah telah melaksanakan praktik *care yaitu* memberikan perhatian atau kepedulian kepada pelanggan secara optimal yang didaraskan pihak anggota yang dilayani merasa seperti keluarga sendiri dan bisa saling sharing. Dan dari praktik ini membuktikan bahwa BMT Istiqomah Plosokandang menerapkan konsep *attention* (perhatian) strategi *service excellent* kepada anggota sebagai upaya dalam peningkatan pembiayaan BBA.

¹⁵⁸Dirangkum dari hasil wawancara dengan ibu Dewi Puspita selaku anggota pembiayaan BBA di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung tanggal 26 Maret 2019

g) *Evaluation*, mengevaluasi pelaksanaan pelayanan yang sudah diberikan.

Berkaitan mengevaluasi bapak Zainul Fuad selaku manager BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung mengatakan:

“Iya mbak itu tercatat dibicarakan di pengurus mbak. Pengurus diinventarisir pada saat tertentu ya disampaikan mbak. Jadi teman-teman yang belum tau itu ya disampaikan mbak, ya itu tidak langsung ke studi kasus jadi sekedar teori saja mbak. Kalau melayani anggota yang baik, jangan sampai begini jangan sampai begitu. Satu bulan sekali pihak BMT Istiqomah Plosokandang selalu mengevaluasi rapat bersama sebelum dilakukan evaluasi gabungan dengan BMT pusat mbak.”¹⁵⁹

Pernyataan bapak Zainul Fuad diatas juga di dukung penjelasan oleh ibu Sofa Sanaya selaku bagian kasir di BMT Istiqomah

Plosokandang Tulungagung:

“Ya kita selalu evaluasi, kita adakan rapat setiap satu bulan sekali mbak. Yang tujuan dari evaluasi ini dapat diketahui misal kekurangan kinerja bagian pelayanan bagian kasir apa, kekurangan kinerja pelayanan bagian pembiayaan BBA apa mbak itu kita evaluasi. Saat evaluasi ada masukan-masukan dari antar karyawan, kemudian kita musyawarahkan untuk diubah menjadi lebih baik agar pelayanan prima yang diberikan ke anggota BBA dan lebih profesional mbak.”¹⁶⁰

Pernyataan ibu Sofa Sanaya diatas juga di dukung penjelasan bapak Riko Antofanni selaku bagian pembiayaan di BMT Istiqomah

Plosokandang Tulungagung:

“Ya kita selalu mengevaluasi kepada manager mbak, apakah pelayanan prima yang kita berikan ada kekurangannya mbak, kita

¹⁵⁹Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Zainul Fuad selaku Manager di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung tanggal 1 April 2019

¹⁶⁰Dirangkum dari hasil wawancara dengan ibu Sofa Sanaya selaku bagian Kasir di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung tanggal 2 April 2019

pecahkan bersama mbak untuk meningkatkan kualitas pelayanan prima yang lebih baik kedepannya.”¹⁶¹

Dari hasil wawancara di atas dari narasumber pihak BMT dan pihak anggota pembiayaan BBA dapat ditarik kesimpulan bahwa BMT Istiqomah telah melaksanakan praktik *evaluation* yaitu mengevaluasi pelaksanaan pelayanan yang sudah diberikan dengan diadakan evaluasi rutin yang dilakukan sebagai motivasi agar lebih meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada anggota khususnya anggota pembiayaan BBA. Dan dari praktik ini membuktikan bahwa BMT Istiqomah Plosokandang menerapkan konsep *action* (tindakan) strategi *service excellent* kepada anggota sebagai upaya dalam peningkatan pembiayaan BBA.

b. BMT Harapan Umat Tulungagung.

BMT Harapan Umat Tulungagung dirintis BMT Harum dirintis mulai tahun 90.an dan mulai resmi operasionalnya pada tahun 2002. Dan untuk produk pembiayaan *Ba'i Bi Tsaman Ajil* ini ada sejak BMT Harapan Umat berdiri.¹⁶² Untuk meningkatkan anggota diperlukan *service excellent* (pelayanan prima) melayani seorang pelanggan dalam penelitian ini melayani anggota BMT dengan memberikan pelayanan terbaik agar anggota puas akan pelayanan yang diberikan sehingga dapat meningkatkan pembiayaan khususnya pembiayaan *Bai Bi Tsaman Ajil* dengan penggunaan *strategi service excellent* / pelayanan prima.

¹⁶¹Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Riko Antofanni selaku bagian pembiayaan di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung tanggal 1 April 2019

¹⁶²Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Eko Susanto selaku bagian pembiayaan di BMT Harapan Umat Tulungagung tanggal 10 April 2019

a) *Self awareness*, menanamkan kesadaran diri sehingga dapat memahami posisi, agar mampu memberikan pelayanan dengan benar.

Bapak Baderi selaku manager BMT Harapan Umat Tulungagung berkaitan menanamkan kesadaran diri mengatakan:

“Iya mbak itu pasti, job sesuai dengan kompetensinya mbak untuk rekrutmen kita menyesuaikan kebutuhan mbak.”¹⁶³

Pernyataan bapak Baderi diatas juga didukung oleh ungkapan bapak Eko selaku bagian pembiayaan di BMT Harapan Umat Tulungagung:

“Ya mbak sesuai dengan kemampuannya. Itu rekrutmen karyawan yang pasti pak manager dan pengawas, kalau saya syarat administrasi dan interview psikologi mbak bagaimana kecocokan penempatan posisi kerjanya.”¹⁶⁴

Pernyataan bapak Eko diatas juga didukung oleh ungkapan bapak Suratman selaku anggota pembiayaan BBA di BMT Harapan Umat Tulungagung:

“Menurut saya ya sudah sesuai mbak, karyawan sudah kompeten dibidangnya mbak. Ya saya rasa sudah mbak, karyawan sudah memberikan pelayanan secara tuntas dan maksimal.”¹⁶⁵

Dari hasil wawancara di atas dari narasumber pihak BMT dan bapak Suratman selaku pihak anggota pembiayaan BBA dapat ditarik kesimpulan bahwa BMT Harapan Umat telah melaksanakan praktik *self awareness* yaitu menanamkan kesadaran diri sehingga dapat

¹⁶³Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Baderi selaku Manager di BMT Harapan Umat Tulungagung tanggal 10 April 2019

¹⁶⁴Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Eko Susanto selaku bagian pembiayaan di BMT Harapan Umat Tulungagung tanggal 10 April 2019

¹⁶⁵Dirangkum dari hasil wawancara bapak Suratman selaku anggota pembiayaan BBA di BMT Harapan Umat Tulungagung tanggal 10 April 2019

memahami posisi, agar mampu memberikan pelayanan dengan benar. Dan dari praktik ini membuktikan bahwa BMT Harapan Umat Tulungagung menerapkan konsep *attitude* (sikap) strategi *service excellent* kepada anggota sebagai upaya dalam peningkatan pembiayaan BBA.

b) *Enthusiasm*, melaksanakan pelayanan dengan penuh gairah.

Berkaitan melaksanakan pelayanan dengan penuh gairah bapak Eko Susanto selaku bagian pembiayaan BMT Harapan Umat Tulungagung mengatakan:

“Untuk melayani anggota BBA mbak yang bagian lapangan itu fleksibel mbak, saya absen bisa siang mbak. soalnya saya bisa jam 7 ke lapangan mbak, kalau tidak pagi sekali tidak ketemu dengan anggota BBA. Untuk meningkatkan pelayanan prima kita juga melayani sampai pelosok mbak sampai juga ke daerah sendang mbak istilahnya juga jemput bola. Kalau lapangan jamnya fleksibel selagi ada kepentingan bisa absen izin lewat telepon mbak. Untuk di kantor jam 08-14.00 Senin-Sabtu, jam 08.00-11.00 untuk hari Jum’at, jam 08.00-12.00 untuk hari Sabtu.”¹⁶⁶

Pernyataan bapak Eko Susanto diatas juga didukung oleh ungkapan ibu Primayanti selaku bagian kasir di BMT Harapan Umat Tulungagung:

“Sebetulnya iya mbak, kita sebagai ibu-ibu mbak kadang ada banyak faktor tapi ya semaksimal mungkin kita harus disiplin waktu mbak.”¹⁶⁷

¹⁶⁶Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Eko Susanto selaku bagian pembiayaan di BMT Harapan Umat Tulungagung tanggal 10 April 2019

¹⁶⁷Dirangkum dari hasil wawancara dengan ibu Primayanti selaku bagian Kasir di BMT Harapan Umat Tulungagung tanggal 10 April 2019

Pernyataan ibu Primayanti diatas juga didukung oleh ungkapan bapak Suratman selaku anggota pembiayaan BBA di BMT Harapan Umat Tulungagung:

“Menurut saya karyawan melaksanakan pelayanan dengan penuh gairah/semangat mbak karena saat saya ke kantor saya menemui kesiapan karyawan melayani saya.”¹⁶⁸

Dari hasil wawancara di atas dari narasumber pihak BMT dan bapak Suratman selaku pihak anggota pembiayaan BBA dapat ditarik kesimpulan bahwa BMT Harapan Umat telah melaksanakan praktik *enthusiasm* yaitu melaksanakan pelayanan dengan penuh gairah. Hal ini dibuktikan dengan tepat waktu melayani anggota sesuai jam operasional dan siap dalam melayani anggota khususnya anggota pembiayaan BBA. Dan dari praktik ini membuktikan bahwa BMT Harapan Umat Tulungagung menerapkan konsep *attitude* (sikap) strategi *service excellent* kepada anggota sebagai upaya dalam peningkatan pembiayaan BBA.

c) *Reform*, memperbaiki kinerja pelayanan dari waktu ke waktu.

Berkaitan memperbaiki kinerja pelayanan dari waktu ke waktu bapak Baderi selaku manager BMT Harapan Umat Tulungagung mengatakan:

“Ada mbak, contohnya dari proses penanganan pengajuan pembiayaan BBA secepat mungkin dari pendampingan baik yang tidak bermasalah maupun bermasalah kita selalu adakan

¹⁶⁸Dirangkum dari hasil wawancara bapak Suratman selaku anggota pembiayaan BBA di BMT Harapan Umat Tulungagung tanggal 10 April 2019

pendampingan secara kekeluargaan mbak bagaimana usahanya mbak.”¹⁶⁹

Pernyataan bapak Baderi diatas juga ada tambahan penjelasan oleh ungkapan ibu Primayanti selaku kasir di BMT Harapan Umat Tulungagung:

“Ada mbak, misal dari segi pembiayaan BBA misalnya kita lihat recordnya angsuran bagaimana mbak, kalau recordnya agak jelek maka kita minimal pembiayaan berikutnya kita batasi, misal jika ditagih sembunyi-sembunyi ini menjadi pertimbangan mbak bahkan tidak bisa dilayani lagi mbak ini kemudian menjadi pertimbangan BMT Harum.”¹⁷⁰

Pernyataan ibu Primayanti diatas juga ada tambahan penjelasan oleh bapak Eko selaku bagian pembiayaan di BMT Harapan Umat Tulungagung:

“Ada mbak misalnya pelayanan prima yang diberikan ke anggota pembiayaan BBA. Perbaikannya salah satunya jika prestasinya bagus langsung cair tidak sampai lima menit, tidak ada kendala. Dan pembiayaan BBA di BMT ini murni kredit barang mbak, barangnya harus jelas dan terperinci mbak, jadi BMT kita menjual barang bukan menjual uang mbak.”¹⁷¹

Dari pernyataan narasumber pihak BMT baik dari bapak Baderi , ibu Primayanti dan bapak Eko juga yang dirasakan oleh pihak anggota pembiayaan BBA bapak Suratman mengungkapkan:

“Ya menurut saya sudah mbak fasilitas kantor yang dimiliki BMT Harum sudah semakin memadai bagi anggota BBA. Ya karena saat saya di kantor suasana tidak begitu ramai, dilayani dengan tertib,

¹⁶⁹Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Baderi selaku Manager di BMT Harapan Umat Tulungagung tanggal 10 April 2019

¹⁷⁰Dirangkum dari hasil wawancara dengan ibu Primayanti selaku bagian Kasir di BMT Harapan Umat Tulungagung tanggal 10 April 2019

¹⁷¹Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Eko Susanto selaku bagian pembiayaan di BMT Harapan Umat Tulungagung tanggal 10 April 2019

dan situasi kantor nyaman apalagi disiapkan minum, ya nanti kalau ada anggota yang haus bisa minum mbak.”¹⁷²

Dari hasil wawancara di atas dari narasumber pihak BMT dan pihak anggota pembiayaan BBA dapat ditarik kesimpulan bahwa BMT Harapan Umat telah melaksanakan praktik *reform* yaitu memperbaiki kinerja pelayanan dari waktu ke waktu. Hal ini dibuktikan diadakannya perbaikan-perbaikan yang diberikan kepada anggota dari kesalahan yang ada agar kedepannya kesalahan tersebut tidak terulang kembali dan lebih meningkatkan pelayanan terbaik kepada anggota khususnya anggota pembiayaan BBA. Dan dari praktik ini membuktikan bahwa BMT Harapan Umat Tulungagung menerapkan konsep *action* (tindakan) strategi *service excellent* kepada anggota sebagai upaya dalam peningkatan pembiayaan BBA.

d) *Value*, memberikan pelayanan yang mempunyai nilai tambah

Berkaitan memberikan pelayanan yang mempunyai nilai tambah bapak Eko selaku bagian pembiayaan BMT Harapan Umat Tulungagung mengatakan:

“Nilai tambahnya pihak BMT juga ikut berpartisipasi mbak misalnya anggota BBA yang meminta bantuan kita untuk mencari barang ya kita layani itu sebagai bentuk pelayanan prima dari kami. Biasanya hubungan yang terjalin baik nanti bukti transaksi bisa disusulkan mbak dan terjalin hubungan kekeluargaan.”¹⁷³

¹⁷²Dirangkum dari hasil wawancara bapak Suratman selaku anggota pembiayaan BBA di BMT Harapan Umat Tulungagung tanggal 10 April 2019

¹⁷³Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Eko Susanto selaku bagian pembiayaan di BMT Harapan Umat Tulungagung tanggal 10 April 2019

Pernyataan bapak Eko diatas juga ada tambahan penjelasan oleh ungkapan bapak Baderi selaku manager di BMT Harapan Umat Tulungagung:

“Ya kita menerapkan hubungan kekeluargaan yang baik mbak, dan kita adakan pendampingan bersama anggota BBA mbak itu yang menjadi nilai tambahnya di BMT sini. Semisalkan ada anggota yang meminta tolong untuk dibelikan barang dari BMT ya kami juga melayani, karena ada dari kami yang mempunyai member barang tertentu sehingga dapat mengurangi harga.”¹⁷⁴

Pernyataan bapak Baderi diatas juga ada tambahan penjelasan oleh ungkapan ibu Syariati selaku anggota pembiayaan BBA di BMT Harapan Umat Tulungagung:

“Yang saya rasa iya mbak, jika ketemu di suatu tempat ya kita saling akrab, jika kita butuh bantuan akan pembelian barang pihak karyawan tidak keberatan untuk membantu kita.”¹⁷⁵

Dari hasil wawancara di atas dari narasumber pihak BMT dan pihak anggota pembiayaan BBA dapat ditarik kesimpulan bahwa BMT Harapan Umat telah melaksanakan praktik *value* yaitu memberikan pelayanan yang mempunyai nilai tambah. Nilai tambahnya disini terjalin hubungan kerjasama secara kekeluargaan dan adanya pendampingan dengan pihak anggota khususnya anggota pembiayaan BBA. Dan dari praktik ini membuktikan bahwa BMT Harapan Umat Tulungagung menerapkan konsep *attention* (perhatian) strategi *service excellent* kepada anggota sebagai upaya dalam peningkatan pembiayaan BBA.

¹⁷⁴Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Baderi selaku Manager di BMT Harapan Umat Tulungagung tanggal 10 April 2019

¹⁷⁵Dirangkum dari hasil wawancara dengan ibu Syariati selaku anggota pembiayaan BBA di BMT Harapan Umat Tulungagung tanggal 21 April 2019

e) *Impressive*, menampilkan diri secara menarik, tetapi tidak berlebihan.

Berkaitan penampilan diri bapak Baderi selaku manager BMT

Harapan Umat Tulungagung mengatakan:

“Penampilannya biasa mbak sesuai kaidah islam yang sopan, kita penampilannya tidak begitu eksklusif seperti bank mbak, kita berinteraksi dengan masyarakat bawah sehingga tidak ada jarak yang mencolok dengan anggota juga komunikasi biasa-biasa saja mbak, kita kalau kelapangan kita menyesuaikan mbak.”¹⁷⁶

Pernyataan bapak Baderi diatas juga di dukung penjelasan oleh ungkapan ibu Syariati selaku anggota pembiayaan BBA di BMT

Harapan Umat Tulungagung:

“Ya untuk itu sudah mbak, karyawan dan karyawan sudah sangat rapi cara berpakaianya dan karyawan sudah berhijab dan tidak berlebihan untuk dandanannya.”¹⁷⁷

Pernyataan ibu Syariati diatas juga di dukung penjelasan oleh bapak Eko Darmono selaku anggota pembiayaan BBA di BMT

Harapan Umat Tulungagung:

“Untuk penampilannya ya sesuai dengan lembaga keuangan syariah mbak mencerminkan kesopanan dengan berkerudung untuk karyawan perempuan dan bedaknya tidak menor mbak.”¹⁷⁸

Dari hasil wawancara di atas dari narasumber pihak BMT dan pihak anggota pembiayaan BBA dapat ditarik kesimpulan bahwa BMT Harapan Umat telah melaksanakan praktik *impressive*, menampilkan diri secara menarik, tetapi tidak berlebihan dengan

¹⁷⁶Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Baderi selaku Manager di BMT Harapan Umat Tulungagung tanggal 10 April 2019

¹⁷⁷Dirangkum dari hasil wawancara dengan ibu Syariati selaku anggota pembiayaan BBA di BMT Harapan Umat Tulungagung tanggal 21 April 2019

¹⁷⁸Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Rahmanto selaku anggota pembiayaan BBA di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung tanggal 26 Maret 2019

dibuktikan berpaikan sopan dengan berhijab dan tidak berdandan secara berlebihan. Dan dari praktik ini membuktikan bahwa BMT Harapan Umat Tulungagung menerapkan konsep *attitude* (sikap) strategi *service excellent* kepada anggota sebagai upaya dalam peningkatan pembiayaan BBA.

- f) *Care*, memberikan perhatian atau kepedulian kepada pelanggan secara optimal.

Berkaitan bentuk perhatian bapak Eko selaku bagian pembiayaan BMT Harapan Umat Tulungagung mengatakan:

“Ya bentuk perhatiannya kalau misal ada yang telat pembayaran kita jarang telepon mbak. Misalnya ada target kita hari ini apa, di lokasi mana, barangkali ada anggota BBA yang kita lewati belum waktunya membayar, kalau kita juga mampir mbak untuk memperat silaturahmi mbak. Kunjungan kita tidak hanya untuk orang yang bermasalah atau waktunya membayar. Itu nanti kita akan tau sendiri permasalahannya anggota mbak, jika ada anggota BBA yang terkena musibah itu kita bantu.”¹⁷⁹

Pernyataan bapak Eko diatas juga di dukung penjelasan oleh bapak Baderi selaku manager di BMT Harapan Umat Tulungagung:

“Yang jelas kita menjalin seakan-akan yang datang ke BMT anggota keluarga mbak, supaya mereka mempunyai memiliki. Karena untuk mendapatkan pelayanan dari segi simpanan dan pembiayaan wajib untuk menjadi anggota dulu mbak dengan membayar simpanan pokok Rp.20.000, supaya merasa menjadi anggota dan menjaga sehingga merasa memiliki untuk mengembangkan bersama-sama mbak.”¹⁸⁰

¹⁷⁹Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Eko Darmono selaku anggota pembiayaan BBA di BMT Harapan Umat Tulungagung tanggal 21 April 2019

¹⁸⁰Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Baderi selaku Manager di BMT Harapan Umat Tulungagung tanggal 10 April 2019

Pernyataan bapak Baderi diatas juga di dukung penjelasan oleh bapak Suratman selaku anggota pembiayaan BBA di BMT Tulungagung:

“Ya perhatiannya atau kepedulian kepada saya selaku anggota pembiayaan BBA ya sangat bagus mbak karena sudah saling kenal dan akrab mbak. Dan saya orang jawa bukan menunjukkan saya setiap mudik saya ala kadarnya membawa oleh-oleh mbak untuk karyawan BMT Harum mbak. Dan saat saya jika telat ya diingatkan baik-baik mbak bukan secara ketegasan mbak itu yang menambah nilai kenyamanan.”¹⁸¹

Pernyataan bapak Suratman diatas juga di dukung penjelasan oleh bapak Eko Darmono selaku anggota pembiayaan BBA di BMT Harapan Umat Tulungagung:

“Sudah mbak, ya kalau disuatu tempat bertemu dengan karyawan BMT kita juga saling sharing mbak. Yang saya rasakan menjadi anggota pembiayaan BBA di BMT Harum itu kental dengan kekeluargaan mbak berbeda dengan bank yang tidak seperti itu.”¹⁸²

Dari hasil wawancara di atas dari narasumber pihak BMT dan pihak anggota pembiayaan BBA dapat ditarik kesimpulan bahwa BMT Harapan Umat telah melaksanakan praktik *care* yaitu memberikan perhatian atau kepedulian kepada pelanggan secara optimal yang didaraskan pihak anggota yang dilayani merasa seperti keluarga sendiri dan bisa saling sharing. Dan dari praktik ini membuktikan bahwa BMT Harapan Umat Tulungagung menerapkan konsep *attention* (perhatian) strategi *service excellent* kepada anggota sebagai upaya dalam peningkatan pembiayaan BBA.

¹⁸¹Dirangkum dari hasil wawancara bapak Suratman selaku anggota pembiayaan BBA di BMT Harapan Umat Tulungagung tanggal 10 April 2019

¹⁸²Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Eko Darmono selaku anggota pembiayaan BBA di BMT Harapan Umat Tulungagung tanggal 21 April 2019

g) *Evaluation*, mengevaluasi pelaksanaan pelayanan yang sudah diberikan.

Berkaitan mengevaluasi bapak Baderi selaku manager BMT Harapan Umat Tulungagung mengatakan:

“Ya kalau evaluasi kita terus per hari per minggu mbak, intinya kita meningkatkan pelayanan dengan sebaik mungkin mbak, misalnya ada masalah kemarin begini kita segera mengambil tindakan secepat mungkin.”¹⁸³

Pernyataan bapak Baderi diatas juga di dukung penjelasan oleh ibu Primayanti selaku bagian kasir di BMT Harapan Umat Tulungagung:

“Iya mbak kami setiap ada keluhan kami segera melaksanakan evaluasi bersama misalkan dalam dari segi pembiayaan BBA misalnya kita lihat recordnya angsuran bagaimana mbak, kalau recordnya agak jelek maka kita minimal pembiayaan berikutnya kita batasi, misal jika ditagih sembunyi-sembunyi ini menjadi pertimbangan mbak bahkan tidak bisa dilayani lagi mbak menjadi pertimbangan. Kadang evaluasi ini dilakukan setiap hari, setiap minggu, setiap bulan itu dapat dilakukan evaluasi sewaktu-waktu.”¹⁸⁴

Pernyataan ibu Primayanti diatas juga di dukung penjelasan bapak Eko Susanto selaku bagian pembiayaan di BMT Harapan Umat Tulungagung:

“Ada rapat awal bulan mbak itu untuk evaluasi mbak, dan untuk akhir bulan itu motivasi-motivasi untuk meningkatkan pelayanan prima ke anggota.”¹⁸⁵

¹⁸³Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Baderi selaku Manager di BMT Harapan Umat Tulungagung tanggal 10 April 2019

¹⁸⁴Dirangkum dari hasil wawancara dengan ibu Primayanti selaku bagian Kasir di BMT Harapan Umat Tulungagung tanggal 10 April 2019

¹⁸⁵Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Eko Susanto selaku bagian pembiayaan di BMT Harapan Umat Tulungagung tanggal 10 April 2019

Dari hasil wawancara di atas dari narasumber pihak BMT dan pihak anggota pembiayaan BBA dapat ditarik kesimpulan bahwa BMT Harapan Umat telah melaksanakan praktik *evaluation* yaitu mengevaluasi pelaksanaan pelayanan yang sudah diberikan dengan diadakan evaluasi rutin yang dilakukan sebagai motivasi agar lebih meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada anggota khususnya anggota pembiayaan BBA. Dan dari praktik ini membuktikan bahwa BMT Harapan Umat Tulungagung menerapkan konsep *action* (tindakan) strategi *service excellent* kepada anggota sebagai upaya dalam peningkatan pembiayaan BBA.

2. Kendala yang dihadapi pada praktik strategi *service excellent* dalam upaya peningkatan pembiayaan *Ba'i Bi Tsaman Ajil* di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung.
a. BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung

BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung dalam melaksanakan strategi *service excellent* dalam upaya peningkatan pembiayaan *Ba'i Bi Tsaman Ajil* tidak terlepas dari kendala yang dihadapi. Oleh karena itu peneliti ingin mengetahui apa saja dan bagaimana kendala yang dihadapi BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung dalam melaksanakan strategi *service excellent* dalam upaya peningkatan pembiayaan *Ba'i Bi Tsaman Ajil*.

a) Kendala Internal

1. Keterbatasan Modal

Kendala yang dihadapi BMT berkaitan dengan keterbatasan kas yang diungkapkan oleh bapak Riko Antofanni selaku bagian pembiayaan:

“Begini mbak karena produk yang dimiliki BMT tidak hanya BBA ya kita harus membagi dana-dana pembiayaan mbak secara bijak tidak hanya terfokus pada pembiayaan BBA saja. Sehingga kalau pembiayaan BBA butuh modal besar ya itu diperhitungkan dulu mbak, karena itu tadi produk kita tidak hanya pembiayaan BBA saja.”¹⁸⁶

Ungkapan bapak Riko Antofanni juga dituturkan oleh pendapat bapak Zainul Fuad selaku manager BMT:

“Ya kendalanya ya begini mbak, kadang adanya keterbatasan modal BMT akan pembiayaan anggota yang diharapkan karena produk kita juga tidak hanya BBA ya itu menjadi kendala dari BMT sini.”¹⁸⁷

Ungkapan bapak Zainul Fuad juga ditambahkan oleh ibu Dewi Puspita anggota pembiayaan BBA di BMT Istiqomah Plosokandang:

“Ya, begini mbak dana yang kita dapatkan dari pembiayaan BBA awal itu ya tidak langsung dana besar mbak tahap demi tahap ada penambahan jumlah pencairan pembiayaan mengalami peningkatan”¹⁸⁸

Dari keterangan di atas dapat disimpulkan bahwanya kendala yang dihadapi pada strategi *service excellent* oleh BMT

¹⁸⁶Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Riko Antofanni selaku bagian pembiayaan di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung tanggal 1 April 2019

¹⁸⁷Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Zainul Fuad selaku Manager di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung tanggal 1 April 2019

¹⁸⁸Dirangkum dari hasil wawancara dengan ibu Dewi Puspita selaku anggota pembiayaan BBA di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung tanggal 26 Maret 2019

Istiqomah Plosokandang Tulungagung dalam peningkatan pembiayaan dari segi pihak Internal yaitu kendala keterbatasan modal karena harus membagi adil ke berbagai pembiayaan-pembiayaan lainnya.

2. Keterbatasan Pengelola

Kendala yang dihadapi BMT berkaitan dengan keterbatasan pengelola yang diungkapkan oleh bapak Riko Antofanni selaku bagian pembiayaan:

“Ya begini mbak, untuk pelayanan kita jam 08.00 kantor sudah buka mbak, akan tetapi yang menjadi kendala karena pelayanan yang ada di kantor adalah ibu-ibu rumah tangga yang kadang repot biasanya yang melayani pihak lain pengelola dulu mbak yang bukan tugasnya.”¹⁸⁹

Ungkapan bapak Riko Antofanni juga dituturkan oleh pendapat bapak Zainul Fuad selaku manager BMT:

“Ya untuk teorinya seharusnya pengelola BMT harus bisa melayani sesuai jam kerja operasional mbak, ya karena di BMT sini yang ada di kantor kan dari kalangan ibu rumah tangga ya mungkin kadang repot belum maksimal tepat waktu mbak, itu yang menjadi kendala dalam proses pelayanan prima yang diberikan ke anggota BBA mbak.”¹⁹⁰

Ungkapan bapak Zainul Fuad juga ditambahkan oleh ibu Mariyani anggota pembiayaan BBA di BMT Istiqomah Plosokandang:

¹⁸⁹Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Riko Antofanni selaku bagian pembiayaan di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung tanggal 1 April 2019

¹⁹⁰Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Zainul Fuad selaku Manager di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung tanggal 1 April 2019

“Ya memang jam pelayanan di BMT sesuai jam operasional mbak, tetapi belum semuanya karyawan melayani anggota di kantor mbak.”¹⁹¹

Dari keterangan di atas dapat disimpulkan bahwanya kendala yang dihadapi pada strategi *service excellent* oleh BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung dalam peningkatan pembiayaan dari segi pihak Internal yaitu kendala keterbatasan pengelola dari kalangan ibu-ibu rumah tangga yang belum bisa tepat waktu melayani anggota di kantor.

b) Kendala Eksternal

1. Anggota yang Tidak Mengikuti Prosedural yang Berlaku

Kendala yang dihadapi BMT berkaitan dengan adanya anggota yang tidak mengikuti prosedural yang berlaku yang diungkapkan oleh bapak Riko Antofanni selaku bagian pembiayaan:

“Ya, kita menemui anggota BBA yang tidak mengikuti prosedural yang berlaku mbak, itu menjadi kendala BMT karena lebih mengganggu kinerja BMT sendiri mbak karena yang kami layani juga banyak.”¹⁹²

Ungkapan bapak Riko Antofanni juga dituturkan oleh pendapat bapak Zainul Fuad selaku manager BMT:

“Ya, itu pasti mbak kita menemui anggota BBA ataupun calon anggota yang tidak sesuai prosedur ya itu juga

¹⁹¹Dirangkum dari hasil wawancara dengan ibu Mariyani selaku anggota pembiayaan BBA di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung tanggal 26 Maret 2019

¹⁹²Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Riko Antofanni selaku bagian pembiayaan di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung tanggal 1 April 2019

mengganggu kinerja BMT terhalang oleh anggota BBA tersebut mbak.”¹⁹³

Ungkapan bapak Zainul Fuad juga ditambahkan oleh bapak Rahmanto selaku anggota pembiayaan BBA di BMT Istiqomah Plosokandang:

“Ya, karena dulu syarat yang dibawa belum lengkap ya proses pembiayaannya mbak kita harus pulang lagi mbak dan tidak bisa segera diproses.”¹⁹⁴

Dari keterangan di atas dapat disimpulkan bahwanya kendala yang dihadapi pada strategi *service excellent* oleh BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung dalam peningkatan pembiayaan dari segi pihak Eksternal yaitu ditemuinya anggota maupun calon anggota yang tidak mengikuti prosedural yang berlaku sehingga dapat mengganggu proses pelayanan yang diberikan.

2. Kurangnya Pemahaman Anggota mengenai Produk BBA

Kendala yang dihadapi BMT berkaitan dengan kurangnya pemahaman anggota mengenai produk BBA yang diungkapkan oleh bapak Riko Antofanni selaku bagian pembiayaan:

“Ya kendalanya ada mbak mungkin kita menemui calon anggota yang kurang paham pembiayaan BBA itu seperti apa mbak. Kurangnya pemahaman inilah yang kadang menyebabkan anggota BBA yang tidak mematuhi akad awal yang dibuat mbak.”¹⁹⁵

¹⁹³Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Zainul Fuad selaku Manager di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung tanggal 1 April 2019

¹⁹⁴Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Rahmanto selaku anggota pembiayaan BBA di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung

¹⁹⁵Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Riko Antofanni selaku bagian pembiayaan di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung tanggal 1 April 2019

Ungkapan bapak Riko Antofanni juga dituturkan oleh pendapat bapak Zainul Fuad selaku manager BMT:

“Ya, kadang dalam pengajuan itu kita menemui anggota BBA yang masih belum jelas mbak dengan barang yang dibutuhkan sehingga ini mengganggu kecepatan anggota BBA sendiri dalam proses pencairan pembiayaan yang mereka ajukan mbak.”¹⁹⁶

Ungkapan bapak Zainul Fuad juga ditambahkan oleh bapak Rahmanto anggota pembiayaan BBA di BMT Istiqomah Plosokandang:

“Ya, awal menjadi anggota pembiayaan ya dulu belum paham mbak, gimana pembiayaan BBA itu angsurannya, bagi hasilnya, ya kadang saya pahamnya bunga bukan bagi hasil.”¹⁹⁷

Dari keterangan di atas dapat disimpulkan bahwanya kendala yang dihadapi pada strategi *service excellent* oleh BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung dalam peningkatan pembiayaan dari segi pihak Eksternal yaitu kurangnya pemahaman anggota mengenai produk BBA dimana kendala ini dapat mengganggu proses pelayanan yang diberikan kepada anggota BBA sendiri.

¹⁹⁶Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Zainul Fuad selaku Manager di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung tanggal 1 April 2019

¹⁹⁷Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Rahmanto selaku anggota pembiayaan BBA di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung

3. Adanya Pembiayaan Bermasalah

Kendala yang dihadapi BMT berkaitan dengan adanya pembiayaan bermasalah yang diungkapkan oleh bapak Riko Antofanni selaku bagian pembiayaan:

“Terus adanya anggota yang ditengah jalan itu telat melakukan pembayaran mbak, tapi kami tetap terima mbak karena sistem kita kekeluargaan mbak kita memberikan pelayanan prima dengan memudahkan anggota BBA. Kan pembiayaan BBA itu terdiri dari simpanan pokok, bahas, simpanan wajib, simpanan pembiayaan. Ya kadang ada beberapa anggota yang ditengah jalan anggota hanya mampu membayar bahas, simpanan wajib, simpanan pembiayaan, pokoknya tidak bisa membayar mbak ya kita tetap melayani mbak. Jadi dapat disimpulkan bahwa dalam hal ini anggota BBA tidak bisa mematuhi akad awal yang dibuat mbak, dan pendapatan yang diterima BMT tidak sesuai karena yang dihadapi pihak anggota BBA tersebut.”¹⁹⁸

Ungkapan bapak Riko Antofanni juga dituturkan oleh pendapat bapak Zainul Fuad selaku manager BMT:

“Ya kendalanya ya begini mbak, adanya anggota yang ditengah jalan macet dalam pembayaran ya itu secara otomatis dapat mengurangi pendapatan BMT mbak.”¹⁹⁹

Ungkapan bapak Zainul Fuad juga ditambahkan oleh ibu Dewi Puspita anggota BBA di BMT Istiqomah Plosokandang:

“Ya begini mbak, karena usaha kan tidak pasti kadang kita dalam mengangsur juga mengalami keterlambatan belum bisa setor tapi BMT selalu memberi pelayanan ke kita dengan ramah mbak.”²⁰⁰

¹⁹⁸Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Riko Antofanni selaku bagian pembiayaan di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung tanggal 1 April 2019

¹⁹⁹Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Zainul Fuad selaku Manager di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung tanggal 1 April 2019

²⁰⁰Dirangkum dari hasil wawancara dengan ibu Dewi Puspita selaku anggota pembiayaan BBA di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung tanggal 26 Maret 2019

Dari keterangan di atas dapat disimpulkan bahwanya kendala yang dihadapi pada strategi *service excellent* oleh BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung dalam peningkatan pembiayaan dari segi pihak Ekstrenal yaitu kendala adanya pembiayaan bermasalah yang dapat mengurangi tingkat pendapatan BMT.

b. BMT Harapan Umat Tulungagung

BMT Harapan Umat Tulungagung dalam melaksanakan strategi *service excellent* dalam upaya peningkatan pembiayaan *Ba'i Bi Tsaman Ajil* tidak terlepas dari kendala yang dihadapi. Oleh karena itu peneliti ingin mengetahui apa saja dan bagaimana kendala yang dihadapi BMT Harapan Umat Tulungagung dalam melaksanakan strategi *service excellent* dalam upaya peningkatan pembiayaan *Ba'i Bi Tsaman Ajil*.

a) Kendala Internal

1. Keterbatasan Modal

Kendala keterbatasan modal dihadapi BMT yang diungkapkan oleh bapak Eko Susanto selaku bagian pembiayaan:

“Berkaitan dengan keterbatasan modal mbak kita pelan tapi pasti untuk produk pembiayaan BBA di BMT Harapan kita sangat berhati-hati sekali mbak dalam pembiayaan kita harus jelas akan anggota yang mereka butuhkan karena kami menjual barang bukan menjual uang mbak.”²⁰¹

²⁰¹Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Eko Susanto selaku bagian pembiayaan di BMT Harapan Umat Tulungagung tanggal 10 April 2019

Ungkapan bapak Eko Susanto juga dituturkan oleh pendapat bapak Baderi selaku manager BMT:

“Kendalanya ya kita harus membagi-bagi mbak karena pembiayaan kita tidak hanya BBA ya untuk itu kita dalam memberikan modal tidak boleh sembarangan meskipun kita teman akrab.”²⁰²

Ungkapan bapak juga ditambahkan oleh bapak Suratman selaku anggota BBA di BMT Harapan Umat:

“Ya dulu awal menjadi anggota pembiayaan BBA ya dana yang diberikan tidak langsung dana besar mbak dulu ya masih sedikit, maklum baru awal.”²⁰³

Dari keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa kendala yang dihadapi BMT Harapan Umat berkaitan strategi *Service Excellent* dalam upaya peningkatkan pembiayaan *Ba'i Bi Tsaman Ajil* di BMT Harapan Umat Tulungagung dari pihak Internal yaitu dari segi keterbatasan modal karena mereka benar-benar hati-hati dalam menyalurkan pembiayaan dan harus membagi modal yang dimiliki tidak hanya pada pembiayaan BBA saja.

2. Keterbatasan Pengelola

Kendala keterbatasan pengelola yang dihadapi BMT yang diungkapkan oleh bapak Eko Susanto selaku bagian pembiayaan:

²⁰²Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Baderi selaku Manager di BMT Harapan Umat Tulungagung tanggal 10 April 2019

²⁰³Dirangkum dari hasil wawancara bapak Suratman selaku anggota pembiayaan BBA di BMT Harapan Umat Tulungagung tanggal 10 April 2019

“Ya karena di kantor yang melayani kebanyakan kalangan dari ibu rumah tangga kadang ya agak siang mbak jadi belum bisa melayani anggota BBA tepat waktu. Ya begini mbak untuk yang jadwalnya piket itu jam operasional harus tepat waktu jadi misal ada anggota BBA kami sudah siap, nanti baru pihak pelayanan dari ibu-ibu ini yang melanjutkan tugasnya.”²⁰⁴

Ungkapan bapak Eko Susanto juga dituturkan oleh pendapat bapak Baderi selaku manager BMT:

“Ya begini mbak karena yang dikantor itu kebanyakan dari ibu rumah tangga yang terhalang kesibukan harus mengurus anak dan lain sebagainya itu kadang mereka agak terlambat sedikit mbak jadi tugas mereka masih dibantu oleh rekan-rekan dulu meski secara manual dulu.”²⁰⁵

Ungkapan bapak Baderi juga ditambahkan oleh ibu Syariati anggota pembiayaan BBA di BMT Harapan Umat:

“Ya memang benar mbak pelayanan sesuai jam operasional, akan tetapi kalau pagi kadang petugasnya yang bertugas belum ada masih diwakili.”²⁰⁶

Dari keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa kendala yang dihadapi BMT Harapan Umat berkaitan strategi *Service Excellent* dalam upaya peningkatkan pembiayaan *Ba'i Bi Tsaman Ajil* di BMT Harapan Umat Tulungagung dari pihak Internal yaitu keterbatasan pengelola yang kebanyakan dari kalangan ibu-ibu rumah tangga yang harus terhalang karena

²⁰⁴Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Eko Susanto selaku bagian pembiayaan di BMT Harapan Umat Tulungagung tanggal 10 April 2019

²⁰⁵Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Baderi selaku Manager di BMT Harapan Umat Tulungagung tanggal 10 April 2019

²⁰⁶Dirangkum dari hasil wawancara dengan ibu Primayanti selaku bagian Kasir di BMT Harapan Umat Tulungagung tanggal 10 April 2019 Dirangkum dari hasil wawancara dengan ibu Syariati selaku anggota pembiayaan BBA di BMT Harapan Umat Tulungagung tanggal 21 April 2019

kesibukan agak terlambat datang ke kantor sehingga kinerja mereka masih dibantu oleh rekan lain.

b) Kendala Eksternal

1. Anggota yang Tidak Mengikuti Prosedural yang Berlaku

Kendala ditemuinya anggota yang tidak mengikuti prosedural yang berlaku yang diungkapkan oleh bapak Eko Susanto selaku bagian pembiayaan:

“Ya pasti mbak, kita menemui anggota BBA yang menyalahi prosedural yang berlaku hal ini juga mengganggu proses pelayanan yang kita berikan ke anggota BBA mbak.”²⁰⁷

Ungkapan bapak Eko Susanto juga dituturkan oleh pendapat bapak Baderi selaku manager BMT:

“Ya yang saya temui juga ada anggota BBA yang menyalahi prosedur pengajuan pembiayaan mbak, hal ini juga mempengaruhi proses kecepatan dalam pelayanan yang awalnya dapat segera dilayani menjadi tidak bisa mbak.”²⁰⁸

Ungkapan bapak Baderi juga ditambahkan oleh bapak Eko Darmono selaku anggota pembiayaan BBA di BMT Harapan Umat:

“Ya begini mbak dulu masih mau mengajukan kan ya belum tau syaratnya, sehingga asal datang saja untuk itu ya syarat yang dibawa masih belum lengkap mbak, jadi ya prosesnya pencairan juga belum bisa.”²⁰⁹

²⁰⁷Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Eko Susanto selaku bagian pembiayaan di BMT Harapan Umat Tulungagung tanggal 10 April 2019

²⁰⁸Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Baderi selaku Manager di BMT Harapan Umat Tulungagung tanggal 10 April 2019

²⁰⁹Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Eko Darmono selaku anggota pembiayaan BBA di BMT Harapan Umat Tulungagung tanggal 21 April 2019

Dari keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa kendala yang dihadapi BMT Harapan Umat berkaitan strategi *Service Excellent* dalam upaya peningkatkan pembiayaan *Ba'i Bi Tsaman Ajil* di BMT Harapan Umat Tulungagung dari pihak Eksternal yaitu dari anggota yang tidak mengikuti prosedural yang berlaku dapat menghambat proses pelayanan kepada anggota.

2. Kurangnya Pemahaman Anggota Mengenai Produk BBA

Kendala kurangnya pemahaman anggota mengenai produk BBA yang dihadapi BMT yang diungkapkan oleh bapak Eko Susanto selaku bagian pembiayaan:

“Belum pahamnya anggota ke sistem/akad syariah mbak pada pembiayaan BBA, dari sinilah mbak kurang pahamnya anggota yang akan menghambat pelayanan yang kami berikan, kadang mereka itu hanya asal pinjam tidak jelas akan pembiayaan yang mereka tujukan. Kamipun sangat berhati-hati mbak karena kami menjual barang bukan menjual barang sehingga akadnya harus jelas, jadi tidak langsung kami acc.”²¹⁰

Ungkapan bapak Eko Susanto juga dituturkan oleh pendapat bapak Baderi selaku manager BMT:

“Kendalanya yang terutama pada calon anggota pada produk pembiayaan BBA mbak yang belum paham akad dan barang yang dibeli mbak. Contohnya seperti yang barusan tadi ingin mengajukan pembiayaan BBA tapi untuk dana pembayaran tenaga kerja ya itu kan tidak jelas mbak mereka belum paham jadi BMT tidak bisa sembarangan melayani anggota-anggota yang seperti ini mbak.”²¹¹

²¹⁰Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Eko Susanto selaku bagian pembiayaan di BMT Harapan Umat Tulungagung tanggal 10 April 2019

²¹¹Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Baderi selaku Manager di BMT Harapan Umat Tulungagung tanggal 10 April 2019

Ungkapan bapak Baderi juga ditambahkan ibu Syariati Primayanti selaku anggota BBA di BMT Harapan Umat:

“Ya begini mbak dulu awal pengajuan pembiayaan BBA, ya saya asal pinjam belum tau bagaimana pembiayaan BBA itu, ya taunya baru mau mengambil pembiayaan itu mbak.”²¹²

Dari keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa kendala yang dihadapi BMT Harapan Umat berkaitan strategi *Service Excellent* dalam upaya peningkatkan pembiayaan *Ba'i Bi Tsaman Ajil* di BMT Harapan Umat Tulungagung dari pihak Eksternal yaitu kurangnya pemahaman anggota mengenai produk BBA yang dari hal tersebut dapat menghambat proses pelayanan yang diberikan BMT ke anggota BBA.

3. Adanya Pembiayaan Bermasalah

Kendala adanya pembiayaan bermasalah yang dihadapi BMT yang diungkapkan oleh bapak Eko Susanto selaku bagian pembiayaan:

“Begini mbak kita sering memuinya anggota pembiayaan BBA yang bermasalah mbak tentu hal yang demikian ini dapat mengganggu karena mereka tidak mematuhi akad awal, dan pendapatan BMT juga berkurang mbak.”²¹³

Ungkapan bapak Eko Susanto juga dituturkan oleh pendapat bapak Baderi selaku manager BMT:

“Kendalanya yang ditemui adanya anggota BBA yang bermasalah mbak, ya yang begini ini mbak yang mengganggu

²¹²Dirangkum dari hasil wawancara dengan ibu Syariati selaku anggota pembiayaan BBA di BMT Harapan Umat Tulungagung tanggal 21 April 2019

²¹³Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Eko Susanto selaku bagian pembiayaan di BMT Harapan Umat Tulungagung tanggal 10 April 2019

pendapatan BMT, yang tadinya dapat diputar lagi harus terkendala dulu karena hal yang demikian ini mbak.”²¹⁴

Ungkapan bapak Baderi juga ditambahkan oleh bapak Suratman selaku anggota pembiayaan BBA di BMT Harapan Umat:

“Ya kendalanya begini mbak kadang ya kan kebutuhan kita kan tidak tau, kadang kita karena kondisi tertentu belum bisa datang ke BMT mbak masih ada kebutuhan lain.”²¹⁵

Dari keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa kendala yang dihadapi BMT Harapan Umat berkaitan strategi *Service Excellent* dalam upaya peningkatkan pembiayaan *Ba'i Bi Tsaman Ajil* di BMT Harapan Umat Tulungagung dari pihak Eksternal yaitu adanya pembiayaan bermasalah yang mana anggota ditengah jalan tidak dapat memenuhi kewajibannya sesuai dengan akad yang dibuat oleh kedua belah pihak dari pihak BMT dan pihak anggota yang mengakibatkan pendapatan BMT berkurang.

²¹⁴Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Baderi selaku Manager di BMT Harapan Umat Tulungagung tanggal 10 April 2019

²¹⁵Dirangkum dari hasil wawancara bapak Suratman selaku anggota pembiayaan BBA di BMT Harapan Umat Tulungagung tanggal 10 April 2019

3. Cara mengatasi kendala strategi *service excellent* dalam upaya peningkatan pembiayaan *Ba'i Bi Tsaman Ajil* di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung

a. BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung

BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung dalam melaksanakan strategi *service excellent* dalam upaya peningkatan pembiayaan *Ba'i Bi Tsaman Ajil* tidak terlepas dari kendala yang dihadapi. Adapun cara mengatasi kendala yang dilakukan oleh BMT Istiqomah Plosokandang dalam melaksanakan strategi *service excellent* dalam upaya peningkatan pembiayaan *Ba'i Bi Tsaman Ajil*.

a) Kendala Internal

1. Selektif dalam Membagi Modal dan Menjalin Hubungan Kerjasama yang Baik dengan Lembaga Lain

Cara mengatasi kendala yang dihadapi BMT berkaitan dengan modal diungkapkan oleh bapak Riko Antofanni selaku bagian pembiayaan:

“Begini mbak karena produk yang dimiliki BMT tidak hanya BBA ya kita harus membagi dana-dana pembiayaan mbak, jadi kami tidak terfokus memberikan modal pada pembiayaan BBA mbak.”²¹⁶

Ungkapan bapak Riko Antofanni juga dituturkan oleh pendapat bapak Zainul Fuad selaku manager BMT:

“Untuk mengatasi kendala keterbatasan modal ya kita harus memberikan dana secara bijak dari produk yang kita miliki mbak. Dan kita tetap meminta bantuan dari pusat itu otomatis kalau yang lain ya perlu dibicarakan dulu mbak. Dan pihak BMT sini juga bekerja sama dengan pihak pusat dan BMT lain. Sering saya menemui mbak ada anggota baik, yang butuh dana 50 juta

²¹⁶Dirangkul dari hasil wawancara dengan bapak Riko Antofanni selaku bagian pembiayaan di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung tanggal 1 April 2019

sini mempunyai 30 juta ya disuntik dana 50 juta nanti kalau sudah mampu ya kita kembalikan. Kita juga sering meminta bantuan ke BMT lain, dan BMT lain juga sering meminta bantuan kita juga mbak saling bekerja sama. Jadi begini BMT se Tulungagung ada semacam asosiasinya namanya PINBUK (Pusat Inklubasi Mikro dan Usaha Kecil) yang beranggotakan 13 BMT se Tulungagung walaupun sudah sekitar 4-5 tahun ini pertemuannya fakum untuk halal acara halal bihalalnya. Ya kalau hubungannya tetap bagus mbak, misalnya ada kesempatan apa bertemu dengan BMT lain saling sharing mbak.”²¹⁷

Ungkapan bapak Zainul Fuad juga ditambahkan oleh ibu Dewi selaku anggota BBA Istiqomah Plosokandang:

“Berkaitan dengan modal yang diberikan kepada anggota BBA, ya harapan saya kedepannya BMT Istiqomah dapat berkembang lagi sehingga modal yang diberikan dapat tersalurkan ke banyak pihak yang membutuhkan dari yang sekarang ini mbak.”²¹⁸

Dari keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa cara mengatasi kendala yang dihadapi BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung berkaitan strategi *Service Excellent* dari segi pihak Internal dalam hal keterbatasan modal pihak BMT harus bijak membagi modal pembiayaan-pembiayaan yang dimilikinya dan jika memerlukan dana besar secara otomatis pihak BMT masih dibantu oleh pusat serta menjalin hubungan yang baik dengan BMT-BMT lain.

2. Memaksimalkan Kinerja Pengelola

Cara mengatasi kendala yang dihadapi BMT berkaitan dengan keterbatasan pengelola yang diungkapkan oleh bapak Riko Antofanni selaku bagian pembiayaan:

²¹⁷Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Zainul Fuad selaku Manager di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung tanggal 1 April 2019

²¹⁸Dirangkum dari hasil wawancara dengan ibu Dewi Puspita selaku anggota pembiayaan BBA di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung tanggal 26 Maret 2019

“Ya jelas sekali mbak, kita semangat sesuai tepat waktu dan jadwal kerja itu semua karyawan mbak. Untuk hari senin sampai Kamis jam operasional dimulai pukul 08.00-14.00 mbak, kalau Jumat jam 08.00-11.00, hari Sabtu jam 08-12.00 siang mbak. Jadi untuk jam operasional kantor harus siap melayani mbak jika ada anggota yang datang tidak kecewa.”²¹⁹

Ungkapan bapak Riko Antofanni juga dituturkan oleh pendapat bapak Zainul Fuad selaku manager BMT:

“Teorinya BMT harus bisa melayani tepat waktu agar anggota dapat segera dilayani mbak, meski kadang ada karyawan yang karena kesibukan terutama ibu-ibu tapi mereka berusaha semaksimal mungkin untuk tepat waktu mbak sesuai jam kerja mbak untuk hari senin sampai Kamis jam operasional dimulai pukul 08.00-14.00 mbak, kalau Jumat jam 08.00-11.00, hari Sabtu jam 08-12.00 siang mbak.”²²⁰

Ungkapan bapak Zainul Fuad juga ditambahkan oleh ibu Mariyani selaku anggota BBA di BMT Istiqomah Plosokandang:

“Ya memang bagus mbak pelayanan sesuai jam operasional meski belum lengkap kadang karyawan bagian kasir masih diwakili, ya kalau bisa semua karyawan bisa tepat waktu datang ke kantor.”²²¹

Dari keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa cara mengatasi kendala yang dihadapi BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung berkaitan strategi *Service Excellent* dari segi pihak Internal dalam hal keterbatasan pengelola yaitu berusaha menjalankan pelayanan secara tepat waktu sesuai jam operasional yang berlaku agar anggota dapat terlayani dengan baik.

²¹⁹Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Riko Antofanni selaku bagian pembiayaan di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung tanggal 1 April 2019

²²⁰Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Zainul Fuad selaku Manager di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung tanggal 1 April 2019

²²¹ Dirangkum dari hasil wawancara dengan ibu Mariyani selaku anggota pembiayaan BBA di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung tanggal 26 Maret 2019

b) Kendala Eksternal

1. Memaksimalkan Prosedur yang Berlaku

Cara penanganan kendala yang dihadapi BMT berkaitan dengan anggota yang tidak sesuai prosedural yang berlaku yang diungkapkan oleh bapak Riko Antofanni selaku bagian pembiayaan:

“Ya kita harus mengarahkan dulu sesuai prosedural yang berlaku mbak, kita layani dengan ramah mbak. Ya prosedur kita lakukan kalau bisa dilakukan secara cepat dan terbaik mbak kepada anggota. Ya prosesnya dimulai anggota mengisi formulir pengajuan pembiayaan, dilengkapi persyaratan, kami ajukan ke pimpinan, kalau pimpinan sudah menyuruh survei dan pada hari itu data yang kami kumpulkan dari calon anggota sudah cukup. Ya mungkin pembiayaan dapat dilakukan pada hari itu juga mbak. Ya kalau ada yang rumahnya jauh mungkin kita juga harus memperhatikan mbak, karena kalau rumahnya jauh nanti juga rentan terjadinya risiko mbak, tapi dari kami tetap kami layani dengan baik mbak.”²²²

Ungkapan bapak Riko Antofanni juga dituturkan oleh pendapat bapak Zainul Fuad selaku manager BMT:

“Ya kalau sebelum pengajuan ya anggota BBA tersebut harus memenuhi persyaratan dulu mbak. Kalau setelah pengajuan ya kita arahkan mbak. Jika terlambat pembayaran ya kita ingatkan mbak, jika tidak direspon ya kita datangngi rumahnya, ya jika tidak respon kita ambil asetnya. Ya jika dibiarkan hal ini akan molor mbak, dan ini ada prosesnya mbak kita ingatkan secara terus menerus mbak. Nanti konsekuensi bagi anggota BBA yaitu setelah pembiayaan lunas maka anggota tersebut sebagai hukumnya anggota BBA tersebut tidak dilayani lagi mbak.”²²³

Ungkapan bapak Zainul Fuad juga ditambahkan oleh ibu Dewi selaku anggota BBA di BMT Istiqomah Plosokandang:

²²²Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Riko Antofanni selaku bagian pembiayaan di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung tanggal 1 April 2019

²²³Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Zainul Fuad selaku Manager di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung tanggal 1 April 2019

“Ya kita dalam proses pembiayaan harus memenuhi prosedural yang berlaku dari mulai persyaratan harus lengkap mbak dan harus disurvei baru nanti dihubungi oleh pihak BMT baru proses pencairan.”²²⁴

Dari keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa cara mengatasi kendala yang dihadapi BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung berkaitan strategi *Service Excellent* dari segi pihak Eksternal ditemuinya anggota maupun anggota BBA yang tidak sesuai prosedural yang berlaku yaitu BMT tetap memberikan pelayanan yang terbaik dan mengarahkan ke prosedur awal yang berlaku.

2. Memberikan Penjelasan kepada Anggota Berkaitan dengan Produk BBA

Cara penanganan kendala yang dihadapi BMT berkaitan dengan pengetahuan anggota yang diungkapkan oleh bapak Riko Antofanni selaku bagian pembiayaan:

“Ya mungkin ada sedikit penjelasan yang diberikan kepada anggota BBA bahwa sistemnya seperti ini, pembayaran setiap bulannya, kalau ada kesulitan kalau kredit macet itu tugas dari kita sebagai pembiayaan untuk mengingatkan. Pelayanan yang kami berikan selalu kami tingkatkan, kami menjelaskan kepada anggota dan calon anggota dengan sejelas-jelasnya bahwa produk pembiayaan BBA itu enak, mudah, agar anggota yakin, sehingga anggota BBA puas dan merasa nyaman akan pelayanan yang kami berikan.”²²⁵

Ungkapan bapak Riko Antofanni juga dituturkan oleh pendapat bapak Zainul Fuad selaku manager BMT:

²²⁴Dirangkum dari hasil wawancara dengan ibu Dewi Puspita selaku anggota pembiayaan BBA di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung tanggal 26 Maret 2019

²²⁵Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Riko Antofanni selaku bagian pembiayaan di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung tanggal 1 April 2019

“Ya, semua dijelaskan dalam akad awal mbak, agar anggota BBA tersebut akan produk yang dipilihnya itu seperti itu dan untuk kedepannya harus sesuai akad yang berlaku.”²²⁶

Ungkapan bapak Zainul Fuad juga ditambahkan oleh ibu Mariyani selaku anggota BBA di BMT Istiqomah Plosokandang:

“Ya begini mbak kita baru datang dilayani perlunya kita apa, dan semua dijelaskan di akad awal itu, produk itu seperti apa, bagaimana angsuran setiap bulannya dan lain sebagainya mbak tentang produk tersebut, ya dari kita belum mengerti jadi tau pembiayaan BBA yang kita pilih mbak.”²²⁷

Dari keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa cara mengatasi kendala yang dihadapi BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung berkaitan strategi *Service Excellent* dari segi pihak Eksternal ditemuinya anggota yang belum paham pembiayaan BBA itu seperti apa sehingga pihak BMT harus memberikan penjelasan kepada anggota agar mereka paham akan produk pembiayaan yang dipilihnya.

3. Lebih Selektif dalam Proses Pencairan Pembiayaan

Cara penanganan kendala yang dihadapi BMT berkaitan dengan pembiayaan bermasalah yaitu dengan lebih selektif dalam proses pencairan pembiayaan yang diungkapkan oleh bapak Riko Antofanni selaku bagian pembiayaan:

“Kalau dari BMT semua pembiayaan itu dipermudah mbak dan kami memberikan pelayanan yang terbaik mbak. Tapi kami tidak asal memberikan pembiayaan mbak, kami seleksi dulu

²²⁶Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Zainul Fuad selaku Manager di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung tanggal 1 April 2019

²²⁷Dirangkum dari hasil wawancara dengan ibu Mariyani selaku anggota pembiayaan BBA di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung tanggal 26 Maret 2019

dengan prinsip 6C mbak. Apakah anggota BBA ini berpotensi seperti apa, kami survei dulu, kalau dari segi jaminan sudah memenuhi, dan dari segi karakter calon anggota BBA sudah memenuhi. Maka kami langsung anggota tersebut untuk berpotensi acc.”²²⁸

Ungkapan bapak Riko Antofanni juga dituturkan oleh pendapat bapak Zainul Fuad selaku manager BMT:

“Ya sebelum acc pembiayaan kita harus selektif memahami calon anggota BBA dengan prinsip 6C untuk meminimalisir risiko pembiayaan bermasalah mbak mbak. Untuk anggota BBA yang bandel untuk kedepannya kita jadikan catatan untuk tidak berpotensi acc mbak, agar mereka ini jera.”²²⁹

Ungkapan bapak Zainul Fuad juga ditambahkan oleh ibu Dewi selaku anggota BBA di BMT Istiqomah Plosokandang:

“Ya dalam pencairan pembiayaan BBA kita harus memenuhi persyaratan yang berlaku mbak dan harus disurvei dulu kondisi kita seperti apa baru pihak BMT menghubungi jika di acc.”²³⁰

Dari keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa cara mengatasi kendala yang dihadapi BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung berkaitan strategi *Service Excellent* dari segi pihak Eksternal ditemuinya anggota yang pembiayaan bermasalah ditengah jalan untuk itu pihak BMT harus lebih selektif dalam pencairan pembiayaan dengan menerapkan prinsip 6C sebagai anggota yang layak untuk pembiayaan dan jika ada anggota yang bandel untuk

²²⁸Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Riko Antofanni selaku bagian pembiayaan di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung tanggal 1 April 2019

²²⁹Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Zainul Fuad selaku Manager di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung tanggal 1 April 2019

²³⁰Dirangkum dari hasil wawancara dengan ibu Dewi Puspita selaku anggota pembiayaan BBA di BMT Istiqomah Plosokandang Tulungagung tanggal 26 Maret 2019

kedepannya dijadikan catatan jika melakukan pembiayaan lagi tidak dilayani agar mereka merasa jera.

b. BMT Harapan Umat Tulungagung

BMT Harapan Umat Tulungagung dalam melaksanakan strategi *service excellent* dalam upaya peningkatan pembiayaan *Ba'i Bi Tsaman Ajil* tidak terlepas dari kendala yang dihadapi.. Adapun cara mengatasi kendala yang dilakukan oleh BMT Harapan Umat Tulungagung dalam melaksanakan strategi *service excellent* dalam upaya peningkatan pembiayaan *Ba'i Bi Tsaman Ajil*.

a) Kendala Internal

1. Selektif dalam Membagi Modal dan Menjalin Hubungan Kerjasama yang Baik dengan Lembaga Lain

Cara penanganan kendala keterbatasan modal yang dihadapi BMT yaitu dengan lebih selektif dalam membagi modal dan menjalin hubungan kerjasama yang baik dengan lembaga lain yang diungkapkan oleh bapak Eko Susanto selaku bagian pembiayaan:

“Berkaitan dengan modal pencairan pembiayaan BBA kita lebih berhati-hati mbak. Dan jika sewaktu-waktu kita butuh dana besar secara mendadak kita juga bisa bekerja sama dengan BMT-BMT lain mbak itu namanya ABSINDO (Asosiasi BMT Se Indonesia) mbak di bawah naungan bank Mandiri Syariah, itu wewenang sesama manager mbak. Jadi untuk meningkatkan pembiayaan BBA ya kita utamakan pelayanan prima mbak agar anggota puas mbak, sehingga pelan tapi pasti pembiayaan ini bisa meningkat.”²³¹

Ungkapan bapak Eko Susanto juga dituturkan oleh pendapat bapak Baderi selaku manager BMT:

²³¹Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Eko Susanto selaku bagian pembiayaan di BMT Harapan Umat Tulungagung tanggal 10 April 2019

“Untuk modal kita harus lebih selektif mbak produk yang kita miliki banyak, sehingga pencairan harus tepat sasaran.”²³²

Ungkapan bapak Baderi juga ditambahkan oleh bapak Suratman selaku anggota BBA di BMT Harapan Umat:

“Ya untuk BMT Harum harapan saya berkaitan modal semoga kedepannya ya dapat semakin meningkat. Dimana dana yang disalurkan semakin merata tidak hanya segi finansial yang disalurkan tetapi dari segi sosial juga semakin merata mbak.”²³³

Dari keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa cara mengatasi kendala yang dihadapi BMT Harapan Umat Tulungagung berkaitan strategi *Service Excellent* dari segi pihak Internal dalam hal modal pihak BMT lebih selektif agar tepat sasaran dan BMT bijak membagi modal pembiayaan-pembiayaan yang dimilikinya dan berkaitan dengan kas BMT menjalin hubungan yang baik dengan BMT-BMT lain.

2. Memaksimalkan Kinerja Pengelola

Cara mengatasi kendala keterbatasan pengelola yang dihadapi BMT yang diungkapkan oleh bapak Eko Susanto selaku bagian pembiayaan:

“Ya untuk melayani anggota BBA mbak yang bagian lapangan itu fleksibel mbak, saya absen bisa siang mbak. soalnya saya bisa jam 7 ke lapangan mbak, kalau tidak pagi sekali tidak ketemu dengan anggota. Untuk meningkatkan pelayanan prima kita juga melayani sampai pelosok mbak sampai juga ke daerah sendang mbak istilahnya juga jemput bola. Kalau lapangan jamnya fleksibel selagi ada kepentingan bisa absen izin lewat telepon mbak. Untuk di kantor jam 08-14.00 Senin-Sabtu, jam

²³²Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Baderi selaku Manager di BMT Harapan Umat Tulungagung tanggal 10 April 2019

²³³Dirangkum dari hasil wawancara bapak Suratman selaku anggota pembiayaan BBA di BMT Harapan Umat Tulungagung tanggal 10 April 2019

08.00-11.00 untuk hari Jum'at, jam 08.00-12.00 untuk hari Sabtu.²³⁴

Ungkapan bapak Eko Susanto juga dituturkan oleh pendapat bapak Baderi selaku manager BMT:

“Ya pada prinsipnya tepat waktu mbak, yang penting semua kegiatan kantor jam 08.00 sudah buka yang piket sebelum jam 08.00 harus siap melayani mbak.”²³⁵

Ungkapan bapak Baderi juga ditambahkan oleh ibu Syariati selaku anggota BBA di BMT Harapan Umat:

“Ya memang bagus mbak pelayanan sesuai jam operasional meski belum lengkap, ya kalau bisa semua karyawan bisa tepat waktu datang ke kantor.”²³⁶

Dari keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa cara mengatasi kendala yang dihadapi BMT Harapan Umat Tulungagung berkaitan strategi *Service Excellent* dari segi pihak Internal dalam hal keterbatasan pengelola yaitu jam pelayanan kantor karyawan harus siap melayani sehingga untuk yang piket datang di kantor lebih awal.

b) Kendala Eksternal

1. Memaksimalkan Prosedur yang Berlaku

Penanganan anggota yang tidak sesuai prosedural yang berlaku yaitu dengan memaksimalkan prosedur yang berlaku yang diungkapkan oleh bapak Eko Susanto selaku bagian pembiayaan:

²³⁴Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Eko Susanto selaku bagian pembiayaan di BMT Harapan Umat Tulungagung tanggal 10 April 2019

²³⁵Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Baderi selaku Manager di BMT Harapan Umat Tulungagung tanggal 10 April 2019

²³⁶Dirangkum dari hasil wawancara dengan ibu Syariati selaku anggota pembiayaan BBA di BMT Harapan Umat Tulungagung tanggal 21 April 2019

“Ya kita mengarahkan dulu mbak harus sesuai prosedur awal mbak. Yang pasti persyaratan pengajuan identitasnya lengkap, harus asli Tulungagung untuk mengurangi resiko diutamakan yang asli Tulungagung. Walaupun ada pendatang dari luar kota sudah domisili di Tulungagung kita harus intensif mbak, itu domisilinya bagaimana. Kan ada mbak yang domisilinya pindah kerja, pindah nikah itu kita harus intensif mbak, yang pasti harus asli Tulungagung untuk mengurangi risikonya. Dan jika prosedur administrasi sudah masuk petugas survei ke lapangan mbak. Survei yang dilakukan ada banyak poin-poinnya mbak misalnya dari income angsuran pengajuan sekian juta angsurannya berapa ya kita interview pendapatannya berapa, kemudian ada kesulitan apa tidak mereka mengangsurnya mbak. Kalau ada kesulitan ada dari hitung-hitungan secara logis kita, kita tawarkan sesuai kemampuannya untuk mengantisipasi terjadinya risiko kredit macet mbak. Jika ada anggota BBA yang sudah mengalami kredit macet untuk pembiayaan kedua itu sudah tidak bisa mbak, kita kan sudah punya catatannya mbak tentang anggotanya mbak, untuk itu kita harus bisa meminimalisir mbak. Untuk pengajuan anggota BBA yang belum kenal sama sekali secara otomatis kita harus berhati-hati mbak dalam survei, cara gali informasi lebih intensif dengan rumus 2 kiri 2 kanan artinya tetangga sebelah kanan 2 orang dan tetangga sebelah kanan 2 orang kalau itu tidak kenal sama sekali. Alasan kita survei kita seperti itu, iya kalau kita datang senang dengan orang tersebut ya kalau tidak senang nanti jadinya fitnah mbak, tapi informasi itu bukan untuk patokan utama pencairan pembiayaan BBA mbak. Acuan yang pertama kita utamakan hitung-hitungan dari pendapatan dan pekerjaannya apakah keberatan atau tidak mbak untuk mengangsurnya kemudian kita masuk ke *BI-checking* dari kantor, sehingga kita sudah mengantongi data calon anggota. Ketika interview jika anggota BBA sudah berbohong jelas kita tidak bisa melanjutkan pembiayaan BBA tersebut mbak.”²³⁷

Ungkapan bapak Eko Susanto juga dituturkan oleh pendapat bapak Baderi selaku manager BMT:

“Ya kita mengarahkan sesuai prosedur mbak. Ya mereka mengajukan dulu mbak, yang utama penggunaannya untuk apa harus jelas, meskipun ada jaminan yang mengcover itu tinggi tapi kalau penggunaannya tidak jelas ya tidak bisa mbak. Untuk

²³⁷Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Eko Susanto selaku bagian pembiayaan di BMT Harapan Umat Tulungagung tanggal 10 April 2019

pencairannya ya itu relatif mbak, bisa 3,5 hari bisa satu bulan itu kan fleksibel sesuai hasil kesepakatan oleh masing-masing pihak mbak. Kita berusaha melayani secepat mungkin mbak yang penting harus jelas mbak secepatnya kita layani, jelas digunakan untuk apa, jelas sumber pembayarannya, agunannya jelas, jelas kemampuan membayar mbak, kita menerapkan 6C dengan mengutamakan karakter. Kita dalam pelayanan prima melayani se Tulungagung yang penting harus jelas mbak, kita croscek ke lapangan mbak.”²³⁸

Ungkapan bapak Baderi juga ditambahkan oleh bapak Suratman anggota BBA di BMT Harapan Umat:

“Ya kita sebagai anggota BBA harus memenuhi ketentuan syarat apa saja yang dibutuhkan BMT, kita enak BMT juga enak mbak.”²³⁹

Dari keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa cara mengatasi kendala yang dihadapi BMT Harapan Umat Tulungagung berkaitan strategi *Service Excellent* dari segi pihak Eksternal ditemuinya anggota maupun anggota yang tidak sesuai prosedural yang berlaku yaitu BMT tetap memberikan pelayanan yang terbaik dan mengarahkan ke prosedur awal yang berlaku.

2. Memberikan Penjelasan kepada Anggota Berkaitan dengan Produk BBA

Cara mengatasi kendala pengetahuan anggota yang dihadapi BMT yaitu dengan memberikan penjelasan kepada anggota berkaitan produk BBA yang diungkapkan oleh bapak Eko Susanto selaku bagian pembiayaan:

“Kita memberikan contoh mbak, yang awalnya kita masuk dari konsep sistem konven dulu baru merujuk ke syariah mbak jika

²³⁸Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Baderi selaku Manager di BMT Harapan Umat Tulungagung tanggal 10 April 2019

²³⁹Dirangkum dari hasil wawancara bapak Suratman selaku anggota pembiayaan BBA di BMT Harapan Umat Tulungagung tanggal 10 April 2019

menemui anggota yang belum paham produk BBA dengan sistem syariah itu seperti apa dan bagaimana.”²⁴⁰

Ungkapan bapak Eko Susanto juga dituturkan oleh pendapat bapak Baderi selaku manager BMT:

“Ya kita harus memberikan penjelasan dan akad antara kedua belah pihak antara pihak BMT dan anggota BBA harus sinkron mbak berkaitan dengan produk BBA, kita adakan pendampingan, baik anggota yang tidak bermasalah maupun bermasalah kita selalu adakan pendampingan secara kekeluargaan mbak bagaimana usahanya mbak.”²⁴¹

Ungkapan bapak Baderi juga ditambahkan oleh bapak Eko Darmono selaku anggota BBA di BMT Harapan Umat:

“Ya kita diberikan penjelasan mbak dulu awal pengajuan pembiayaan BBA, ya jadi kita paham produk BBA itu seperti apa dan sesuai dengan kebutuhan kita.”²⁴²

Dari keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa cara mengatasi kendala yang dihadapi BMT Harapan Umat Tulungagung berkaitan strategi *Service Excellent* dari segi pihak Eksternal ditemuinya anggota yang belum paham pembiayaan BBA itu seperti apa sehingga pihak BMT harus memberikan penjelasan kepada anggota agar mereka paham akan produk pembiayaan yang dipilihnya.

3. Lebih Selektif dalam Proses Pencairan Pembiayaan

Penanganan kendala pembiayaan bermasalah yaitu dengan lebih selektif dalam proses pencairan pembiayaan yang dihadapi BMT

²⁴⁰Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Eko Susanto selaku bagian pembiayaan di BMT Harapan Umat Tulungagung tanggal 10 April 2019

²⁴¹Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Baderi selaku Manager di BMT Harapan Umat Tulungagung tanggal 10 April 2019

²⁴²Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Eko Darmono selaku anggota pembiayaan BBA di BMT Harapan Umat Tulungagung tanggal 21 April 2019

yang diungkapkan oleh bapak Eko Susanto selaku bagian pembiayaan:

“Dan menemui anggota BBA yang bermasalah mbak, solusi yang paling atas ke jaminan karena macet itu rahasia ilahi mbak, makanya kita cari dulu permasalahannya dengan cara kita sering-sering silaturahmi, ternyata orang-orang senang sekali disilaturahmi mbak. Jika ada anggota BBA yang sudah mengalami pembiayaan bermasalah untuk pembiayaan kedua itu sudah tidak bisa mbak, kita kan sudah punya catatannya mbak tentang anggotanya mbak, untuk itu kita harus bisa meminimalisir mbak. Untuk pengajuan anggota BBA yang belum kenal sama sekali secara otomatis kita harus berhati-hati mbak dalam survei, cara gali informasi lebih intensif”²⁴³

Ungkapan bapak Eko Susanto juga dituturkan oleh pendapat bapak Baderi selaku manager BMT:

“Kita berusaha melayani secepat mungkin mbak yang penting harus jelas mbak secepatnya kita layani, jelas digunakan untuk apa, jelas sumber pembayarannya, agunannya jelas, jelas kemampuan membayar mbak, kita menerapkan 6C dengan mengutamakan karakter. Kita dalam pelayanan prima melayani se Tulungagung yang penting harus jelas mbak, kita croscek ke lapangan mbak. Kita adakan pendampingan, baik anggota yang tidak bermasalah maupun bermasalah kita selalu adakan pendampingan secara kekeluargaan mbak bagaimana usahanya mbak. Dan untuk penanganan anggota yang bermasalah untuk kedepannya kita gunakan untuk catatan bahwa anggota tersebut jika bandel tidak akan dicairkan lagi agar mereka jera mbak.”²⁴⁴

Ungkapan bapak Baderi juga ditambahkan oleh ibu Syariati selaku anggota BBA di BMT Harapan Umat:

“Ya begini mbak meski persyaratan pengajuan dikantor sudah lengkap pihak BMT juga terjun kelapangan langsung mbak dengan disurvei dulu untuk memenuhi persyaratannya.”²⁴⁵

²⁴³Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Eko Susanto selaku bagian pembiayaan di BMT Harapan Umat Tulungagung tanggal 10 April 2019

²⁴⁴Dirangkum dari hasil wawancara dengan bapak Baderi selaku Manager di BMT Harapan Umat Tulungagung tanggal 10 April 2019

²⁴⁵Dirangkum dari hasil wawancara dengan ibu Syariati selaku anggota pembiayaan BBA di BMT Harapan Umat Tulungagung tanggal 21 April 2019

Dari keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa cara mengatasi kendala yang dihadapi BMT Harapan Umat Tulungagung berkaitan strategi *Service Excellent* dari segi pihak Eksternal ditemuinya anggota yang kredit macet ditengah jalan untuk itu pihak BMT harus lebih selektif dalam pencairan pembiayaan dengan menerapkan prinsip 6C sebagai anggota yang layak untuk pembiayaan, rutin melaksanakan pendampingan dan jika ada anggota yang bandel untuk kedepannya dijadikan catatan jika melakukan pembiayaan lagi tidak dilayani, agar mereka merasa jera.