

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Deskripsi Data**

##### **1. BMT Istiqomah Tulungagung**

###### **a. Sejarah BMT Istiqomah Tulungagung**

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.

Berkat dukungan seluruh anggota dan pihak Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) maka terwujudlah keinginan untuk berbadan hukum Koperasi dengan diterbitkannya SK Nomor: 188.2/32/BH/424.75/2002 Tanggal 17 Mei 2002. Dengan terbitnya SK tersebut maka telah berdiri koperasi baru yang bernama Koperasi Muamalah Syari'ah (Komsyah) Istiqomah Tulungagung. Setelah mengantongi badan hukum Koperasi, 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 Direktur Pelaksana Pinbuk Tulungagung.

Gagasan ini kemudian diusung pengurus kedalam forum rapat anggota tahunan (RAT) tanggal 9 Mei 2003. Dalam RAT tersebut anggota menyetujui dan menyerahkan perencanaan pembangunan kantor BMT 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.

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 Bupayi Tulungagung, Bapak Ir. Heru Tjahjono, MM.

Sampai saat ini unit usaha yang dimiliki Kopsyah Istiqomah adalah Unit Simpan Pinjam (USP) yang berupa *Baitul Maal wat Tamwil* (BMT). Kegiatan *Baitul Maal wat Tamwil* (BMT) antara lain adalah simpan pinjam, tetapi berbeda secara prinsip dalam hal operasionalnya dengan Unit Simpan Pinjam (USP) konvensional.

Kantor BMT Istiqomah Unit II Bago sekitar 13 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 STKIP) 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 anggota.

**b. Visi, Misi, dan Tujuan BMT Istiqomah Tulungagung**

Visi, misi, dan tujuan merupakan rumusan dan landasan suatu lembaga organisasi yang bisa melayani masyarakat yang kelebihan dana untuk disalurkan pada masyarakat yang kekurangan dana atau sebagai wadah perputaran kebutuhan finansial masyarakat.

**1. Visi BMT Istiqomah Tulungagung**

Visi adalah cara pandang atau obsensi 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.

## 2. Misi BMT Istiqomah Tulungagung

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 modal, maupun pembinaan usaha anggota dan masyarakat.

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

## 3. Tujuan BMT Istiqomah Tulungagung

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.

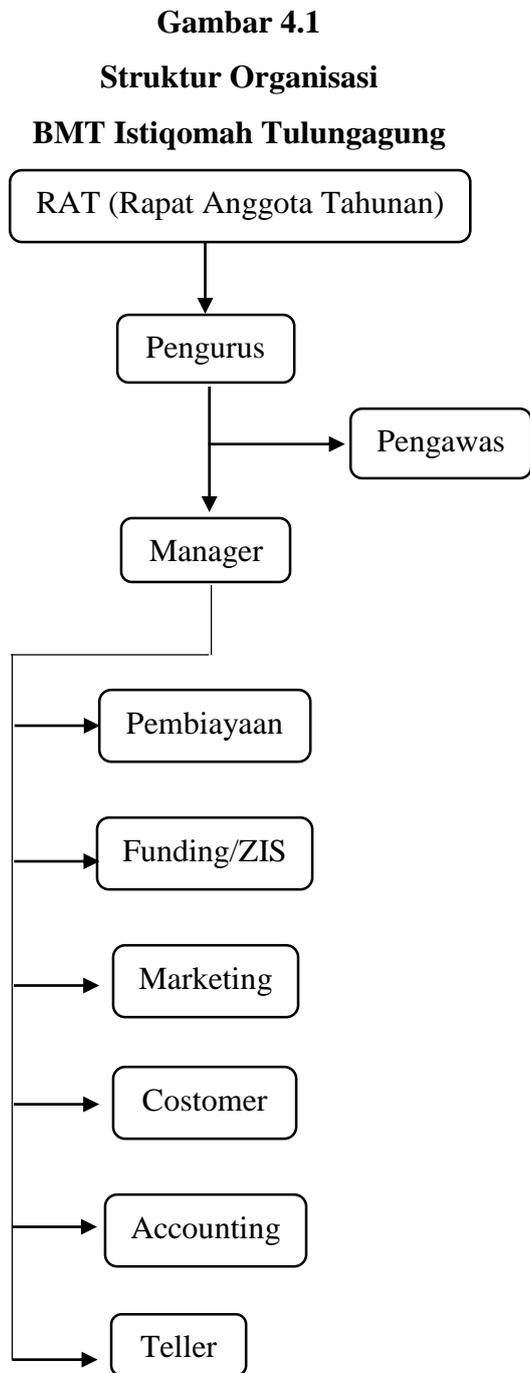
**c. Produk BMT Istiqomah Tulungagung**

Sebagai mitra pengusaha kecil BMT Istiqomah Tulungagung mempunyai produk penghimpunan dana dan penyaluran dana, sebagai berikut:

- 1) Penghimpunan dana
  - a) Simpanan Masyarakat Syariah (SIMASYA)
  - b) Simpanan Pendidikan Istiqomah (SIMPATI)
  - c) Simpanan Berjangka
- 2) Penyaluran Dana
  - a) Ba'i Bitsaman Ajil (BBA)
  - b) M. Plus (Murabahah Plus)
  - c) M. Murni (Murabahah Murni)
  - d) Syirkah

**d. Struktur dan Susunan Organisasi BMT Istiqomah Tulungagung**

a) Struktur Organisasi



b) Susunan Pengawas

a) Susunan Pengurus

No	Nama	Alamat	Jabatan
1.	Nursalim, SS.	Jl. Dahlia No. 09 Karangrejo Tulungagung	Ketua
2.	Adib Makarim, SH.MH.	Desa Tunggulsari Kedungwaru Tulungagung	Sekretaris
3.	Yoyok Sunaryo, SE.	Desa Ngranti Boyolangu Tulungagung	Bendahara

**Tabel 4.1 Susunan Pengurus**

b) Susunan Pengawasan

No	Nama	Alamat	Jabatan
1.	KH. Muhsin Ghozali	Desa Punjul Karangrejo Tulungagung	Pengawas Syari'ah
2.	H. Winarto, S.Ag.	Desa Gendingan Kedungwaru Tulungagung	Pengawas Administrasi & Keuangan
3.	H. Imam Mustakim	Jl. Dahlia No. 14 Karangrejo Tulungagung	Pengawas Managemen

**Tabel 4.2 Susunan Pengawasan**

c) Susunan Pengelola

<b>No</b>	<b>Nama</b>	<b>TTL</b>	<b>Alamat</b>	<b>Pend.</b>	<b>Jabatan</b>
1.	H. Zainul Fuad, SE.	Tulungagung, 28 Februari 1969	Ds. Tiudan, Kec. Gondang Tulungagung	Sarjana Ekonomi Universitas Tulungagung	Manager
2.	Lisa Murnisari, SE.	Tulungagung, 21 Juni 1976	Ds. Wonorejo, Kec. Sumbergempol Tulungagung	Sarjana Ekonomi Akuntansi UPN Veteran Surabaya	Pembukuan
3.	Muh. Ersan Rifai, S.Sos, i.	Tulungagung, 1 Desember 1979	Ds. Majan, Kec. Kedungwaru Tulungagung	Sarjana Sosial Islam Universitas Sunan Kalijaga	Pembiayaan
4.	Sofa Sanaya, S.H.	Tulungagung 19 Agustus 1992	Ds. Kedungcangkring, Kec. Pagerwojo Tulungagung	Sarjana Hukum Ekonomi Syariah IAIN Tulungagung	Teller

5.	Riko Anto Fanni	Tulungagung, 10 September 1995	Ds. Majan, Kec. Kedungwa ru Tulungagu ng	SMAN 1 Gondang	Pembiayaan
6.	Muh. Sulthon Ma'ruf	Tulungagung, 25 April 1995	Ds. Tapan, Kec. Kedungwa ru Tulungagu ng	MAN 1 Tulungagung	Cleaning Service

**Tabel 4.3 Susunan Pengelola**

## **1. BMT Pahlawan Tulungagung**

### **a. Sejarah BMT Pahlawan Tulungagung**

BMT PAHLAWAN Tulungagung merupakan salah satu dari 5000 BMT yang bertebaran diseluruh tanah air. BMT PAHLAWAN hadir untuk memberdayakan ekonomi masyarakat kecil (akar rumput) sesuai syariah Islam, yakni system bagi hasil/tanpa bunga. BMT PAHLAWAN beroperasi sejak 10 November 1996, diresmikan oleh Bapak Bupati Tulungagung dengan disaksikan oleh seluruh unsur MUSPIDA dan para tokoh masyarakat di Tulungagung. Dengan demikian sejak 10 November 1996 BMT PAHLAWAN mulai bergerak membantu para pengusaha kecil yang ada disekitarnya. Dalam proses selanjutnya

BMT Pahlawan memperoleh Badan Hukum Nomor : 188.4/372/BH/XVI.29/115/2010 tertanggal tanggal 30 Maret 2016 dari Kementerian Koperasi. Dengan demikian maka keberadaan BMT secara hukum sudah terlindungi oleh undang-undang. Dengan menempati kantor di Jl. Khr. Abdul Fattah (komplek ruko pasar ngemplak no. 33) Tulungagung BMT PAHLAWAN memberikan permodalan kepada para Pengusaha kecil dan mikro dengan sistem bagi hasil. Dengan sistem ini mereka merasa lebih pas dan nyaman. Sebab pemberian jasa tidak didasarkan kepada besarnya jumlah pinjaman, namun didasarkan jumlah keuntungan mereka. Dan jika usaha mereka rugi maka kerugian akan ditanggung bersama. Hal ini berbeda dengan lembaga – lembaga keuangan konvensional yang tidak kenal nasib nasabah. Untung atau rugi tidak peduli yang penting “bayar bunga“. Inilah ketidakadilan dalam praktek riba yang selama ini menjalar dalam kehidupan.

Dengan sistem syariah terbukti BMT Pahlawan makin berkembang dan diminati masyarakat sebagai lembaga keuangan alternatif. Terbukti saat ini BMT Pahlawan memiliki anggota binaan mencapai 13.987 orang. Mereka terdiri dari para Pengusaha kecil, kecil bawah di segala sektor; Perdagangan, Perikanan, Pengrajin, Pertanian, PKL dan lain – lain. Anggota BMT juga terdiri dari para penyimpan, dan para donator, berada di seluruh

pelosok Tulungagung. Sehingga tidak mengherankan jika untuk mempermudah pelayanan dan jangkauan, BMT mendekati diri dengan membuka cabang – cabang dan Pokusma di beberapa tempat yakni; Cabang Bandung di Ruko Stadion Bandung, Cabang Gondang di Komplek Ruko Stadion Gondang, dan Pokusma di Notorejo.

**b. Visi, dan Misi BMT Pahlawan Tulungagung**

Visi BMT Pahlawan Tulungagung adalah mewujudkan masyarakat disekitar yang selamat, damai, dan sejahtera dengan mengembangkan lembaga usaha BMT dan POKUSMA yang maju dan berkembang, terpercaya, aman, nyaman, transparan, dan berhati-hati.

Misi BMT Pahlawan adalah mengembangkan POKUSMA dan BMT yang maju, berkembang, terpercaya, aman, nyaman, transparan, dan berhati-hatian sehingga terwujud disekitar BMT yang selamat, damai, dan sejahtera.

**c. Produk BMT Pahlawan Tulungagung**

1) Pembiayaan Musyarokah

Pembiayaan Musyarokah adalah pembiayaan dengan akad sirkah / kerjasama antara BMT dengan anggota/Nasabah dengan modal tidak seluruhnya (sebagian) dari BMT atau penyertaan modal. Dalam jangka waktu tertentu hasil keuntungan usaha akan dibagi sesuai kesepakatan.

## 2) Pembiayaan Murabahah

Pembiayaan Murabahah adalah system pembiayaan dengan akad jual beli, dimana nasabah membutuhkan barang (alat sarana usaha) dan BMT menyediakan barangnya. Kemudian nasabah membelinya di BMT dengan pembayaran dibelakang atau jatuh tempo, besarnya harga dan lamanya pembayaran ditentukan berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak.

## 3) Pembiayaan Bai' Bitsaman Ajil (BBA)

Pembiayaan Bai' Bitsaman Ajil adalah system pembiayaan dengan akad jual beli, dimana nasabah membutuhkan barang (alat sarana usaha) dan BMT menyediakan barangnya. Kemudian nasabah membelinya di BMT dengan pembayaran diangsur. Mengenai besarnya angsuran dan lamanya pembayaran ditentukan berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak.

## 4) Pembiayaan Qordul Hasan

Pembiayaan Qordul Hasan adalah pembiayaan yang tidak memungut bagi hasil kepada nasabah (peminjam) walau untuk usaha dan ada hasilnya. Dan jika bangkrut yang bersangkutan akan dibebaskan dari pinjaman. Contoh: untuk pembelian obat, untuk memberi modal bagi orang yang tidak mampu.

## 5) Simpanan Pokok yaitu simpanan yang dibayarkan sekali ketika masuk anggota baru BMT.

- 6) Simpanan Wajib yaitu simpanan yang wajib dibayarkan tiap bulan atau setiap mengangsur pembiayaan.
- 7) Simpanan Pokok Khusus (Saham) yaitu simpanan yang dibayarkan untuk modal awal dan pemupukan modal BMT, simpanan ini tidak bisa diambil kecuali dalam keadaan tertentu. Simpanan ini akan memperoleh Dividen (Pembagian SHU) tiap tahun.
- 8) Simpanan Sukarela dengan pola mudharabah, ada 2 macam:
  - a) Simpanan mudharabah biasa yaitu simpanan anggota BMT yang jumlahnya tidak terbatas, dapat diambil sewaktu waktu serta jumlah pengembilannya tidak dibatasi.
  - b) Simpanan mudharabah berjangka ( deposito) yaitu simpanan anggota BMT yang jumlahnya tertentu dan jangka waktu pengambilannya ditentukan pula sesuai kesepakatan antara penabung dengan pihak BMT Misalnya jangka 1 bulan , 3 bulan 6 bulan, 24 bulan dan seterusnya.
- 9) Simpanan investasi Khusus yakni simpanan khusus bagi perorangan/kolektif jangka waktu minimal 5 tahun dan , akan memperoleh bagi hasil khusus yang dapat diambil setiap bulan.
- 10) Simpanan Haji yakni simpanan khusus bagi perorangan yang telah mempunyai niat untuk menunaikan ibadah haji. Inshaallah dengan menyisihkan Rp 500.000,- tiap bulan penabung akan dapat menunaikan ibadah haji.

- 11) Simpanan Pensiun yakni simpanan khusus bagi perorangan yang bisa diambil jika yang bersangkutan telah pensiun.

**d. Susunan Organisasi**

1. Susunan Pengawas

No	Nama	Jabatan
1	Drs. H. Murtadlo	Pengawas Syariah
2	H. Chamim Badruzzaman	Pengawas
3	H. Mulyono, SH	Pengawas

**Tabel 4.4 Susunan Pengawas BMT Pahlawan Tulungagung**

2. Susunan pengelola

No	Nama	Jabatan
1	H. Nyadin, MAP	General Manager
2	Dyah Iskandiana, S.Ag	Manager Keuangan
3	Feri Yeti, SE	Manager Pembukuan
4	Mispono, SE	Manager Pembiayaan
5	Miftahul Jannah, SE	Manager Data & Informasi
6	Juprianto, S.Ag	Manager Pokusma Notorejo
7	Dewi Kusnul Khotimah, S.HI	Kabag. Administrasi
8	Marathul Anisa, SE	Bagian Pajak
9	Nungky Suryandari, S.Sy	Kantor Kas Bandung
10	Arini Hidayati, SE.Sy	Kantor Kas Gondang
11	Fatkhur Rohman Albanjari	Bagian ZISWA
12	Astra Bella Flamboyan, S.Psi	Bagian Teller
13	Mahmud, S.M	Bagian Penagihan
14	Sutrisno, M.Pd.I	Bagian Penagihan

15	Mohammad Fauzi, S.H	Bagian Pemasaran
----	---------------------	------------------

**Tabel 4.5 Susunan Pengelola BMT Pahlawan Tulungagung**

3. Susunan pengurus

No	Nama	Jabatan
1	Dr. H. Laitupa Abdul Mutalib, Sp.PD	Ketua
2	Drs. Affandi	Wakil Ketua
3	Drs.H. Siswadi, MA	Sekretaris
4	Dr. H. Anang Imam M, Mkes	Wakil Sekretaris
5	Ir. Hj.Harmi Sulistyorini	Bendahara

**Tabel 4.6 Susunan Pengurus BMT Pahlawan Tulungagung**

**B. Temuan Penelitian**

Temuan dalam penelitian skripsi ini bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam menjelaskan terkait dengan permasalahan yang akan diteliti. Hasil penelitian disesuaikan dengan fokus penelitian agar tidak melebar kemana-mana.

Berdasarkan kerangka teori yang ada maka hasil-hasil penelitian dari peneliti dapat dipaparkan sebagai berikut:

**1. Prosedur pelayanan anggota pembiayaan**

**a. Prosedur pelayanan anggota pembiayaan BMT Istiqomah**

Penelitian ini dibantu oleh beberapa narasumber yang mana narasumber tersebut memberikan informasi terkait dengan judul peneliti. Berikut merupakan nama dan jabatan narasumber.

No	Nama	Jabatan
1.	Zainul Fuad	Manager Pembiayaan
2.	Riko Anto Fani	Marketing Pembiayaan

**Tabel 4.7 Narasumber BMT Istiqomah beserta Jabatannya**

Dalam penelitian ini, peneliti mendapatkan izin untuk mewawancarai pihak internal BMT, wawancara ini bertujuan untuk mengetahui prosedur-prodsedur pelayanan yang telah ditetapkan oleh manager bagian pembiayaan. Untuk wawancara bersama beliau bapak Zainul Fuad dan bapak Riko Anto Fani. Untuk sesi pertanyaan pertama, peneliti bertanya mengenai apa saja standart-standart yang harus dimiliki oleh calon anggota pembiayaan, agar pengajuan pembiayaan dapat berjalan dengan nyaman baik untuk pihak BMT maupun anggota itu sendiri, beliau bapak Zainul Fuad berpendapat :

*“jadi gini mas Kurnia, dalam proses pengajuan pembiayaan, tentu kami menerapkan prinsip 5c+1s agar pihak BMT dapat menganalisis kelayakan anggota dalam pembiayaan, hal ini tentunya juga akan membuat kenyamanan untuk nasabah nantinya, karena dari pihak anggota nantinya akan menyadari ketika pihak BMT menyetujui pengajuan pembiayaannya, maka pihak anggota dapat dikatakan mampu dalam menjalankan tanggungjawab sebagai anggota BMT Istiqomah.”<sup>1</sup>*

---

<sup>1</sup> Hasil wawancara dengan bapak Zainul Fuad, pada senin, 27 januari 2020 pukul 10.00WIB

Dari jawaban beliau bapak Zainul Fuad, bapak Riko Anto Fani selaku marketing pembiayaan yang biasa terjun langsung ke lapangan melanjutkan sebagai berikut :

*“benar apa yang dikatakan oleh manajer saya beliau bapak Zainul Fuad, bahwa kami menerapkan sistem 5c+1s dalam menganalisis kemampuan calon anggota pembiayaan, tetapi dalam BMT Istiqomah, kami selalu betul-betul memperhatikan lingkungan calon anggota pembiayaan. Hal tersebut kita tekankan karena beberapa masalah yang sebelumnya sering berkaitan dengan ahlak dan berkaitan dengan lingkungan tempat tinggal si calon anggota pembiayaan kami, ketika lingkungan sekitar calon anggota pembiayaan telah dapat dikatakan baik, maka kemungkinan besar kami menyetujui pengajuan pembiayaannya. Dan tidak lupa juga ketika mengajukan pembiayaan, calon anggota harus menyertakan identitas yang jelas, mulai dari kk, KTP, SIM, buku nikah, serta bpkb kendaraan apabila barang yang tersebut sebagai jaminan”<sup>2</sup>*

Setelah kedua narasumber menjawab pertanyaan peneliti yang pertama, kemudian peneliti melanjutkan pertanyaan tentang pelayanan setelah pengajuan pembiayaan disetujui pihak BMT, hal-hal apa saja yang harus diperhatikan untuk kelancaran proses kontrak pembiayaan. Beliau bapak Zainul Fuad menjawab.

*“untuk masalah itu kami menerapkan prinsip yang sngan fleksibel dalam menerima permasalahan, karena kami selalu memonitoring setiap kegiatan usaha yang dijalankan oleh anggota, jika melihat banyaknya anggota, tidak memungkinkan setiap hari kami menjumpai anggota satu persatu, kami menerapkan prinsip fleksibel untuk mengatasi contoh hal yang saya sebutkan tadi, jadi kami bisa*

---

<sup>2</sup> Hasil wawancara dengan bapak Riko Ato Fani, pada senin, 27 januari 2020 pukul 10.00WIB

*memonitoring melalui komunikasi jarak jauh ataupun bertatap muka dengan beberapa anggota.*<sup>3</sup>

Dari jawaban beliau bapak Zainul Fuad, bapak Riko Anto Fani selaku marketing pembiayaan yang biasa terjun langsung ke lapangan melanjutkan sebagai berikut :

*“iya, jadi saya akan menambah menjelaskan fleksibel ya dek. Jadi selaku marketing pembiayaan, saya juga membantu dalam hal monitoring terhadap anggota. Pada saat monitoring saya juga mentaati beberapa aturan dari manager, seperti contohnya saya harus menggunakan prinsip 3s (senyum, sapa, salam) ketika berkomunikasi dengan anggota, baik melewati handphone maupun ketika bertatap muka dengan anggota. Dan ada lagi prosedur dimana kami fleksibel ketikan ada beberapa masalah, seperti contoh bapak anggota kami yang bernama bapak kukuh, beliau hendak mengganti jaminannya karena terdapat beberapa masalah, maka kami selalu terbuka untuk mendengar dan memberi solusi permasalahan anggota.”*<sup>4</sup>

Setelah kedua narasumber menjawab pertanyaan peneliti, kemudian peneliti melanjutkan pertanyaan tentang beberapa permasalahan di lapangan, yang berkaitan dengan tidak sesuaianya antara ekspektasi pembiayaan dengan realita yang terjadi. Maka peneliti bertanya mengenai bagaimana prosedur ketika ada anggota pembiayaan yang macet. Beliau bapak Zainul Fuad menjawab.

*“mengenai permasalahan tersebut, saya selaku manajer pembiayaan BMT Istiqomah membuat kebijakan ketika ada anggota pembiayaan yang macet kami menerapkan langkah langkah pertama kami menelpon atau menghubungi anggota tersebut melalui kontak seluler, jika kontak seluler tidak dapat terhubung, maka kami akan*

---

<sup>3</sup> Hasil wawancara dengan bapak Zainul Fuad, pada senin, 27 januari 2020 pukul 10.00WIB

<sup>4</sup> Hasil wawancara dengan bapak Riko Anto Fani, pada senin, 27 januari 2020 pukul 10.00WIB

*mendatangi rumahnya untuk membicarakan baik-baik mengenai permasalahan tersebut, dan apabila keberadaan anggota tersebut tidak diketahui atau istilahnya hilang, maka kami akan menunggu untuk kedatangan anggota terus menerus hingga kabar dari anggota tersebut terjawab.”<sup>5</sup>*

Dari jawaban beliau bapak Zainul Fuad, bapak Riko Anto Fani selaku marketing pembiayaan yang biasa terjun langsung ke lapangan melanjutkan sebagai berikut :

*“memang kasus seperti itu tadi pernah terjadi beberapa kali di BMT Istiqomah, kami selaku pihak BMT tidak bisa memaksa kehendak, toh jika ada anggota yang keberadaannya gharar, kami akan selalu menunggu dan mendoakan, semoga anggota tersebut cepat diberi rahmat oleh Allah.”<sup>6</sup>*

#### **b. Prosedur pelayanan anggota pembiayaan BMT Pahlawan**

Penelitian ini dibantu oleh beberapa narasumber yang mana narasumber tersebut memberikan informasi terkait dengan judul peneliti. Berikut merupakan nama dan jabatan narasumber.

No	Nama	Jabatan
1.	Mispono, SE	Manager Pembiayaan
2.	Mohammad Fauzi, S.H	Marketing Pembiayaan

**Tabel 4.8 Narasumber BMT Pahlawan beserta Jabatannya**

Dalam penelitian ini, peneliti mendapatkan izin untuk mewawancarai pihak internal BMT, wawancara ini bertujuan

---

<sup>5</sup> Hasil wawancara dengan bapak Zainul Fuad, pada senin, 27 januari 2020 pukul 10.00 WIB

<sup>6</sup> Hasil wawancara dengan bapak Riko Anto Fani, pada senin, 27 januari 2020 pukul 10.00 WIB

untuk mengetahui prosedur-prodsedur pelayanan yang telah ditetapkan oleh manager bagian pembiayaan. Untuk wawancara bersama beliau bapak Mispono, SE dan bapak Mohammad Fauzi, S.H. Untuk sesi pertanyaan pertama, peneliti bertanya mengenai apa saja standart-standart yang harus dimiliki oleh anggota pembiayaan, agar pengajuan pembiayaan dapat berjalan dengan nyaman baik untuk pihak BMT maupun anggota itu sendiri, beliau bapak Mispono, SE berpendapat :

*“Jadi di BMT Pahlawan itu tentunya kami harus menerapkan 5c+1s dek, tetapi dari semua itu tidak menutup kemungkinan terjadi hal-hal yang tidak diinginkan ketika nantinya ada ditengah jalan, maka kami menambah analisis-analisis untuk calon anggota pembiayaan untuk meminimalisir permasalahan baru yang bermunculan, seperti contohnya kami selaku pihak BMT harus mengenal sanak keluarga calon anggota pembiayaan, contoh lagi kami harus mengenal beberapa orang terdekat atau tetangga calon anggota pembiayaan, agar nantinya ketika ada permasalahan baru saat ditengah jalan, orang-orang tersebut bisa sedikit membantu kami untuk menyelesaikan masalah.”<sup>7</sup>*

Dari jawaban beliau bapak Mispono, SE, bapak Mohammad Fauzi, S.H. selaku marketing pembiayaan yang biasa terjun langsung ke lapangan melanjutkan sebagai berikut :

*“Oke, saya akan menambahkan sedikit saja. Jadi dalam proses persetujuan pembiayaan kami benar-benar harus teliti dalam upaya menganalisis kelayakan calon anggota pembiayaan, keabsahan atau keaslian data seperti KTP, buku nikah, SIM, BPKB, dll. Harus teridentifikasi sesuai dengan calon anggota pembiayaan. Karena data tersebut merupakan bukti yang sah dan bukti tertulis ketika ada masalah yang harus*

---

<sup>7</sup> Hasil wawancara dengan bapak Mispono, pada senin, 16 Desember 2019 pukul 09.00WIB

*diselesaikan untuk penjelasan kontrak pada awal akan pembiayaan.”<sup>8</sup>*

Setelah kedua narasumber menjawab pertanyaan peneliti yang pertama, kemudian peneliti melanjutkan pertanyaan tentang pelayanan setelah pengajuan pembiayaan disetujui pihak BMT, hal-hal apa saja yang harus diperhatikan untuk kelancaran proses kontrak pembiayaan. Beliau bapak Mispono, SE menjawab.

*Dalam proses perjalanan pembiayaan, kami pihak BMT menekankan monitoring, monitoring kami berupa silaturahmi ke tempat lokasi usaha anggota pembiayaan, hal tersebut tentunya kami menerapkan beberapa prinsip yang harus dilakukan saat terjun ke lapangan. Untuk penjelasannya bisa dipaparkan oleh marketing ya dek, terimakasih”.<sup>9</sup>*

Dari jawaban beliau bapak Mispono, SE, bapak Mohammad Fauzi, S.H. selaku marketing pembiayaan yang biasa terjun langsung ke lapangan melanjutkan sebagai berikut :

*“Jadi dalam praktik monitoring di lapangan kami tidak sembarangan untuk datang, biasanya kami juga menanyakan tentang perkembangan usaha nasabah pembiayaan, seperti contohnya kami terbuka untuk mendapat curahan masalah yang anggota alami. Dalam situasi tersebut kami harus selalu ber etika syariah, oleh sebab itu mulai dari penampilan, perilaku terhadap anggota, dll. Sudah ditanamkan dalam prosedur kami, contohnya adalah mengenai etika berbusana, ketika hari senin dan selasa kami memakai seragam biru bawahan hitam, bersepatu, berdasi dan berkerudung wajib bagi yang perempuan, ketika hari rabu bebas rapiu, Kamis dan jum’at batik, dan sabtu bebas rapi, memang masalah itu tidak boleh dianggap sepele, karena itulah salah satu betuk identitas kami agar anggota pembiayaan*

---

<sup>8</sup> Hasil wawancara dengan bapak Mohammada Fauzi, pada senin, 16 Desember 2019 pukul 09.00WIB

<sup>9</sup> Hasil wawancara dengan bapak Mispono, pada senin, 16 Desember 2019 pukul 09.00WIB

*mengenang pada diri mereka bahwa pegawai BMT Pahlawan telah ber etika sesuai syariat Islam.”<sup>10</sup>*

Setelah kedua narasumber menjawab pertanyaan peneliti, kemudian peneliti melanjutkan pertanyaan tentang beberapa permasalahan di lapangan, yang berkaitan dengan tidak sesuaianya antara ekspektasi pembiayaan dengan realita yang terjadi. Maka peneliti bertanya mengenai bagaimana prosedur ketika ada anggota pembiayaan yang macet. Beliau bapak Mispono, SE menjawab.

*“iya terimakasih, itulah pertanyaan yang saya tunggung-tunggu dari tadi dek, karena sering terjadi dalam lapangan permasalahan-permasalahan yang tidak terduga. Hal tersebut terjadi di luar ekspektasi dan mau tidak mau kami harus menanganinya secara baik-baik, agar nantinya tidak berkepanjangan. Ada beberapa solusi jika secara teori dijelaskan, salah satunya kontrak ulang atau aqad ulang, namun ada beberapa masalah yang harus diselesaikan secara kekeluargaan. Untuk contoh tersebut bisa dijelaskan oleh mas fauzi.”<sup>11</sup>*

Dari jawaban beliau bapak Mispono, SE., bapak Mohammad Fauzi, S.H. selaku marketing pembiayaan yang biasa terjun langsung ke lapangan melanjutkan sebagai berikut :

*“baik terimakasih, jadi ada contoh masalah tapi mohon maaf saya tidak mau menyebutkan nama anggotanya. Jadi singkat cerita anggota pembiayaan kami ada yang melarikan diri dan tidak diketahui entah kemana informasi kepergian a anggota tersebut, jadi kontrak atau pengajuan pembiayaan tersebut kami setuju sudah berjalan selama kurang lebih 3 bulan. Kami mencari solusi dengan beberapa pihak dan akhirnya kami selesaikan secara kekeluargaan. Kami mengumpulkan anak anggota tersebut yang sudah berumah tangga. Jadi beban atau tanggungan anggota tersebut kami serahkan kepada keluarganya atau anaknya.*

---

<sup>10</sup> Hasil wawancara dengan bapak Mohammada Fauzi, pada senin, 16 Desember 2019 pukul 09.00WIB

<sup>11</sup> Hasil wawancara dengan bapak Mispono, pada senin, 16 Desember 2019 pukul 09.00WIB

*Dengan alasan singkat cerita kami anggap sebagai pengabdian anak terhadap orang tuanya.”<sup>12</sup>*

## **2. Implementasi prosedur pelayanan anggota pembiayaan**

### **a. Implementasi prosedur pelayanan anggota pembiayaan BMT**

#### **Istiqomah**

No	Nama	Jabatan
1.	Bapak Imam	Anggota Pembiayaan
2.	Bapak Kukuh	Anggota Pembiayaan

**Tabel 4.9 Narasumber BMT Istiqomah beserta Jabatannya**

Dalam praktik prosedur di BMT Istiqomah, peneliti melibatkan narasumber dari pihak anggota selaku pihak yang menerima layanan pembiayaan BMT. Peneliti menanyakan beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan praktik pihak BMT dalam melayani anggota. Untuk pertanyaan pertama peneliti menanyakan kepada anggota pembiayaan BMT Istiqomah yang bernama bapak Imam mengenai apakah pihak BMT menanyakan kejelasan usaha, jaminan yang jelas, dan prinsip bunga ataukah bagi hasil yang anggota ketahui. Bapak Imam menjawab :

*“jadi gini mas, saya mengajukan pembiayaan di BMT Istiqomah untuk usaha dagang, pada saat itu saya mengajukan pembiayaan pihak BMT mengejar saya terus menerus mengenai dagangan yang saya jual, hal tersebut dilakukan pihak BMT berkata karena atas dasar Syariah, barang dan cara berjualan harus halal. Untuk jaminan yang saya gunakan BPKB motor saya,*

---

<sup>12</sup> Hasil wawancara dengan bapak Mohammada Fauzi, pada senin, 16 Desember 2019 pukul 09.00WIB

*dan klo masalah mengangsur, kata pihak BMT menggunakan produk BBA, jadi angsuran saya itu untuk menggantikan mesin yang saya beli melalui pihak BMT dngan keuntungan sudah ditetapkan di awal.”<sup>13</sup>*

Setelah narasumber menjawab pertanyaan, peneliti melanjutkan pertanyaan mengenai bagaimana etika karyawan BMT Istiqomah saat berinteraksi bersama beliau anggota pembiayaan BMT. Bapak Imam menjawab:

*“bagi saya karyawan BMT Istiqomah sudah memberikan layanan terbaiknya, ketika bertemu saya, karyawan BMT selalu berpakaian rapi, tidak pernah menggunakan kata jorok, tidak membentak, dan ketika ke tempat saya karyawan selalu mengucapkan salam.”<sup>14</sup>*

Setelah mewawancarai satu narasumber dari pihak anggota pembiayaan BMT, peneliti mewawancarai narasumber yang lainnya untuk menguatkan jawaban sebelumnya.

Untuk pertanyaan pertama peneliti menanyakan kepada anggota pembiayaan BMT Istiqomah yang bernama bapak Imam mengenai apakah pihak BMT menanyakan kejelasan usaha, jaminan yang jelas, dan prinsip bunga ataukah bagi hasil yang anggota ketahui. Bapak Kukuh menjawab :

*“iya mas, jadi dalam jaminan saya harus menyertakan identitas yang sangat banyak, bagi saya lumayan ribet juga. Pihak BMT dalam hal itu berasalan bahwa agar saya nantinya nyaman pada saat perjalanan. Saya harus fotocopy beberapa arsip seperti*

---

<sup>13</sup> Hasil wawancara dengan bapak Imam, pada senin, 27 Desember 2020 pukul 12.00WIB

<sup>14</sup> Hasil wawancara dengan bapak Imam, pada senin, 27 Desember 2020 pukul 12.00WIB

*KTP, buku nikah, BPKB, SIM. Apalagi yang difotocopy harus KTP suami istri.*"<sup>15</sup>

Setelah narasumber menjawab pertanyaan, peneliti melanjutkan pertanyaan mengenai bagaimana etika karyawan BMT Istiqomah saat berinteraksi bersama beliau anggota pembiayaan BMT. Bapak Kukuh menjawab:

*"alhamdulillah mas, selama pembiayaan ini saya tidak pernah cek cok bersama karyawan, karena sebelumnya saya pernah melihat cek cok antara orang karena masalah peminjaman. Tapi dalam BMT Istiqomah biasanya saya diperingatkan melalui SMS pada saat jadwal mengangsur dengan menggunakan produk BBA. Dan ketika saya datang ke kantor, saya selalu disambut dengan ramah oleh para pegawai kantor. Dan juga saya sudah pernah mengganti jaminan, saya kira tidak diperbolehkan untuk hal itu, tetapi setelah saya ceritakan masalahnya, akhirnya diperbolehkan untuk mengganti jaminan asalkan jaminan yang baru nilainya setara atau malah lebih tinggi"*<sup>16</sup>

**b. Implementasi prosedur pelayanan anggota pembiayaan BMT**

**Pahlawan**

No	Nama	Jabatan
1.	Bapak Seno	Anggota Pembiayaan
2.	Ibu Mif	Anggota Pembiayaan

**Tabel 4.10 Narasumber BMT Pahlawan beserta Jabatannya**

Dalam praktik prosedur di BMT Pahlawan, peneliti melibatkan narasumber dari pihak anggota selaku pihak yang

---

<sup>15</sup> Hasil wawancara dengan bapak Kukuh, pada senin, 27 Desember 2020 pukul 14.00WIB

<sup>16</sup> Hasil wawancara dengan bapak Kukuh, pada senin, 27 Desember 2020 pukul 14.00WIB

menerima layanan pembiayaan BMT. Peneliti menanyakan beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan praktik pihak BMT dalam melayani anggota. Untuk pertanyaan pertama peneliti menanyakan kepada anggota pembiayaan BMT Pahlawan yang bernama bapak Seno mengenai apakah pihak BMT menanyakan kejelasan usaha, jaminan yang jelas, dan prinsip bunga ataukah bagi hasil yang anggota ketahui. Bapak Seno menjawab :

*“iya mas, dari awal mengajukan saya ditanyakn usaha saya terlebih dahulu, lalu barang yang saya beli dengan aqad BBA, saya menggunakan jaminan sepeda motor untuk mengajukan pembiayaan alat usaha. Lalu saya mengangsur dengan jumlah yang sudah saya ketahui mengenai keuntungan pihak BMT.”<sup>17</sup>*

Setelah narasumber menjawab pertanyaan, peneliti melanjutkan pertanyaan mengenai bagaimana etika karyawan BMT Pahlawan saat berinteraksi bersama beliau anggota pembiayaan BMT. Bapak Seno menjawab:

*“ya mas, saya pernah mengalami keterlambatan mengangsur, namun saya diingatkan oleh karyawan BMT pertama melalui SMS, lalu ditelpon dan saya merasa dalam berbicara melalui telepon juga tidak kasar, bahkan memakai krama inggil, lalu ketika saya ke kantornya, saya rasa kantornya bersih dan karyawannya kompak menggunakan seragam yang sama. Bahkan jika ada teman atau keluarga saya yang ingin mencari modal pernah saya sarankan untuk mengajukan pembiayaan di BMT Pahlawan”<sup>18</sup>*

---

<sup>17</sup> Hasil wawancara dengan bapak Seno, pada senin, 16 Desember 2019 pukul 12.00WIB

<sup>18</sup> Hasil wawancara dengan bapak Seno, pada senin, 16 Desember 2019 pukul 12.00WIB

Setelah mewawancarai satu narasumber dari pihak anggota pembiayaan BMT, peneliti mewawancarai narasumber yang lainnya untuk menguatkan jawaban sebelumnya.

Untuk pertanyaan pertama peneliti menanyakan kepada anggota pembiayaan BMT Pahlawan yang bernama ibu Mif mengenai apakah pihak BMT menanyakan kejelasan usaha, jaminan yang jelas, dan prinsip bunga ataukah bagi hasil yang anggota ketahui. Ibu Mif menjawab :

*“iya mas, kalau dilihat prinsip syariahnya saya rasa sudah cukup, karena pada saat mengajukan pembiayaan saya tes untuk karyawannya, saya bertanya tentang berapa bunganya? Tetapi karyawan BMT menjawab bahwa di BMT tidak menerapkan prinsip bunga, jadi klo di BMT ketentuan angsuran sudah ditetapkan dan antara anggota dengan pihak BMT sama-sama mengerti, ya begittulah saya sedikit mengerti tentang syariah juga dek hehe”<sup>19</sup>*

Setelah narasumber menjawab pertanyaan, peneliti melanjutkan pertanyaan mengenai bagaimana etika karyawan BMT Pahlawan saat berinteraksi bersama beliau anggota pembiayaan BMT. Ibu Mif menjawab:

*“dari awal pengajuan pembiayaan hingga saat ini saya rasa juga baik mas, setiap pertanyaan mengenai pembiayaan pihak BMT selalu menjawabnya, lalu ketika saya tidak bisa pergi ke kantor untuk membayar angsuran, pihak BMT mau untuk datang ke rumah dan mengambil angsuran yang harus saya setorkan”<sup>20</sup>*

---

<sup>19</sup> Hasil wawancara dengan ibu Mif, pada senin, 16 Desember 2019 pukul 15.00WIB

<sup>20</sup> Hasil wawancara dengan ibu Mif, pada senin, 16 Desember 2019 pukul 15.00WIB