

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada saat ini lembaga keuangan syariah telah berkembang sangat pesat dan memiliki potensi yang cukup besar dalam pertumbuhan dan perkembangan taraf hidup masyarakat. Banyak lembaga keuangan syariah khususnya Koperasi Syariah dan Baitul Maal wa Tamwil(BMT) yang selalu berupaya untuk mengembangkan usaha dengan harapan meningkatkan taraf hidup anggota, sehingga dapat tercipta pemerataan ekonomi untuk semua kalangan, selain itu lembaga keuangan syariah hadir di harapkan dengan memberikan dan memenuhi kebutuhan masyarakat tanpa adanya sebuah riba, dan sesuai dengan kesepakatan antara kedua belah pihak.

Koperasi syariah ialah koperasi sekunder, isinya koperasi syariah primer dan tersebar diseluruh Indonesia. Koperasi syariah mempunyai kesamaan pengertian dalam kegiatan yang berperan pada pembiayaan, simpanan, dan investasi sesuai dengan syariah.² Sedangkan *Baitul Maal wa Tamwil* (BMT) yang biasa di kenal sebagai Balai-usaha Mandiri Terpadu, adalah lembaga keuangan berskala kecil beroperasi menurut prinsip-prinsip syariah, yang bertujuanguna untuk meningkatkan kualitas

² Darmawan dan Muhammad Iqbal Fasa, *Manajemen Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta:UNY Press, 2020), hlm. 112

dari usaha perekonomian untuk kesejahteraan dari anggota terlebih lagi masyarakat umum.³

Salah satu Koperasi dan BMT yang ada di Tulungagung adalah Koperasi Syirkah Muslim Indonesia dan Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Rizwa yang setiapmasing-masing organisasi atau perusahaan pasti mempunyai sebuah tujuan tertentu yang mana ingin dicapainya dan memperoleh hasil semaksimal mungkin, pada pelaksanaanya dibutuhkan beberapa ahli di bidangnya untuk melakukan suatu kegiatan yang dapat membantu pekerjaan sekaligus membangun satu kesatuan yang utuh dalam kinerja sebuah organisasi ataupun perusahaan, faktor utama yang mempengaruhinya ialah faktor manusia, maka perlunya untuk penerapan training karyawan, meningkatkan kualitas pelayanan, dan cara meminimalisir risiko pembiayaan.

Di dalam prakteknya, training yang di dapatkan oleh karyawan kurang maksimal, terlebih lagi pada saat pandemi yang berawal dari desember 2019 mewabahnya virus covid19 yang berasal dari kota Wuhan di Negara China, hingga di seluruh dunia terkena dampaknya, bahkan virus tersebut menjadi semakin berkembang dan menimbulkan banyak penularan hingga berujung kematian⁴, berdampak terhadap training karyawan yang dilakukan pada Koperasi Syirkah Muslim Indonesia dan Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Rizwa, sehingga training yang di

³ Erisa Ardika Prasada, *Figur Hukum Baitul Maal Wat Tamwil*, (Jawa Tengah: CV. Pena Persada, 2020), hlm. 52

⁴ Mila Amalia, *Memperat Ukhuwah Islamiyah di Masa Pandemi Covid 19*, (Banten: Makmood Publishing, 2020), hlm. 41

dapatkan di Koperasi Syirkah Muslim Indonesia berupa bentuk webinar (zoom meeting) tentang pelatihan dalam bidang industri untuk mengetahui keadaan dan kondisi pada saat ini, yang kedua di ikutkan dalam seminar manager koperasi dengan sertifikasi nasional, ketiga di ikutkan pelatihan untuk penyusunan pembukuan laporan keuangan di koperasi syariah, sedangkan pada Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Rizwa karyawan mendapatkan training yaitu mempelajari produk-produk yang ada di dalam lembaga serta aplikasi-aplikasi yang di gunakan.

Tabel 1.1

Bentuk training dari Koperasi Syirkah Muslim Indonesia dan Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Rizwa.

No.	Koperasi Syirkah Muslim Indonesia	Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Rizwa
1.	Pelatihan dalam bidang industri	Pengenalan produk-produk (Produk Simpanan, Produk Pembiayaan).
2.	Seminar tentang manager koperasi	Pengenalan aplikasi-aplikasi yang di gunakan pada BMT Rizwa
3.	Pelatihan penyusunan laporan keuangan (pembukuan)	

Sumber : wawancara karyawan KSMI dan BMT Rizwa tahun.2020

Berdasarkan tabel 1.1 diatas menunjukkan penerapan training dari lembaga yang telah di terima karyawan, sehingga karyawan dapat mempelajari apa yang telah di dapatkannya, sekaligus dapat mengembangkan kompetensi yang ada pada dirinya, sehingga perlu lebih di tingkatkan lagi serta terus menggali dan mengasah potensi yang dimilikinya.

Selain training karyawan, meningkatkan kualitas pelayanan perlu di perhatikan supaya anggota merasa semakin puas dan terlayani dengan baik, Seperti diketahui bahwa lembaga keuangan syariah ialah bergerak dalam penyaluran jasa, dimanadi dalamnya harus memberikan pelayanan yang baik agar dapat menjadi yang terbaik diantara yang paling baik, bertujuan untuk memenangkan kepercayaan dan kenyamanan dalam bertransaksi dari setiap anggota.⁵ Meningkatkan kualitas pelayanan pun memiliki caranya masing-masing pada suatu lembaga keuangan syariah, di Koperasi Syirkah Muslim Indonesia sendiri lebih mengunggulkan terhadap produk yang dimilikinya dan bisa juga melakukan pembayaran dari rumah sehingga memudahkan anggota untuk melakukan transaksi, begitu juga yang dilakukan oleh Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Rizwa yaitu dengan meningkatkan pelayanan berupa fasilitas yang memadai sehingga memberikan kenyamanan terhadap anggotanya, dari situ perlu ditingkatkan lagi supaya menjadi lebih baik.

Penerapan training karyawan dan meningkatkan kualitas pelayanan itu sendiri berhubungan dengan bagaimana para karyawan dari sebuah lembaga keuangan syariah memiliki kesiapan untuk menangani atau mengatasi suatu permasalahan di dalam pembiayaan, dimana itu menjadiupaya tersendiri yang dilakukan guna meminimalisir risiko pembiayaan, karyawan diharuskan mampu mengidentifikasi kondisi permasalahan pada pembiayaan, dari pihak lembaga keuangan harus ada

⁵ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014), hlm. 62

langkah-langkah seperti pembinaan kredit, penyelamatan kredit, penyelesaian kredit.⁶

Tabel 1.2

Data Produk-Produk Koperasi Syirkah Muslim Indonesia dan BMT Rizwa

NO.	Produk-Produk Koperasi Syirkah Muslim Indonesia	Produk-Produk BMT Rizwa
1.	Simpanan Pokok	Produk Simpanan
2.	Simpanan Wajib	Produk Pembiayaan a. Pembiayaan Modal Usaha Berkah b. Pembiayaan Barang Elektronik dan Furniture. c. Pembiayaan Kendaraan Bermotor d. Pembiayaan Multi Barokah
3.	Simpanan Wajib Khusus	Melayani Berbagai Macam Pembayaran dan Pembelian
4.	Simpanan Sukarela	
5.	Simpanan Tabungan	
6.	Simpanan Umrah & Qurban Terencana	
7.	Jual Beli Kredit	
8.	Jasa rehab/kontruksi rumah	

Sumber: Data berupa blangko KSMI dan BMT RIZWA tahun. 2020

Berdasarkan Tabel 1.2 diatas, dijelaskan produk-produk yang tersedia pada masing-masing lembaga, dimana lembaga keuangan syariah tersebut memberikan pelayanan jasa terhadap anggotanya.

Produk-produk pembiayaan di dalam penelitian ini pada Koperasi Syirkah Muslim Indonesia yaitu produk terhadap kepemilikan barang dengan cara anggota mengajukan terlebih dahulu barang yang di inginkan

⁶ Muhamad Nafik Hadi Ryandono, Rofiul Wahyudi, *Manajemen Bank Islam : Pendekatan Syariah dan Praktek*, (Yogyakarta : UAD PRESS, 2018) hlm. 383

kemudian Koperasi Syirkah Muslim Indonesia tidak memberikan biaya atau uang untuk diberikan langsung kepada anggota melainkan dengan membelikannya terlebih dahulu, prosesnya pun cepat dan mudah apalagi seseorang tersebut sudah mendapatkan rekomendasi dari orang yang terpercaya, selanjutnya anggota membayar angsurannya pada setiap bulannya, sedangkan pada Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Rizwa menyediakan berbagai macam produk pembiayaan, diantaranya: pembiayaan modal usaha berkah, pembiayaan barang elektronik dan *furniture*, pembiayaan kendaraan bermotor, dan pembiayaan multi berkah. Dari berbagai produk pembiayaan yang telah dijelaskan diatas anggota bisa mengajukan pinjaman yang nantinya akan terjadi transaksi pembiayaan pada setiap bulannya, pembayaran dilakukan dengan datang langsung ke kantor maupun bisa di lakukan dengan datang kerumah anggota, untuk itu lembaga keuangan syariah perlunya cara untuk meminimalisir risiko supaya tidak terjadi hal-hal yang di inginkan, seperti pembiayaan yang macet

Tabel 1.3

Data secara garis besar bentuk-bentuk training karyawan, peningkatan kualitas pelayanan, dan meminimalisir risiko pembiayaan pada Koperasi Syirkah Muslim Indonesia dan Baitul Mal wa Tamwil (BMT) Rizwa

No	Lembaga	Bentuk-bentuk Training	Peningkatkan kualitas pelayanan	Cara meminimalisir risiko pembiayaan
1.	Koperasi Syirkah Muslim Indonesia	<ul style="list-style-type: none"> a. Magang (3 bulan) b. Di fasilitasi pengembangan diri, contoh : seminar. c. Di evaluasi oleh per-anggotanya. d. Setelah selesai 	<ul style="list-style-type: none"> a. Produk yang di tawarkan dari KSMI b. Pelayanan yang cepat & mudah. c. Pelayanan dari rumah. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Menjalankan SOP (Pembiayaan = Survey) b. Nasabah telah mendapatkan jaminan/rekomendasi dari orang yang

		mendapatkan jobdesk nya.		terpercaya.
2.	Baitul Mal wa Tamwil (BMT) Rizwa	Dulu sempat ada pelatihan, namun saat ini belum ada dan BMT Rizwa mengharapkan adanya pelatihan rutin.	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan berdasarkan 5S (sapa, salam, senyum, sopan, santun). b. Fasilitas komplet (ruangan, produk). c. Pelayanan datang ke rumah. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Membuat ukhwh/hubungan yang baik dengan nasabah. b. Setiap bulannya mengirimkan pesan-pesan sosial terhadap nasabah (menjalin komunikasi dengan nasabah).

Sumber : Pimpinan KSMI Kedungwaru dan BMT RIZWA Rejotangan

Berdasarkan Tabel 1.2 diatas di jelaskan secara garis besarnya bentuk-bentuk training karyawan, peningkatan kualitas pelayanan, dan cara meminimalisir risiko pembiayaan pada Koperasi Syirkah Muslim Indonesia dan Baitul Mal wa Tamwil (BMT) Rizwa, hasilnya dari segi training karyawan yang di terapkan yaitu ada perbedaan pada setiap lembaga, peningkatan kualitas pelayananpun memiliki caranya sendiri dan cara meminimalisir risiko pembiayaan yang ada memiliki kemampuan penanganan masing-masing.

Alasan utama mengambil judul tersebut adalah peneliti merasa tertarik karena setiap karyawan akan mendapatkan training atau pelatihan, baik karyawan yang masih baru maupun yang sudah lama, dan memiliki tujuan yang sama yaitu meningkatkan kompetensi karyawan, meningkatkan kepercayaan diri, dan menjadikan kinerja karyawan menjadi semakin baik sehingga kualitas dari pelayanan menjadi baik pula, di samping training karyawan sebagai peningkatan kualitas pelayanan,

komponen tersebut sangat berpengaruh terhadap lembaga keuangan syariah ketika menghadapi suatu permasalahan, salah satunya terhadap risiko pembiayaan, yang mana setelah dilakukan training karyawan dan peningkatan kualitas pelayanan dapat meminimalisir risiko pembiayaan, yang nantinya akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Dan alasan memilih di Koperasi Syirkah Muslim Indonesia dan Baitul Mal wa Tamwil (BMT) Rizwa ialah dimana keduanya adalah lembaga keuangan syariah yang memiliki nasabah yang berbeda satu dengan lainnya, pada Koperasi Syirkah Muslim Indonesia adalah menyalurkan dana dalam bentuk membelikan suatu barang yang diminta oleh nasabah, sedangkan Baitul Mal wa Tamwil (BMT) Rizwa melayani berbagai macam produk pembiayaan, Sekaligus ingin mencari pengetahuan baru serta menganalisa sejauh mana training karyawan, kualitas pelayanan, dan meminimalisir risiko pembiayaan terhadap kepuasan nasabahnya.

Pentingnya dilakukan penelitian ini adalah lembaga keuangan syariah menjadi lebih berkembang apabila dapat meningkatkan kompetensi karyawannya, maka peneliti ingin mengetahui bagaimana penerapan dari training karyawan yang di berikan oleh lembaga, serta perlunya meningkatkan kualitas pelayanan supaya anggota yang ada di lembaga keuangan syariah merasa puas dan terlayani dengan baik, serta ada cara meminimalisir risiko untuk di kemudian hari supaya risiko itu diharapkan tidak terjadi.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan training karyawan, meningkatkan kualitas pelayanan, dan cara meminimalisir risiko pembiayaan di Koperasi Syirkah Muslim Indonesia dan BMT RIZWA?
2. Apakah faktor pendukung dan penghambat training karyawan, kualitas pelayanan, dan meminimalisir risiko pembiayaan di Koperasi Syirkah Muslim Indonesia dan BMT RIZWA?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menjelaskan penerapan training karyawan, peningkatan kualitas pelayanan, dan cara meminimalisir risiko pembiayaan di Koperasi Syirkah Muslim Indonesia dan BMT RIZWA.
2. Untuk menjelaskan faktor pendukung dan penghambat training karyawan, kualitas pelayanan, dan meminimalisir risiko pembiayaan di Koperasi Syirkah Muslim Indonesia dan BMT RIZWA.

D. Batasan Masalah

Agar tidak menyimpang jauh dari sasaran yang di kehendaki dari tulisan ini dan memberikan gambaran yang jelas mengenai suatu yang di bahas, maka perlu adanya batasan. Pokok permasalahan ini di batasi hanya pada faktor menjelaskan penerapan training karyawan, meningkatkan kualitas pelayanan, dan cara meminimalisir risiko

pembiayaan pada Koperasi Syirkah Muslim Indonesia dan Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Rizwa.

E. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Pada penelitian disini di harapkan bisa menjelaskan dan menambah pengetahuan di bidang keilmuan maupun pengembangan ilmiah bagi peneliti maupun pembaca mengenai bagaimana penerapan training karyawan, meningkatkan kualitas pelayanan dan cara meminimalisir risiko pembiayaan serta faktor pendukung dan penghambatnya di Koperasi Syirkah Muslim Indonesia dan BMT Rizwa.

2. Secara Praktis

a. Bagi lembaga

Hasil dari penelitian ini nantinya di harapkan bermanfaat sebagai kritik dan saran sekaligus dapat menjadi sumbangan ide-ide maupun informasi yang lainnya, sekaligus nantinya hasil dari skripsi menjadi arsip tersendiri oleh lembaga.

b. Bagi masyarakat

Peneliti dapat membantu masyarakat yang sudah menggunakan jasa koperasi dan BMT maupun yang belum pernah berkontribusi sama sekali dalam memberikan informasi terhadap

masyarakat itu sendiri agar masyarakat lebih yakin dan percaya bahwa pilihan di lembaga keuangan syariah tersebut sudah tepat.

c. Bagi Akademik

Bagi lembaga akademik diharapkan hasil dari penelitian ini nanti dapat menjadi dokumen yang berguna bagi acuan civitas akademika.

d. Bagi peneliti selanjutnya

Di harapkan hasil dari penelitian nantinya akan menjadi sarana untuk menambah pengetahuan dan sebagai referensi atau daftar rujukan untuk penelitian yang akan di lakukan selanjutnya apabila mengangkat masalah ini untuk pembahasan di masa mendatang.

F. Definisi Istilah

1. Definisi Konseptual

a. Training Karyawan

Training karyawan adalah usaha yang dilakukan sebuah organisasional maupun perusahaan guna untuk memperbaiki sekaligus meningkatkan kinerja dari seluruh karyawan, meningkatkan kemampuan dan kompetensi karyawan, baik karyawan yang masih baru memulai pekerjaan maupun karyawan

yang sudah berada pada bidang yang sedang dikerjakannya untuk membantu pencapaian tujuan individu dan organisasional.⁷

b. Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yaitu perbedaan antara pelayanan sebelum didapatkan dengan pelayanan yang akan diterima pelanggan atau nasabah di dalam memperoleh produk atau mengatasi masalahnya, dan suatu keunggulan yang dimiliki namun hanya bisa di rasakan oleh seorang pelanggan, menjadi sebuah usaha yang dilakukan organisasional kepada para karyawannya untuk memberikan sebuah layanan yang terbaik sesuai prosedur yang berkaitan dengan tugasnya masing-masing, di harapkan para nasabah memperoleh sesuatu yang tidak mengecewakan atau sesuai dengan harapan para anggota.⁸

c. Cara Meminimalisir Risiko Pembiayaan

Cara Meminimalisir risiko yaitu sebuah usaha yang dilakukan dengan memilih dan meyakini sejumlah keputusan yang diambilnya dengan berhati-hati, terlebih lagi di dalam suatu proses pembiayaan yang mengharuskan seseorang teliti dan penuh kehati-hatian serta fokus di dalam pelaksanaannya.

⁷ Ali Chaerudin, *Manajemen Pendidikan Dan Pelatihan SDM*, (Sukabumi : CV Jejak, 2019), hlm. 68

⁸Asmara Indahingwati, *Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Layanan Sim Keliling*,(Surabaya : CV. Jagat Publishing Surabaya, 2019), hlm. 13

2. Definisi Operasional

Berdasarkan beberapa definisi konseptual diatas maka judul penelitian ini adalah penerapan training karyawan, meningkatkan kualitas pelayanan, dan cara meminimalisir risiko pembiayaan merupakan suatu bentuk ikhtiar peneliti untuk mengetahui dan menjelaskan bagaimana penerapan training atau pelatihan karyawan yang telah diberikan oleh lembaga keuangan syariah kepada karyawannya, serta upaya yang di gunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga anggota merasa puas dan nyaman sesuai dengan harapan mereka, serta cara meminimalisir risiko pembiayaan yang mungkin terjadi pada Koperasi Syirkah Muslim Indonesia dan Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Rizwa.

G. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan skripsi ini berisikan isi dari keseluruhan di dalam penelitian, dari bagian awal, bagian isi, hingga akhir. Sehingga mempermudah dalam proses penyusunan serta penulisan skripsi ini. Berikut rincian dari sistematika pembahasannya:

1. Bagian Awal

Bagian terawal untuk penelitian ini meliputi: sampul depan skripsi, sampul dalam skripsi, persetujuan pembimbing, pengesahan penguji, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar lampiran, dan abstrak.

2. Bagian Utama

Bagian utamanya penelitian terbagi menjadi 6 (enam) bab dengan penjelasan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab pertama, penelitimemaparkanterkait latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian,batasan masalah, manfaat penelitian, definisi istilah, sistematika penulisan skripsi.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Pada bab kedua terdiri atas kajian fokus pertama berisi penjelasan tentang uraian yang ada dari buku-buku maupun jurnal yang berisi teori-teori besar (grand theory), kajian fokus kedua berisikan penelitian terdahulu dengan mengambil referensi berupa teori-teori sesuai dengan tema yang di teliti.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab tiga berisi tentang metode yang di gunakan untuk penelitian, meliputi: pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan temuan, dan tahap-tahap penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Bab empat adalah peneliti memaparkan hasil dari temuan-temuan data di lapangan dan di jelaskan secara rinci kutipan wawancara yang diperoleh dari narasumber yang telah menjawab, kemudian hasil penelitian yang berisi deskripsi disajikan dengan pokok permasalahan yang sesuai dari pertanyaan-pertanyaan didalam rumusan masalah dan hasil dari analisa data.

BAB V : PEMBAHASAN

Bab lima disini membahas tentang hubungan atau keterkaitan antara temuan penelitian di lapangan dengan teori-teori yang sudah ditemukan sebelumnya, serta penjelasan di lapangan terkait temuan teori yang sudah di tetapkan sekaligus di terapkan dalam lapangan atau lembaga penelitian.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab terakhir berisikan kesimpulan yang peneliti rangkum dari penelitian serta saran-saran yang di tujukan kepada lembaga, akademik, masyarakat, dan peneliti selanjutnya serta kepada lembaga dari keseluruhan isi dalam penulisan skripsi.

3. Bagian Akhir

Bagian akhir dari skripsi ini memuat uraian tentang daftar pustaka, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian tulisan dan daftar riwayat hidup.