

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Profil Lembaga**

##### **1. Koperasi Syirkah Muslim Indonesia**

###### **a. Sejarah Koperasi Syirkah Muslim Indonesia**

Koperasi Syariah Muslim Indonesia beralamat di Jalan Raya Bangoan No.01 RT.05/RW.01 Dusun Krajan Desa Bangoan Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung. Koperasi ini berlokasi sangat strategis dekat dengan Pasar Bangoan Tulungagung yang letaknya tidak jauh dengan Koperasi ini.

Berawal dari kepedulian melihat masyarakat yang kesulitan mendapatkan transaksi hutang yang halal, tanpa riba, tanpa denda, dan tanpa sita, maka Pengurus Komunitas Pengusaha Muslim Indonesia Korwil Tulungagung melakukan inisiasi bersama beberapa tokoh umat di Tulungagung untuk memikirkan solusi tersebut.

Pada bulan agustus 2018, maka di adakanlah pertemuan yang dihadiri 23 orang. Perhatian serius mengenai transaksi yang halal adalah poin utama pembahasan ini, bagaimana agar masyarakat dapat melakukan transaksi dengan aman baik dunia dan akhirat. Musyawarah pun berjalan dengan baik, dimana berbagai masukan mengenai lembaga apakah yang akan didirikan, apakah CV, PT, Firma, dsb. Dan

Alhamdulillah forum menyepakati bahwa wadah solusi umat adalah dengan mendirikan koperasi.

Mengapa dinamakan dengan Koperasi Syirkah Muslim Indonesia (KSMI)? Syirkah artinya kerjasama, muslim artinya umat islam (penuh keselamatan), dengan membentuk lembaga koperasi syirkah muslim Indonesia, maka harapan besar semoga mampu memberikan kerjasama yang baik untuk umat pada khususnya dan untuk Indonesia pada umumnya.

Adapun data resmi Koperasi adalah sebagai berikut, Nama ; Koperasi Konsumen Syirkah Muslim Indonesia. Akta Notaris No. 26 Tanggal 27 Agustus 2019. SK KEMENKUMHAM NO.014819/BH/M.KUKM.2/IX/209. Nomor Induk Koperasi/NIKNo.3504130010097. Nomor Induk Berusaha / NIB No.0220100772323. Jalan Raya Bangoan No.01 RT.05/RW.01 Dusun Krajan Desa Bangoan Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung. Secara teknis Koperasi telah berjalan mulai bulan Oktober 2018 dengan nama Koperasi Syariah Muslim Indonesia tetapi karena adanya nama yang telah digunakan guna untuk mendaftarkan diri untuk mendapatkan SK KEMNKUHAM dan mendaftarkan di Dinas Koperasi dan UMKM, maka diganti dengan Koperasi Syirkah Muslim Indonesia.

## **b. Visi, Misi, dan Tujuan Koperasi Syirkah Muslim Indonesia**

### **1. Visi KSMI Bangoan Tulungagung**

Terwujudnya Koperasi Syariah yang profesional dan bermualah sesuai dengan ajaran Al Qur'an dan Assunnah serta pemahaman sahabat radiyallahu 'anhum 'ajmain.

## 2. Misi KSMI Bangoan Tulungagung

- a) Memberikan solusi bagi kaum muslimin untuk bertransaksi halal dan bebas riba
- b) Menciptakan pengusaha muslim yang tangguh dan berilmu sebagai bekal untuk berusaha dan bermuamalah syariah.
- c) Mewujudkan dalam ikut serta membangun perekonomian umat pada khususnya dan Indonesia pada umumnya.

## 3. Tujuan KSMI Bangoan Tulungagung

Untuk meningkatkan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, sekaligus sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari tatanan perekonomian nasional yang demokratis dan berkeadilan, serta sesuai dengan syariat Islam.

### **c. Produk Koperasi Syirkah Muslim Indonesia**

#### 1) Simpanan Pokok

Simpanan Pokok adalah Simpanan yang sifatnya hanya di bayarkan sekali selama menjadi anggota koperasi. Simpanan ini akan di kembalikan kepada anggota apabila anggota memutuskan untuk keluar anggota.

#### 2) Simpanan Wajib

Simpanan Wajib adalah simpanan yang sifatnya di bayarkan setiap bulan sekali. Simpanan ini akan di kembalikan kepada anggota apabila anggota memutuskan untuk keluar anggota.

### 3) Simpanan Wajib Khusus

Simpanan Wajib Khusus adalah simpanan dalam bentuk investasi anggota, aqadnya adalah aqan mudharabah mutlaqah. Simpanan ini memiliki minimal setoran, berlaku kelipatanyam dengan jangka waktu minimal 12 bulan.

### 4) Simpanan Sukarela

Simpanan Sukarela adalah simpanan sukarela anggota, aqadnya adalah aqad mudharabah muqayanah, untuk tujuan tertentu sesuai kesepakatan anggota dengan pihak koperasi. Besaranya sesuai kesepakatan antara anggota dan pihak koperasi.

### 5) Simpanan Tabungan (Sitabung)

Simpanan Tabungan (sitabung) adalah simpanan tabungan anggota, dengan menerapkan aqad Qard. Tanpa adanya, biaya bulanan dan pemberian keuntungan lebih (bunga) kepada anggota.

### 6) SimpananUmrah Terencana

Simpanan Umrah Terencana adalah simpanan yang diniatkan untuk berangkat Ibadah Umroh, dengan menerapkan aqad Qard.

### 7) Simpanan Qurban Terencana

Simpanan Qurban Terencana adalah simpanan yang diniatkan untuk berangkat Ibadah Qurban, dengan menerapkan aqad Qard.

## 8) Jual Beli Kredit

Jual Beli Kredit adalah jasa yang di berikan kepada anggota koperasi, untuk mengajukan permohonan, pembelian kredit barang. Akad nya taqsith (kredit).

## 9) Jasa rehab/kontruksi rumah

Jasa rehab/kontruksi rumah adalah jasa yang di berikan kepada anggota koperasi, untuk mengajukan permohonan rehab rumah.

#### d. Susunan Organisasi Koperasi Syirkah Muslim Indonesia

Tabel 4.1  
Susunan Organisasi KSMI Bangoan Tulungagung

NO	JABATAN	NAMA
1.	Ketua (Pengurus)	Widodo
2.	Sekretaris	Ifan M. Rozik, S.AP., CPS.,CHt., CI.
3.	Bendahara	Abdul Qodir Hasan, CP.NLP., CHt,
4.	Ketua (Pengawas)	M. Shohibul Umam, Lc., M.Pd.
5.	Anggota (bid.Syariah)	Firdaus Samsuddtin, BA.
6.	Anggota (bid.Keuangan)	Sofiningsih, S.E.

Sumber : Data Koperasi Syirkah Muslim Indonesia tahun. 2020

Berdasarkan Tabel 4.1 di atas dijelaskan beberapa nama-nama karyawan sekaligus jabatannya di Koperasi Syirkah Muslim Indonesia

## **2. Baitul Mal wa Tamwil (BMT) Rizwa Rejotangan Tulungagung**

### **a. Sejarah BMT Rizwa Rejotangan Tulungagung**

BMT Rizwa Rejotangan Tulungagung beralamat di Jalan Masjid No.29 Buntaran, Rejotangan, Tulungagung. Bangunan yang berada satu wilayah dengan MI Manba'ul U'lum milik yayasan Al-Huda Rejotangan. Kantor BMT Rizwa berada di Jalan Masjid no 29, Jatisari, Buntaran, Rejotangan, Tulungagung.

Berdirinya lembaga keuangan syariah BMT Rizwa Desa Buntaran, Rejotangan, Tulungagung dimulai dari sebuah lembaga pendidikan yakni MI Manbaul 'Ulum yang dinaungi oleh Yayasan Al-Huda. Yang pada mulanya berusaha untuk memenuhi sarana prasaran lingkup sekolah dalam bidang teknologi keuangan.

BMT Rizwa lahir pada tahun 2010 dibawah dukungan Bapak A. Mahrus Ali, S.Pd. Lahirnya lembaga keuangan syariah BMT Rizwa ini juga didukung diskusi dengan para ahli dalam bidang ekonomi syariah seperti para ahli dari Pesantren Sidogiri, yang telah memberikan tambahan informasi mengenai Baitul Maal Wa Tamwil dan juga sosialisasi dari PINBUK (Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil). Akhirnya lewat keyakinan serta tekad diketuai oleh Kepala Sekolah MI Manbaul 'Ulum Bapak A. Makrus Ali, S.Pd.I. memutuskan untuk memulai pendirian sebuah Lembaga Keuangan Syariah untuk mengangkat dan lebih memajukan teknologi dari Madrasah serta dapat membantu mengembangkannya menjadi sebuah Lembaga Keuangan

Syariah yang semakin maju, yang dapat membantu masyarakat kalangan ekonomi ke bawah dari jeratan ekonomi ribawi.

Pada awal operasionalnya di tahun 2010 BMT Rizwa masih menggunakan nama serta sistem non syariah, yakni KSP (Koperasi Simpan Pinjam), dengan sistem keuangan konvensional. Saat itu KSP telah memiliki pangsa pasar pada lingkup organisasi pendidikan, dengan menyediakan pelayanan pengelolaan keuangan dari organisasi pendidikan MI Manbaul ‘Ulum, seperti transaksi penerimaan SPP siswa MI, Pembayaran buku serta transaksi lain berhubungan dengan keuangan Madrasah dengan sistem manual. KSP tersebut menjalankan usaha dengan modal awal sebesar Rp. 40.000.000,00-, dengan salah satu strategi pemasaran yang mendukung, yakni mempromosikan produk-produk yang ada kepada para wali murid siswa-siswi MI Manbaul ‘Ulum.

Dua tahun setelah pendirian, KSP mengembangkan produknya dengan menawarkan produk baru yakni berupa produk Simpan Pinjam. kemudian juga diikuti produk-produk lainnya, yakni simpan pinjam dan juga pinjaman berbasis sistem konvensional. Seiring perkembangannya, lembaga meninggalkan sistem konvensional yang mengandung transaksi ribawi, dan beralih sistem menjadi Lembaga Keuangan Syariah pada tahun 2014 dengan nama “Baitul Maal Wa Tamwil Rizqon Wasiã / BMT Rizwa”.

Di tahun 2015 BMT Rizwa beralih kepengurusan di bawah pimpinan General Manager Bapak Muhlis Prasetya, S.Pd merubah sistem teknologi keuangan BMT yang awalnya manual menjadi teknologi berbasis komputer. Dengan produk yang berkembang sampai saat ini, dimana Produk Simpanan menawarkan lima macam produk yakni Simpanan Masyarakat Syariah, Simpanan Berjangka, Simpanan Pendidikan, Simpanan Qurban dan Aqiqah, dan Simpanan Hari Raya. Pada produk pembiayaan BMT Rizwa menawarkan Pembiayaan Modal Usaha Berkah, Pembiayaan Barang Elektronik, Pembayaran Kendaraan Bermotor, Pembiayaan Multi Jasa Barokah, dilengkapi dengan beberapa macam pembayaran serta pembelian seperti Listrik Pra dan Pasca bayar, Pulsa Handphone, BPJS Kesehatan, Telkom dan Speedy, Angsuran Kendaraan Bermotor, TV Berlangganan, PDAM dan pelayanan e-samsat JATIM bisa dilakukan di BMT Rizwa.

**b. Visi, Misi, dan Motto BMT Rizwa Rejotangan Tulungagung**

Visi, misi, dan motto 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.

a) Visi BMT Rizwa Rejotangan Tulungagung

- 1) Terbangunnya ekonomi umat dengan landasan Syariah Islam, Pancasila, dan Undang - Undang Dasar 1945.



- 2) Terwujudnya budaya ta'awun (membantu sesama umat) dalam kebaikan dan ketakwaan di bidang sosial ekonomi.
- b) Misi BMT Rizwa Rejotangan Tulungagung
- 1) Menerapkan dan memasyarakatkan Syariah Islam dalam aktivitas ekonomi.
  - 2) Menanamkan pemahaman bahwa sistem syariah di bidang ekonomi adalah adil, mudah, berkah dan maslahah.
  - 3) Meningkatkan kesejahteraan umat dan anggota.
  - 4) Melakukan aktivitas ekonomi dengan budaya Shiddiq/Jujur, Tabligh/Komunikatif, Amanah/Dipercaya, Fatonah/Profesional.
- c) Motto BMT Rizwa Rejotangan Tulungagung
- BMT Rizwa Solusi Mudah Usaha Berkah.

### **c. Produk BMT Rizwa Rejotangan Tulungagung**

#### **1) Produk Simpanan**

Simpanan di BMT Rizwa merupakan investasi yang mudah dengan bagi hasil yang menguntungkan. Keuntungan bagi penabung adalah:

- a. Aman dan transparan
- b. Transaksi mudah dan sesuai syariah
- c. Bagi hasil menguntungkan dan halal
- d. Tanpa biaya administrasi bulanan
- e. Ikut menabung sesama ummat (ta'awun).

## 2) Produk Pembiayaan BMT Rizwa Rejotangan Tulungagung

### 1. Pembiayaan Modal Usaha Berkah

Pilihan Cerdas Meraih Usaha Berkah, Adalah fasilitas pembiayaan modal kerja bagi anggota yang mempunyai usaha mikro dan kecil.

Akad Pembiayaan:

- a. Akad yang digunakan adalah akad yang berbasis bagi hasil (Mudharabah/Musyarakah) atau jual beli (Murabahah)
- b. Akad mudharabah adalah bentuk kerjasama antara BMT dan anggota dimana BMT (shahibul maal) menyediakan seluruh (100%) modal, sedangkan anggota menjadi pengelola (mudharib) dengan pembagian hasil sesuai kesepakatan
- c. Akad musyarakah adalah akad kerja sama usaha patungan antara BMT dan anggota sebagai pemilik modal (syarik/shahibul maal) untuk membiayai suatu jenis usaha yang halal dan produktif dengan pembagian hasil sesuai kesepakatan
- d. Akad murabahah adalah akad jual beli antara BMT dan anggota, dimana BMT membeli barang yang dibutuhkan oleh anggota dan menjualnya kepada anggota sebesar harga pokok ditambah dengan keuntungan yang disepakati.

Keuntungan dan Manfaat:

- a. Membantu anggota untuk memenuhi kebutuhan modal usaha dengan sistem yang mudah, adil dan maslahah
- b. Anggota bisa sharing risiko dengan BMT sesuai dengan pendapatan riil usaha anggota
- c. Terbebas dari Riba dan Haram.

Ketentuan:

- a. Jenis pembiayaan adalah pembiayaan modal usaha komersial mikro dan kecil
- b. Peruntukan pembiayaan adalah perorangan atau badan usaha
- c. Jangka waktu pembiayaan maksimal 36 bulan
- d. Maksimum plafon pembiayaan sampai dengan Rp 20 juta
- e. Biaya administrasi.

Persyaratan:

- a. Anggota harus membuat laporan penggunaan dana setiap 1 (satu) bulan (khusus untuk akad yang berbasis bagi hasil)
- b. Usaha sudah berjalan minimal 1 tahun
- c. Menyerahkan laporan perhitungan hasil usaha 3 bulan terakhir
- d. Menyerahkan Dokumen yang diperlukan pada saat pencairan dana.

2. Pembiayaan Barang Elektronik dan Furniture

Pilihan Solusi Mudah Belanja adalah fasilitas pembiayaan yang ditujukan untuk pembelian barang elektronik dan furniture.

Jenis barang elektronik yang bisa diajukan adalah:

- a. Barang elektronik yang dijual secara legal (baru atau bekas)
- b. Bergaransi (Pabrik atau Toko) Barangnya marketable spt Laptop, Komputer, TV, Audio, Kulkas, dan lain-lain

Akad Pembiayaan:

- a. Akad yang digunakan adalah akad yang berbasis jual beli (Murabahah) atau akad Ijarah Muntahiah Bi al-Tamliik
- b. Akad murabahah adalah akad jual beli antara BMT dan anggota, dimana BMT membeli barang elektronik yang dibutuhkan oleh anggota dan menjualnya kepada anggota sebesar harga pokok ditambah dengan keuntungan yang disepakati
- c. Ijarah Muntahiya bittamlik (IMBT) adalah Akad sewa yang diakhiri dengan pemindahan kepemilikan barang; sejenis perpaduan antara kontrak jual beli dan sewa atau lebih tepatnya akad sewa yang diakhiri dengan kepemilikan barang di tangan anggota sebagai penyewa.

Keuntungan dan Manfaat:

- a. Membantu anggota dalam memiliki barang elektronik dengan mudah dan barokah
- b. Bisa memilih barang elektronik sesuai keinginan
- c. Nilai angsuran tetap sampai berakhirnya fasilitas pembiayaan

d. Terbebas dari Riba dan Haram.

Ketentuan Umum:

- a. Pemohon harus mempunyai pekerjaan dan/atau pendapatan yang tetap
- b. Jangka waktu maksimal 12 bulan
- c. Jaminan berupa BPKB/ sertifikat tanah
- d. DP atau uang muka 25 % dan ketentuan harga
- e. Biaya administrasi.
- f. Maksimum plafon pembiayaan sampai dengan Rp 10 juta.
- g. Pengajuan dapat dilakukan sendiri-sendiri atau dikoordinir secara kolektif oleh instansi dimana pemohon bekerja.

### 3. Pembiayaan Kendaraan Bermotor

Pembiayaan Kendaraan Bermotor adalah merupakan fasilitas pembiayaan untuk pembelian kendaraan bermotor. Akad pembiayaan akad yang digunakan adalah akad yang berbasis jual beli (murabahah).

Keuntungan dan manfaat:

- a. Membantu anggota dalam memiliki kendaraan bermotor dengan mudah dan barokah.
- b. Bisa memilih kendaraan sesuai keinginan.
- c. Nilai angsuran tetap sampai berakhirnya fasilitas pembiayaan.

#### 4. Pembiayaan Multi Barokah

Pembiayaan Multi Barokah adalah fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada anggota untuk kebutuhan konsumtif. Akad pembiayaan akad yang digunakan adalah akad yang berbasis jual beli (murabahah) atau berbasis sewa ( ijarah dan kafalah ).

Penggunaan:

- a. Biaya sewa tempat usaha (akad ijarah)
- b. Biaya sekolah atau pendidikan (akad kafalah)
- c. Biaya rawat inap rumah sakit (akad kafalah)
- d. Biaya resepsi pernikahan (murabahah dan ijarah)
- e. Biaya perbaikan rumah atau bangunan (murabahah)
- f. Melunasi tagihan hutang (akad kafalah)

#### 3) Melayani Berbagai Macam Pembayaran Dan Pembelian

Selain memiliki produk pembiayaan dan simpanan BMT Rizwa juga melayani pembayaran tagihan seperti :

- a. Listrik Pra dan Pasca Bayar
- b. Pulsa Handphone
- c. BPJS Kesehatan
- d. TELKOM dan SPEEDY
- e. Angsuran Kendaraan Bermotor
- f. TV Berlangganan
- g. PDAM Seluruh Indonesia
- h. E-Samsat JATIM

#### d. Susunan Organisasi BMT Rizwa Rejotangan Tulungagung

Tabel 4.2  
Susunan Kepengurusan dan Pengelolaan BMT Rizwa Manba‘ul ‘Ulum  
Rejotangan

JABATAN	NAMA
Badan Pendiri	1. A. Mahrus Ali, S.Pd.I 2. Zamroji S.Pd 3. H. Suyanto
Badan Pengawas	1. Zamroji S.Pd 2. H. Suyatno
Ketua	A Mahrus Ali, S.Pd.I
Sekretaris	Dwi Nur Wahyudi, S.S
Bendahara	Kofifah, S.Pd
General Manager	Muhlis Prasetya, S.Pd
Marketing Manager	Zekky Ahfas Fahrudin, S.Pd
Administrator	1. Hidayatul Marom 2. Nurus Sa'adah, S.Pd.I
Customer Service	Fida Nurhidayah

Sumber : Data BMT Rizwa Rejotangan tahun. 2020

Berdasarkan Tabel 4.2 diatas dijelaskan nama-nama sekaligus jabatan di BMT Rizwa Rejotangan

#### B. Temuan Penelitian

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

Berdasarkan rumusan masalah yang ada maka hasil-hasil penelitian dari peneliti dapat dipaparkan sebagai berikut:

## 1. Penerapan Training Karyawan

### a. Penerapan Training Karyawan Koperasi Syirkah Muslim Indonesia

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

1. Ifan M. Rozik, S.AP., CPS.,CHt., CI. – Sekretaris
2. Muzaki Al Riza, S.E.– Surveyyor

Untuk pertanyaan pertama, peneliti bertanya mengenai bentuk-bentuk pelatihan (training) karyawan yang telah dilakukan di Koperasi Syirkah Muslim Indonesia, beliau bapak Ifan menjawab:

*“Jadi karyawan itu kita melakukan open recruitmen, setelah itu ada seleksi dari berbagai orang, misalnya 5-6 orang mengajukan kita seleksi dan masuk, setelah itu kita panggil, wawancara, dilihat trek record dan sebagainya sambil mencari rekomendasi dan menelusuri informasi, setelah itu di beri training atau seperti magang selama 3 bulan, selama itu gaji yang di berikan belum standart, dan selama itu dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari hampir banyak di damping oleh karyawan sebelumnya dan dari pengurus, dengan begitu dia akan di arahkan. Setelah 1-3 bulan di evaluasi setelah itu baru pengangkatan, ketika sudah pengangkatan baru kita tetapkan yang namanya lembar kesepakatan, job description, job specification sambil jalan selama 3 bulan itu bagus di tanda tangani di anggap sepakat. Itu bentuk trainingnya, trainingnya secara langsung yaitu selama 3 bulan di jelaskan tentang bagaimana yang ada di dalam KSMI, yang kedua karyawan kita fasilitasi untuk mengikuti kegiatan-kegiatan pengembangan diri, semisal seminar jaminan mutu, seminar undangan di koperasi dan melaporkan hasil yang didapatkannya, supaya dapat berkembang tanpa harus dari internal yang memberikan pengarahan terus menerus karena yang namanya karyawan*



*juga perlu untuk perbandingan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.”<sup>28</sup>*

Selanjutnya peneliti mewawancarai salah satu karyawan di Koperasi Syirkah Muslim Indonesia, yaitu bapak Muzaki yang berada di Suurveyor dengan memberikan pertanyaan apakah bentuk-bentuk training yang di dapatkan pada Koperasi Syirkah Muslim Indonesia, dan beliau bapak Muzaki menjawab:

*“Untuk training yang sudah diberikan yaitu dimasa pandemic ini adalah yang pertama dalam bentuk zoom meeting atau webinar tentang latihan kesiapan dalam bidang industry di ISO 1921, jadi saya di ikutkan training untuk mengetahui kondisi yang harus disiapkan untuk menghadapi kondisi pada saat ini, yang kedua pernah di ikutkan untuk menjadi manager koperasi, yang mengadakan BNST dengan sertifikasi nasional untuk sertifikat manager koperasi, disitu lebih formal karena ada test, wawancara dengan orang-orang yang berkompeten, yang ketiga diikuti pelatihan untuk penyusunan pembukuan laporan keuangan”<sup>29</sup>*

#### **b. Penerapan Training Karyawan Baitul Maal wa Tamwil Rizwa Rejotangan Tulungagung**

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

1. Muhlis Prasetya, S.Pd – General Manager
2. Fida Nurhidayah – Customer Service

---

<sup>28</sup> Hasil wawancara dengan bapak Ifan M. Rozik pada rabu 02 desember 2020 pukul 10.00 WIB

<sup>29</sup> Hasil wawancara dengan bapak Muzaki Al Riza, pada senin 01 April 2021 pukul 13.30 WIB

Wawancara ini bertujuan untuk mendeskripsikan terkait training karyawan yang dilakukan oleh BMT Rizwa. Untuk wawancara pertama bersama beliau bapak Muhlis Prasetya, S.Pd., peneliti bertanya mengenai bentuk-bentuk pelatihan (training) karyawan yang telah dilakukan di BMT Rizwa, beliau bapak Muhlis Prasetya menjawab:

*“Dulu pernah mengikuti pelatihan sewaktu acara Pinbub Tulungagung, namun sekarang sudah lama tidak ada pelatihan, namun BMT Rizwa mengharapkan kembali adanya pelatihan, sewaktu dulu bentuk pelatihannya terkait produk, badan hukum, terkait BMT, terkait pengelolaan, SOP-SOP. Saya mengharapkan ada pelatihan yang rutin, paling tidak setahun dua kali untuk kita, biar nanti ada informasi baru, ilmu baru yang di dapatkan karena saya yakin terhadap keuangan syariah ini terus berkembang jadi pasti ada sesuatu yang baru, info-info yang baru, dan relasi yang baru, jadi tidak sekedar pelatihan namun juga mencari jaringan, seperti itu intinya.”<sup>30</sup>*

Kemudian yang selanjutnya, peneliti memberikan pertanyaan kepada salah satu karyawan yaitu bagian customer service dengan beliau ibu Fida Nurhidayah, dengan menanyakan apa bentuk-bentuk training yang karyawan dapatkan di BMT Rizwa, dan beliau ibu Fida Nurhidayah menjawab:

*“yang saya pelajari disini yaitu terkait produk-produknya BMT Rizwa seperti produk pembiayaan, produk simpanan, mempelajari aplikasi-aplikasi yang di gunakan disini, dan training tersebut dilakukan selama 3 bulan, setelah itu menjadi karyawan tetap disini.”<sup>31</sup>*

---

<sup>30</sup> Hasil wawancara dengan bapak Muhlis Prasetya, pada Selasa 24 November 2020 pukul 12.57 WIB

<sup>31</sup> Hasil wawancara dengan ibu Fida Nurhidayah, pada Selasa 16 Maret 2021 pukul 10.30 WIB

## 2. Meningkatkan Kualitas Pelayanan

### a. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Koperasi Syirkah Muslim Indonesia

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

1. Ifan M. Rozik, S.AP., CPS.,CHt., CI. – Sekretaris
2. Muzaki Al Riza, S.E. – Surveyyor

Dalam penelitian ini peneliti mendapat izin untuk mewawancarai sekretaris dan customer service di Koperasi Syirkah Muslim Indonesia terkait kualitas pelayanan, pertanyaan yang di berikan kepada bapak Ifan M. Rozik, S.AP., CPS.,CHt., CI pertanyaannya adalah bagaimana prosedur pelayanan di Koperasi Syirkah Muslim Indonesia, dan apakah pelayanan yang lebih unggul dari lembaga keuangan syariah yang lainnya, beliau bapak Ifan M. Rozik, menjawab:

*“Pelayanan terhadap nasabah itu ada banyak, yang pertama pendaftaran, setelah itu transaksi pembayaran, pengajuan barang, pengambilan angsuran kerumah anggota, dan memberikan produk produk kita. Penjelasannya yaitu ketika nasabah datang melakukan pendaftaran kita memberikan pelayanan dengan 3S (salam, sapa, senyum), kemudian masuk duduk dan kita jelaskan dengan memberikan form sesuai produk yang ada, setelah itu kita arahkan dan apabila kalau antri di suruh untuk mengisi sendiri terlebih dahulu, sebelum lanjut ke pembayaran, terkait pendaftaran. Kita juga melayani pengambilan angsuran ke rumah, dan mengingatkan ke orang-orang barangkali lupa akan waktunya angsuran. Dan pelayanan yang unggul itu adalah dari produk, karena dari produk itu membuat mereka tertarik, dan yang kedua itu cepat*

*sesuai syar'i mudah berkah, yaitu datang kita layani, survey bahkan yang sudah kenal tidak perlu di survey langsung cair atas rekomendasi orang yang terpercaya, pelayanan unggulan lainnya juga bisa pengambilan ke rumah. Selanjutnya untuk peningkatan, yaitu yang pertama harus evaluasi (dari kehadiran, aduan dari luar, dari evaluasi keuangan) terlebih dahulu baru kita lihat apakah ada yang perlu di rubah kalau ada harus lebih spesifik lagi berkaitan dengan reward (peningkatan gaji) dan hukuman.”<sup>32</sup>*

Berikutnya, pertanyaan peneliti berikan kepada Bapak Muzaki sebagai karyawan Koperasi Syirkah Muslim Indonesia yang langsung berhadapan dengan nasabah mengenai pelayanan seperti apa yang telah di berikan kepada nasabah serta bagaimana cara menjaga kualitas pelayanan itu tersebut, dan Bapak Muzaki menjawab:

*“Pelayanan disini yaitu ketika nasabah datang kita jelaskan terlebih dahulu secara detail bagaimana alurnya, dan untuk pelayanan yang di luar yaitu anggota yang rumahnya luar Tulungagung misalnya, kita bantu input data dari sini, kita berikan link seperti googleform dan kita follow up sampai jadi anggota disini. Dan untuk menjaga kualitas pelayanan kita selalu berpedoman kepada prosedur koperasi, yaitu menyambutnya dengan baik serta menjelaskan secara pelan dan jelas sampai nasabah terlayani dengan baik, dan untuk menjaga pelayanan lain kita memfasilitasi pelayanan informasi melalui whatsapp admin, tidak harus datang ke kantor namun bertanya melalui whatsapp tentang keluhan-keluhannya”<sup>33</sup>*

---

<sup>32</sup> Hasil wawancara dengan bapak Ifan M. Rozik pada rabu 02 desember 2020 pukul 10.00 WIB

<sup>33</sup> Hasil wawancara dengan bapak Muzaki, pada senin 01 April 2021 pukul 13.30 WIB

**b. Meningkatkan Kualitas Pelayanan BMT Rizwa Rejotangan  
Tulungagung**

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

1. Muhlis Prasetya, S.Pd – General Manager
2. Fida Nurhidayah – Customer Service

Dalam penelitian ini peneliti mendapat kan izin untuk mewawancarai general manager dan customer service di BMT Rizwa terkait meningkatkan kualitas pelayanan, pertanyaan yang di berikan kepada bapak Muhlis Prasetya dan ibu Fida Nurhidayah pertanyaannya adalah bagaimana prosedur pelayanan di BMT Rizwa, dan apakah pelayanan yang lebih unggul dari lembaga keuangan syariah yang lainnya, beliau bapak Muhlis Prasetya menjawab:

*“Jadi kita punya SOP terhadap pelayanan, dan saya tekankan pelayanan ini penting dan bahkan kita utamakan, pelayanan juga bisa menjadi nilai plus, pelayanan ini fungsinya juga bisa menjadi promosi, di karyawan semuanya bahwa SOP paling standarnya ada 5S yaitu senyum, salam, sapa, sopan, santun. SOP terkait kebersihan, SOP terkait karyawan itu sendiri (CS, Teller, Marketing itu ada sendiri) dan yang unggul dari pelayanan kita yaitu kita mempunyai fasilitas, tidak hanya dengan 5S namun kita juga memiliki fasilitas, jadi fasilitas kita yaitu seperti kantor yang representative yang sebenarnya mungil namun kantor kita sudah komplit, produk yang komplit ini juga termasuk pelayanan jadi kita buat disini masyarakat disini nyaman, dan sekaligus melakukan pembayaran apapun disini sudah bisa, kita sediakan sesuatu pelayanan yang lengkap disini, untuk antrian juga di usahakan tidak terlalu panjang, kita juga memberikan pelayanan yang datang ke*

*rumah untuk konsultasi, lanjutnya nasabah baru kita beri hadiah kecil-kecilan, bahkan yang simpanan berjangka juga di berikan hadiah. Dan untuk menjaga kualitas dari pelayanan yaitu dilakukan rapat pada setiap bulan guna untuk evaluasi apa yang kurang dari pelayanan kita tersebut.”<sup>34</sup>*

Berikutnya pertanyaan ditujukan kepada ibu Fida Nurhidayati yang menjabat sebagai Customer Service yang langsung berhadapan dengan nasabah, dan peneliti mengajukan pertanyaan yaitu tentang pelayanan seperti apa yang customer service berikan terhadap nasabah, kemudian ibu Fida Nurhidayah menjawab:

*“Pelayanan disini mulai dari pelayanan nasabah pembiayaan, nasabah tabungan, alurnya nanti ke CS terlebih dahulu. Untuk pembiayaan terkait persyaratan, pengumpulan berkas nanti ke CS lalu diproses oleh marketing lalu percairan seperti itu, untuk simpanan juga di CS terlebih dahulu mengisi data-data nasabah, mencetak buku tabungan disini dan setoran baru ke Teller. Dan untuk SOP nya terkait senyum salam itu wajib, terkait masalah pribadi di rumah tidak boleh di bawa ke pekerjaan, SOP selalu di terapkan demi pelayanan”<sup>35</sup>*

### **3. Cara Meminimalisir Risiko Pembiayaan**

#### **a. Cara Meminimalisir Risiko Pembiayaan Koperasi Syirkah**

##### **Muslim Indonesia**

Dalam penelitian ini peneliti mendapat kan izin untuk mewawancarai bapak Ifan M. Rozik, S.AP., CPS.,CHt., CI. pertanyaannya adalah bagaimana cara meminimalisir risiko

---

<sup>34</sup>Hasil wawancara dengan bapak Muhlis Prasetya, pada selasa 24 november 2020 pukul 12.57 WIB

<sup>35</sup>Hasil wawancara dengan ibu Fida Nurhidayah, pada selasa 16 maret 2021 pukul 10.30 WIB

pembiayaan di Koperasi Syirkah Muslim Indonesia, beliau bapak

Ifan M. Rozik, menjawab:

*“Cara meminimalisir risiko ya harus menjalankan SOP, kalau pembiayaan harus di survey, apakah kita menyetujui setelah hasil analisis survey itu muncul, yang kedua orang yang hadir harus mendapatkan rekomendasi atau jaminan dari orang yang terpercaya karena terkait muamalah itu untuk mengurangi risiko, dan insyaallah untuk risiko ini sangat minimal, mungkin sekitar 5% dari 100% dari kegagalan risiko mungkin 1 atau 2 karena faktor terlambat karena pada pandemic covid 19”.*<sup>36</sup>

#### **b. Cara Meminimalisir Risiko Pembiayaan BMT Rizwa Rejotangan Tulungagung**

Dalam penelitian ini peneliti mendapat kan izin untuk mewawancarai bapak Muhlis Prasetya, S. Pd. dan pertanyaannya adalah bagaimana cara meminimalisir risiko pembiayaan di BMT

Rizwa, beliau bapak Muhlis Prasetya, menjawab:

*“Risiko pasti ada, memang tugas kita harus meminimalisirnya. Yang pertama kita harus membuat ukhwah yang baik terhadap nasabah kita, ya hubungan kita harus dibaiki dulu paling tidak kita anggap nasabah itu adalah keluarga kita, yang penting bisa erat nah kalo kita erat ya pasti kalau ada masalah akan gampang terpecahkan, harapan kita kalau kita dekat dengan nasabah seperti keluarga mereka juga akan bertanggung jawab terhadap apa yang sudah disepakati, terus kita setiap bulan selalu kirim pesan-pesan, baik pesan sosial, kata-kata mutiara bahkan produk-produk kita selalu kita bagikan kepada nasabah, bahkan kita ingatkan ketika saatnya membayar. Jadi seperti itu langkah-langkah meminimalisir risiko, risiko yang besar yaitu adalah*

---

<sup>36</sup>Hasil wawancara dengan bapak Ifan M. Rozik pada rabu02 desember 2020 pukul 10.00 WIB

*nasabahnya yang macet maka kita dekati dan kita ingatkan ketika waktunya angsuran, seperti itu.”<sup>37</sup>*

#### **4. Faktor Pendukung dan Penghambat**

##### **a. Faktor pendukung dan penghambat training karyawan, kualitas pelayanan, dan cara meminimalisir risiko pembiayaan Koperasi Syirkah Muslim Indonesia.**

Di dalam pembahasan terkait faktor pendukung dan penghambat training karyawan, kualitas pelayanan, dan meminimalisir risiko pembiayaan peneliti melakukan wawancara kepada Bapak Ifan M. Rozik, S.AP., CPS.,CHt., CI. selaku Sekretaris di Koperasi Syirkah Muslim Indonesia, dan beliau bapak Ifan menjawab:

*“Faktor pendukungnya yaitu karena wilayah, sama sama orang jawa dan orang Indonesia, wilayah kita sekitar desa Bangoan dan Alhamdulillah KSMI di dirikan oleh para ta'mir masjid dan atas dasar itu banyak orang mengaji yang di rekomendasikan kesini tidak perlu ke bank konvensional, yang kedua kesamaan tujuan dari karyawan dan koperasi, tujuannya adalah mendapatkan uang dan membantu masyarakat sekitar ikut dakwah dalam hal transaksi yang halal tanpa riba, akhirnya mereka semangat. Ketiga masalah pelaksanaan reward dan punishmen tadi. Selanjutnya factor penghambatnya yang pertama terkait masalah pendidikan, karyawan yang datang bukan berasal dari latar belakang pendidikan akuntan, maka harus dilatih dari awal. Yang kedua karyawan belum menguasai secara kompleks, masih dalam keterbatasan kemampuan.”<sup>38</sup>*

---

<sup>37</sup>Hasil wawancara dengan bapak Muhlis Prasetya, pada Selasa 24 November 2020 pukul 12.57 WIB

<sup>38</sup>Hasil wawancara dengan bapak Ifan M. Rozik pada Rabu 02 Desember 2020 pukul 10.00 WIB



**b. Faktor pendukung dan penghambat training karyawan, kualitas pelayanan, dan cara meminimalisir risiko pembiayaan BMT Rizwa.**

Di dalam pembahasan terkait faktor pendukung dan penghambat training karyawan, kualitas pelayanan, dan meminimalisir risiko pembiayaan peneliti melakukan wawancara kepada Bapak. Muhlis Prasetya, S.Pd selaku General Manager di BMT Rizwa, dan beliau bapak Muhlis menjawab:

*“Training karyawan memang sangat penting, namun di BMT Rizwa ini jarang melakukan gonta-ganti karyawan, terlebih lagi kantor kita ini masih dalam lingkup kecil belum memiliki cabang, di usahakan meminimalisasi gonta-ganti karyawan, namun ketika ganti memang harus ada training lagi, karena terkait SOP lembaga kita, dan kendala dari SOP ini yang namanya karyawan baru pasti butuh proses adaptasi yang lama, ini terkait kendalanya. Terkait SOP setiap lembaga pasti memiliki SOPnya sendiri-sendiri tidak selalu pakem satu saja. Selanjutnya terkait pelayanan kendalanya kita mungkin sedikit kurang senyum kepada nasabah, mungkin harus di perhatikan lagi sesuai dengan SOP yang telah di terapkan. Ada strategi kita terkait meminimalisir risiko pembiayaan yang pertama kita survey dahulu apakah benar-benar layak atau tidak, kalau nanti layak kita acc, yang kedua apabila sudah menjadi anggota kita apabila mengalami kendala kita mempunyai beberapa cara yaitu melakukan sms/whatsapp center pada setiap bulan kepada nasabah yang mempunyai kendala, jika itu tidak ada tanggapan kita lanjut melalui telephone, kalau tetap tidak bisa ada surat peringatan nanti, jika tidak di perhatikan kita datang kerumahnya/kekeluarganya, kita mencari solusi-solusinya, jika tidak menemukan jaminan kita akan proses namun belum pernah kita lakukan semoga jangan sampai ada untu selanjutnya.”<sup>39</sup>*

---

<sup>39</sup>Hasil wawancara dengan bapak Muhlis Prasetya, pada selasa 24 november 2020 pukul 12.57 WIB