

BAB V

PEMBAHASAN

A. Penerapan Training Karyawan, Meningkatkan Kualitas Pelayanan, dan Cara Meminimalisir Risiko Pembiayaan di Koperasi Syirkah Muslim Indonesia dan BMT RIZWA

1. Penerapan Training Karyawan di Koperasi Syirkah Muslim Indonesia dan BMT RIZWA

Training karyawan dalam sebuah organisasi/perusahaan mempunyai sebuah tujuan yang baik, dimana karyawan diberi suatu pelatihan yang sesuai dengan pekerjaan yang akan/sedang dikerjakannya. Training (pelatihan) merupakan program yang diadakan supaya menambah pengetahuan, keterampilan, keahlian, teknis, dan efisiensi karyawan dalam menjalankan tugasnya menjadi lebih baik. Seperti yang di jelaskan oleh Wexley dan Yulk “Pelatihan dan pengembangan merupakan acuan yang berhubungan dengan rencana sekaligus usaha-usaha yang dilaksanakan untuk mencapai kemampuan, keterampilan, pengetahuan, dan sikap individu dari karyawan atau anggota organisasi. Pengembangan memfokuskan dalam meningkatkan peningkatan keterampilan pada saat mengambil keputusan dan berhubungan dengan manusia.”⁴⁰

⁴⁰Muhdar HM, *Manajemen SDM Teori dan Aplikasi pada Bank Umum Syariah*, (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2020), hlm. 169

Hal ini juga sedikit memiliki persamaan dengan yang dilakukan Koperasi Syirkah Muslim Indonesia dalam melakukan pelatihan kepada karyawannya, yaitu dalam prosedurnya pihak Koperasi Syirkah Muslim Indonesia menerapkan open recruitmen, melakukan wawancara, serta nanti masuk dalam proses seleksi. Apabila telah menjadi karyawan baru maka training dilakukan selama 3 bulan yang selanjutnya masuk dalam proses evaluasi.

Sedangkan pihak internal BMT Rizwa menjelaskan apabila training secara resmi sudah lama tidak dilakukan, namun pihaknya berharap pelatihan bisa diadakan kembali pelatihan secara rutin, tetapi terlepas dari itu karyawan BMT Rizwa mendapatkan training itu sendiri selama 3 bulan dengan mempelajari produk-produk serta aplikasi-aplikasinya. Dalam hal ini tak hanya melakukan training kepada calon karyawan saja, namun karyawan yang sudah lama pula ada proses training untuk meningkatkan kemampuan dirinya, seperti Bernardin (2003) menyatakan bahwa pelatihan adalah usaha yang sengaja dilakukan guna meningkatkan kinerja daripada karyawan entah jabatan yang dipegangnya. Pelatihan adalah suatu proses memberikan keterampilan tertentu sesuai bidang yang sedang di kerjakan terhadap karyawan atau membantu mereka dalam mengantisipasi kekurangan atau kesulitan pada saat bekerja.⁴¹

⁴¹*Ibid.*, hlm. 35

2. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Koperasi Syirkah Muslim Indonesia dan BMT RIZWA

Kualitas pelayanan tentunya berkaitan dengan kepuasan nasabah, yang mana kepuasan nasabah itu sendiri menjadi hal yang paling penting, seperti yang dikemukakan oleh Ghane (2011) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat mempengaruhi langsung pada kepercayaan dan kepuasan.⁴² Disini menurut pihak internal dari Koperasi Syirkah Muslim Indonesia dan BMT Rizwa yaitu masing-masing memiliki SOP, yaitu Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah urutan dari pelaksanaan dan langkah awal memulai suatu pekerjaan, di mana pekerjaan tersebut terus menerus dijalankan, berhubungan dengan keseharian yang dilakukan..⁴³

Setelah mengutip beberapa di atas bahwa di Koperasi Syirkah Muslim Indonesia dan BMT Rizwa memiliki SOP masing-masing yang di terapkan terhadap lembaganya, namun SOP tersebut hampirlah sama secara garis besarnya, yaitu terkait 5S (senyum, sapa, salam, sopan, santun) dalam melayani nasabah, itu sebagai kunci dari sebuah pelayanan serta nasabah di berikan penjelasan secara detail tentang alurnya mereka melakukan transaksi di sebuah lembaga tersebut,

⁴² Muhammad Fachmi, Ikrar Putra Setiawan, *Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah*, (Malang : CV Pustaka Learning Center, 2020), hlm. 105

⁴³ Eti Rochaety, *Sistem Informasi Manajemen*, Edisi ke 3, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2017), hlm. 4

Dalam penelitian ini, melibatkan pendapat langsung dari nasabah dari lembaga tersebut untuk mengetahui kepuasannya, dan mereka sangat puas terhadap layanan serta produknya, karena selain karyawan menerapkan SOP, para nasabah juga menjalin ukhwah yang baik terhadap lembaga, jadi tidak merasa terbebani serta memiliki tanggung jawab.

3. Cara Meminimalisir Risiko Pembiayaan Koperasi Syirkah Muslim Indonesia dan BMT RIZWA

Risiko paling sering terjadi pada pembiayaan adalah peminjam yang macet yang tidak memenuhi tanggungjawab dan kewajibannya. Untuk meminimalisir risiko pembiayaan perlu suatu upaya untuk pencegahan terjadinya risiko pembiayaan seperti berikut:

a. Upaya Preventive

Usaha untuk meminimalisir pembiayaan saat bermasalah, berupa penanggulangan yang di kerjakan pihak bank pada saat nasabah mengajukan permohonan pembiayaan.

b. Upaya Represif atau Kuratif

Upaya represif ialah usaha meminimalisir pembiayaan yang bermasalah, bermaksud menyelamatkan atau menanggulangi pembiayaan yang bermasalah.⁴⁴

⁴⁴ Khomsatun Nafingah, *Penerapan Prinsip 5C pada Pembiayaan Mikro IB dalam Meminimalisir Risiko Pembiayaan Bermasalah di BRI Syariah KCP Purbalingga*, (Purwokerto: Skripsi, 2018), hlm. 37

Meminimalisir risiko pembiayaan menjadi tugas dari masing-masing lembaga, seperti halnya di Koperasi Syirkah Muslim Indonesia dan BMT Rizwa telah menerapkan kedua upaya tersebut yaitu dengan melakukan survey terlebih dahulu terhadap nasabah, apakah nasabah tersebut layak atau tidak, namun kemudahan di Koperasi Syirkah Muslim Indonesia adalah apabila telah mendapatkan rekomendasi kepada orang yang bersangkutan atau sudah terpercaya maka lebih mudah untuk proses pencairannya.

Sedangkan di BMT Rizwa yaitu dengan menjalin ukhwa serta komunikasi yang baik terhadap nasabah, supaya nasabah selalu merasa memiliki tanggungjawab yang penuh terhadap apa yang telah disepakati, terlebih lagi nasabah sudah di anggap keluarga di BMT Rizwa. Memberikan pesan pesan sosial dan kata-kata mutiara kepada nasabah sekaligus mengingatkan kepada nasabah jika suda saatnya untuk membayar, karena risiko terbesar yaitu adalah nasabahnya macet.

Dari uraian diatas peneliti menyimpulkan bahwasanya dalam setiap kegiatan pembiayaan ada risiko yang dihadapi baik itu ketidak mampuan mapupun tertundanya nasabah untuk membayarkan kewajibanya tersebut, dalam hal ini BMT Rizwa dan Koperasi Syirkah Muslim Indoensia melakukan hal yang sama yaitu pendekatan dengan nasabah dalm upaya untuk meminimalisir pembiayaan yang macet dengan menawarkan solusi dan juga kemudahan disetiap lembaganya.

B. Faktor Pendukung dan Penghambat Training Karyawan, Kualitas Pelayanan, dan Meminimalisir Risiko Pembiayaan di Koperasi Syirkah Muslim Indonesia dan BMT RIZWA

Faktor pendukung merupakan sesuatu sifatnya memajukan suatu lembaga tersebut. Tentunya faktor pendukung ini tidak lepas dari sebuah lembaga, guna untuk menarik simpati dan kepercayaan dari masyarakat. Faktor pendukung tersebut bisa diklafikasikan dalam dua bagian yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor pendukung dalam pembangunan antara lain:

1. Faktor internal merupakan faktor pendukung perkembangan internal lembaga, organisasi atau perusahaan.
2. Faktor eksternal adalah faktor pendukung eksternal bagi perkembangan suatu organisasi atau perusahaan.

Faktor penghambatnya adalah sebuah institusi, organisasi atau perusahaan, yang mau tidak mau akan mengalami proses pasang surut dalam proses pembangunannya. Hal ini sangat umum karena hambatan berbanding lurus dengan pembangunan. Semakin berkembang lembaga, organisasi atau perusahaan, semakin kompleks pula tantangan yang akan dihadapi. Inhibitor dibagi menjadi faktor internal dan eksternal, antara lain:

1. Faktor internal adalah faktor yang menghambat perkembangan suatu lembaga, organisasi atau perusahaan dari dalam ke luar.

2. Faktor eksternal merupakan penghambat eksternal bagi perkembangan lembaga, organisasi atau perusahaan.

Dari uraian diatas peneliti membahas hasil wawancara dengan internal koperasi syirkah muslim indonesia dan BMT Rizwa adalah sebagai berikut:

1. Koperasi Syirkah Muslim Indonesia

Di dalam penelitian di Koperasi Syirkah Muslim Indonesia dijelaskan faktor pendukungnya adalah lokasi lembaga yang strategis, karena dengan lokasi yang tidak jauh tersebut banyak nasabah dengan mudah menjangkaunya, dan visi misi dari karyawan serta nasabah yang berkunjung pun sama yaitu menghindari suatu riba, jadi tidak perlu lagi ke bank konvensional untuk melakukan transaksi, dan terkait karyawannya yaitu di KSMI ini menerapkan penghargaan (*reeward*) dan hukuman(*punishmen*),yaitu memberikan penghargaan kepada karyawan yang baik dengan menaikkan gaji karyawan dan memberi *punishmen* apabila ada suatu larangan bagi yang melanggar, hal tersebut menjadi pemicu semangat dari para karyawan itu sendiri.

Dan faktor penghambatnya terkait karyawan adalah pada waktu awal karyawan baru di Koperasi Syirkah Muslim Indonesia bukan berasal dari lulusan akuntansi, jadi harus benar benar di latih dan belajar dari awal untuk beradaptasi dengan Koperasi Syirkah

Muslim Indonesia. tidak ada faktor penghambat lain apabila menerapkan SOP yang berlaku.

2. Baittul Maal wa Tamwil (BMT) RIZWA

Di Baittul Maal wa Tamwil (BMT) Rizwa faktor pendukungnya terkait training karyawan, kualitas pelayanan dan meminimalisir risiko pembiayaan ialah hubungan atau ukhwah yang terjalin secara baik dengan para nasabahnya, yang mana membuat nasabah itu sendiri menjadi lebih bertanggung jawab dengan apa yang telah di sepakatinnya, selanjutnya himbauan atau peringatan-peringatan yang dikirimkan secara online melalui nomor whatsapp menjadi salah satu faktor pemicunya, supaya nasabah selalu ingat atas tanggungjawabnya. Namun, faktor penghambatnya ialah terkait 5S (senyum, sapa, salam, sopan, dan santun) tidak melulu sesuai prosedurnya, namun kembali lagi SOP harus tetap dijalankan dengan baik, faktor penghambatnya adalah apabila kurang sedikit senyum dan harus lebih memperhatikan lagi terkait SOP yang di terapkan.

Tabel 5.1
Perbandingan antara dua lembaga yang di teliti terkait dengan masalah penelitian

No.	Masalah Penelitian	Koperasi Syirkah Muslim Indonesia	Baitul Maal wa Tamwil (BMT) Rizwa
1.	Penerapan Training Karyawan	Di Koperasi Syirkah Muslim Indonesia untuk karyawan baru dilakukan open recruitmen, setelah itu dilakukan seleksi. Setelah tahapan itu selesai karyawan yang terpilih akan menjalani sebuah training yaitu seperti magang selama 3 bulan, dan selama melakukan tugasnya di dampingi oleh karyawm sebelumnya atau dari pengurus lembaga. Berikut keterangan dari salah satu karyawan KSMI beliau di masa pandemi ini melakukan training dalam bentuk online (zoom meeting atau webinar).	Di BMT Rizwa sewaktu dulu pernah mengikuti pelatihan sewaktu PINBUB Tulungagung, untuk saat ini BMT Rizwa sudah lama tidak ada pelatihan, namun BMT Rizwa mengharapkan kembali adanya pelatihan rutin. Kemudian keterangan dari karyawan BMT Rizwa training yang di dapatkannya adalah selama 3 bulan dengan mempelajari produk-produk dan aplikasi yang di gunakan di dalam BMT Rizwa.

2.	Meningkatkan Kualitas Pelayanan	<p>Pelayanan di KSMI yang pertama yaitu pendaftaran, setelah itu transaksi pembayaran, melakukan pengajuan barang, pengambilan angsuran kerumah anggota, memberikan produk- produk KSMI. Sembari itu KSMI memberikan pelayanan dengan 3S (salam, sapa, senyum), nasabah di jelaskan dengan memberiksn form produk yang ada, di arahkan sampai faham. KSMI melayani pengambilan angsuran dari rumah sekaligus mengingatkan nasabah barangkali lupa dengan angsursn. Pelayanan yang unggul dari KSMI adalah produk KSMI itu sendiri</p>	<p>Pelayanan di BMT Rizwa ialah sesuai dengan SOP terhadap pelayanan yang di jalankan. Menerapkan dengan 5S (senyum, salam, sapa, sopam, santun). Kebersihan, dan fasilitas yang tersedia di dalam BMT Rizwa juga termasuk pelayanan yang membuat nasabah merasa nyaman dengan BMT Rizwa. Untuk antrian di usahakan tidak terlalu panjang, memberikan pelayanan datang kerumah untuk melakukan konsultasi, memberikan nasabah baru berupa hadiah kecil-kecilan, serta dilakukan rapat setiap bulannya guna evaluasi terhadap pelayanan.</p>
----	---------------------------------	---	---

		yang membuat mereka tertarik, cepat sesuai syarat mudah berkah, pencairan cepat apabila sudah memiliki rekomendasi dari orang yang terpercaya.	
3.	Cara Meminimalisir Risiko Pembiayaan	Dengan menjalankan SOP dan harus melakukan survey, setuju atau tidaknya setelah hasil analisis survey itu muncul, nasabah yang mendapatkan rekomendasi atau jaminan dari orang yang terpercaya.	Dengan membuat ukhwah (hubungan) yang baik terhadap nasabah BMT Rizwa, selanjutnya pada setiap bulan selalu mengirim pesan-pesan sosial maupun kata-kata mutiara, sekaligus di ingatkan kepada nasabah ketika sudah saatnya membayar.
5.	Faktor Pendukung & Penghambat	Faktor pendukung di KSMI yaitu terkait wilayah, kesamaan tujuan antara karyawan dengan koperasi, memberikan penghargaan dan hukuman kepada karyawan. Namun faktor	Faktor pendukung di BMT Rizwa yaitu memiliki fasilitas yang mumpuni, dan memiliki SOP yang dijalankannya, faktor penghambatnya ialah ketika karyawan mungkin sedikit

		<p>penghambatnya adalah karyawan yang datang bukan berasal dari latar belakang pendidikan akuntan, maka harus dilatih dari awal karena belum menguasai secara kompleks.</p>	<p>kurang senyum kepada nasabah. Dan ketika meminimalisir risiko pembiayaan dilakukan survey terlebih dahulu layak atau tidaknya sebelum di terima.</p>
--	--	---	---

Sumber : analisis dari temuan penelitian di lapangan tahun 2020

Berdasarkan tabel 5.1 diatas dijelaskan perbandingan sekaligus penjelasan dari Koperasi Syirkah Muslim Indonesia dan BMT Rizwa.