

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Objek Penelitian

1. BMT Sahara

a. Profil Lembaga

Kopseyah BMT Sahara adalah Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) yang berperan sebagai motor penggerak dan media penghubung antara aghnia' (pihak yang berkelebihan dana) dan dhuafa (pihak yang kekurangan dana) dengan menerapkan prinsip-prinsip muamalah islam. Hal ini bertujuan untuk membantu beban ekonomi masyarakat yang seringkali terperosok oleh tangan-tangan rentenir yang mencekoki bunga yang tinggi dan hanya bertujuan profit oriented. Kopseyah BMT Sahara sebagai lembaga keuangan alternatif yang didirikan oleh, dari dan untuk masyarakat telah memberikan harapan baru bagi pengembangan ekonomi masyarakat bawah. Ini karena perputaran dananya semaksimal mungkin digunakan untuk masyarakat sendiri sehingga lebih sesuai dengan kebutuhan dan tradisi masyarakat.

BMT Sahara berdiri tanggal 10 Maret 1999 dan beroperasi secara legal dengan Sertifikat Operasi yang dikeluarkan oleh Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil (PINBUK) Nomor: 10115/SO/Pinbuk?III/1999 sebagai Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) BMT binaan PINBUK berdasar naskah kerjasama antara Bank Indonesia dengan PINBUK

Nomor: 003/MOU/PH.Bk.PINBUK/IX-95 tanggal 27 September 1995. Kemudian BMT Sahara diperkuat dengan Badan Hukum dari Kementerian Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah yang disahkan oleh Kantor Koperasi dan UKM melalui SK Nomor: 188.2/164/BH/XVI.29?304/XII/2006.⁷⁶ BMT Sahara mempunyai kantor pusat yang beralamat di Ruko Kembang Sore No. 2.A Desa Bolorejo Kecamatan Kauman Tulungagung dan membuka kantor cabang di Jl. Raya Bakalan No.7. desa Suruhan Kidul Kecamatan Bandung Tulungagung.

b. Visi Misi

1) Visi

Mewujudkan kualitas anggota dan masyarakat disekitar Kopsyah BMT Sahara yang selamat damai dan sejahtera, sehingga mampu beroperasi sebagai wakilpengabd Allah memakmurkan kehidupan anggota pada khususnya dan umat pada umumnya.

2) Misi

Membangun dan mengembangkan tatanan perekonomian dan struktur masyarakat madani yang adil berkemakmuran berlandaskan syariah dan prinsip dasarnya yang maju terpercaya, aman, nyaman, transparan dan kehati-hatian.

3) Tujuan :

Meningkatkan kesejahteraan bersama melalui kegiatan ekonomi yang mengaruh perhatian pada nilai-nilai dan kaidah-kaidah muamalah yang memegang tegu keadilan, keterbukaan dan kehati-hatian.

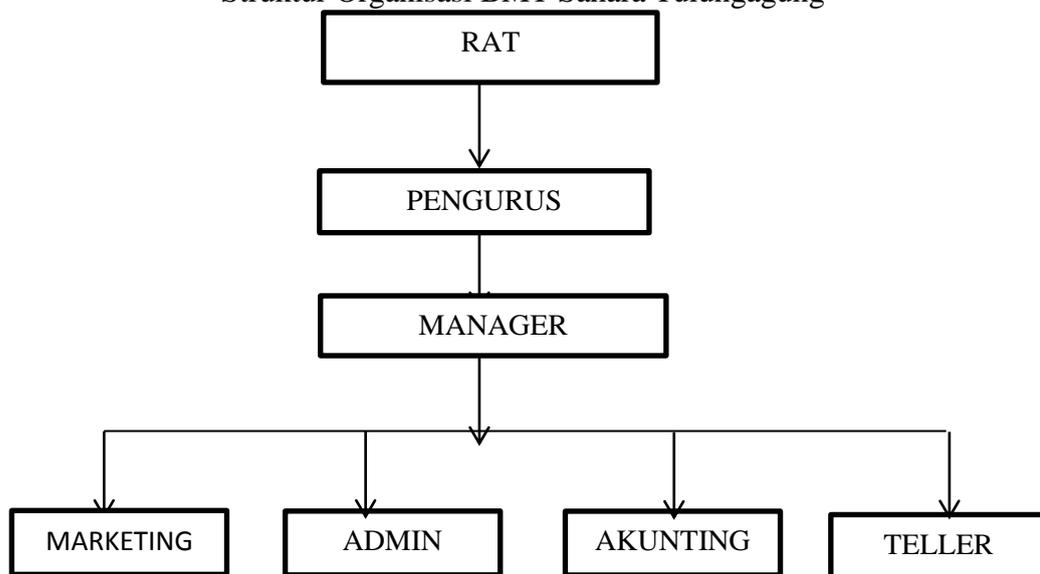
4) Motto :

“ Menjalini Ukhuwah menuju kebangkitan ekonomi ummah”

⁷⁶ Rapat Anggota Tahunan (RAT) Kopsyah BMT Sahara Tahun 2019

c. Struktur Organisasi

Gambar 4.1
Struktur Organisasi BMT Sahara Tulungagung



1) Susunan Pengawas dan Penasehat Kopsyah BMT Sahara

Tabel 4.1
Susunan Pengawas BMT Sahara

No	N a m a	Jabatan
1.	KH. Hadi Mahfudz	Pengawas Syariah
2.	H. Rohmat Shidiq	Pengawas Keuangan
3.	H. Nyadin, MAP	Pengawas Manajemen

Sumber : RAT Kopsyah BMT Sahara tahun 2019

2) Susunan Pengurus Kopsyah BMT Sahara

Tabel 4.2
Susunan Pengurus BMT Sahara

No	N a m a	Jabatan
1.	H. Moch. Subchan	Ketua
2.	H. Abdul Aziz Purwanto	Wakil Ketua
3.	Bambang El Faruq	Bendahara
4.	Drs. Zulkomen Ahmad	Sekretaris

Sumber : RAT Kopsyah BMT Sahara tahun 2019

3) Pengelola/Karyawan BMT Sahara

Tabel 4.3
Pengelola BMT Sahara

No	N a m a	Jabatan
1.	H. Mustofa, SE.,MM.	Manajer Umum
2.	Mamik Muyanti, SP.	Kasir/ZIS
3.	Vindha Ariani, S.Sos.	Pembukuan/Teller
4.	Erni susanti, S.Pd	Tabungan/Teller
5.	Ropingi	Pembiayaan
6.	Susilo, A.Ma	Manajer Cabang
7.	Nunuk Mahanani, S.Kom	Kasir Kancab
8.	Ramadhan	Kabag Pembiayaan
9.	Ahmad Rifqy Syafi'i, SEI	Pembiayaan
10	M. Ivan Wahyudi, M.Pd	Pembiayaan
11.	Mochammad Alifi, SE	Administrasi
12.	Gracia Nova Sari, S.Sos	Pembukuan/Cabang

Sumber : RAT Kopsyah BMT Sahara tahun 2019

d. Produk - produk Kopsyah BMT Sahara

1) Produk Penghimpunan Dana

Salah satu fungsi dari lembaga keuangan baik bank maupun non-bank adalah *funding* atau pengumpulan dana, adapun produk penghimpunan dana di Kopsyah BMT Sahara antara lain adalah:

- a) Simpanan *mudharabah* biasa atau Simasis Biasa yaitu simpanan anggota Kopsyah BMT yang jumlah, penarikan dan pengambilannya tidak ditentukan oleh pihak Kopsyah BMT.
- b) Simpanan *mudharabah* berjangka (Deposito) atau Simasis Berjangka yaitu simpanan anggota Kopsyah BMT Sahara yang jumlahnya sesuai engan keinginan anggota dengan jangka waktu jatuh tempo yang ditentukan oleh pihak Kopsyah BMT mulai jangka waktu 1 bulan, 3 bulan, 12 bulan, 24 bulan, dan 36 bulan.
- c) Investasi *wadiah yad amanah* merupakan titipan harta (uang) dari pemilik dana (anggota) kepada pengguna titipan dana (Kopsyah BMT Sahara) dimana harta tersebut dijamin oleh Kopsyah BMT Sahara sedangkan manfaat yang diterima digunakan sepenuhnya oleh Kopsyah BMT Sahara.⁷⁷

2) Produk Pembiayaan

Fungsi yang lain dari lembaga keuangan adalah penyalur dana (*financing*), produk penyalur dana di Kopsyah BMT Sahara antara lain adalah:

- a) Pembiayaan *Musyarakah* yaitu pembiayaan dengan akad syirkah atau kerjasama antara Kopsyah BMT Sahara melainkan hanya sebagai penyertaan modal, dan hasil keuntungan dari usaha akan dibagi antara kedua belah pihak sesuai dengan kesepakatan pada jangka waktu yang telah ditentukan.
- b) Pembiayaan *Murabahah* yaitu pembiayaan dengan sistem akad jual-beli, dimana anggota yang membutuhkan barang berupa alat sarana usaha maka Kopsyah BMT Sahara akan menyediakan barang tersebut. Dengan demikian Kopsyah BMT Sahara akan bertindak sebagai penjual dan anggota bertindak sebagai pembeli. Selain itu pembayaran, bagi hasil dan jangka waktu akan ditentukan berdasarkan dari kedua belah pihak.
- c) Pembiayaan *Mudharabah* yaitu pembiayaan dengan menggunakan akad kerjasama usaha antara pihak pemilik dana (*shahibul maal*) sebagai pihak yang menyediakan

⁷⁷ *Ibid.*,

dana sepenuhnya dengan pengelola dana (*mudharib*) dengan pembagian keuntungan sesuai dengan nisbah yang telah disepakati oleh kedua belah pihak diawal akad. Sedangkan jika mengalami kerugian akan ditanggung oleh pemilik modal, kecuali jika ditemukan adanya kelalaian atau kesalahan oleh pihak pengelola dana seperti penyelewangan dana, maka kerugian akan ditanggung oleh pengelola dana (*mudharib*).

3) Jasa Lainnya

Jasa lainnya yang terdapat di Kopsyah BMT Sahara adalah arisan anggota Kopsyah BMT yang dilakukan setiap bulan sekali selama 30 bulan sebesar Rp. 20.000,00 perbulan, yang diundi setiap tanggal 5 jam 13.00 WIB di kantor pusat Kopsyah BMT Sahara Kauman Tulungagung.⁷⁸

2. BMT Istiqomah Tulungagung

a. Profil Lembaga

Sejarah Koperasi Muamalah Syari'ah (Komsyah) "Istiqomah" adalah Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah, yaitu sebuah Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) sebagai Lembaga Ekonomi Rakyat (LER). Baitul Maal Wat Tamwil 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. Pada awal operasionalnya Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Istiqomah hanya bermodalkan dana Rp. 15.000.000,00 yang dihimpun dari para anggota. Perlengkapan kantorpun masih sangat sederhana, yang kesemuanya merupakan hibah dan pinjaman dari para anggota juga⁷⁹. Demikian pula

⁷⁸ *Ibid.*,

⁷⁹ Rapat Anggota Tahunan (RAT) BMT Istiqomah Tahun 2019

adanya tentang kantor, menyewa kepada salah satu anggota masyarakat dengan biaya sewa secara kekeluargaan.

Selebihnya adalah semangat para pengurus dan karyawan untuk menghidupkan dan mengembangkan Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) dengan imbalan yang tidak jelas entah sampai kapan. Dalam waktu singkat ternyata sambutan masyarakat sangat luar biasa. Sehingga dirasa perlu untuk mengembangkan pelayanan dengan meningkatkan status badan hukum dari Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) menjadi Koperasi. Upaya ini dilakukan dengan konsultasi dan koordinasi secara intensif dengan Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) Pemerintah Kabupaten Tulungagung. Berkat dukungan seluruh anggota dan pihak Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) maka terwujudlah keinginan untuk 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. Dengan badan hukum koperasi memungkinkan Komsyah Istiqomah untuk memperluas layanan dengan membuka unit-unit usaha baru, walaupun sampai hari ini yang dimiliki masih Unit Simpan Pinjam yang berupa *Baitul Mal wat Tamwil* (BMT). Setelah mengantongi badan hukum Koperasi, Komsyah Istiqomah menapaki babak baru dengan semakin meluasnya jangkauan wilayah pelayanan.

Pihak pengurus mengupayakan pendirian kantor cabang BMT. Maka pada bulan November 2002 berhasil didirikan kantor cabang yang berada di kawasan Bago Tulungagung. Kantor cabang yang berada di kawasan Bago tersebut diresmikan pada tanggal 4 November 2002 oleh Direktur Pelaksana Pinbuk Tulungagung. Pembukaan Kantor Cabang BMT semakin mendongkrak volume usaha, yang secara otomatis meningkatkan volume kegiatan kantor. Kantor Pusat yang semula dirasa cukup kini sudah tidak lagi nyaman. Tidak nyaman oleh banyaknya dokumen, karyawan, dan tentu saja banyaknya anggota yang antri untuk dilayani. Maka muncullah gagasan untuk pembangunan kantor baru. Gagasan ini kemudian diusung Pengurus ke dalam 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 operisional. 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. Dalam jangka waktu satu tahun sebuah kantor yang cukup representatif berhasil diwujudkan. Peresmian diselenggarakan pada tanggal 24 Juli 2004 oleh Bupati Tulungagung, Bapak Ir. Heru Tjahjono, MM, dan sampai saat ini unit usaha yang dimiliki Kopsyah Istiqomah adalah Unit Simpan Pinjam (USP) yang berupa Baitul Mal wat Tamwil (BMT). Kegiatan Baitul Mal wat Tamwil

(BMT) antara lain adalah simpan pinjam, tetapi berbeda secara prinsip dalam hal operasionalnya dengan Unit Simpan Pinjam (USP) konvensional.

Kantor BMT Istiqomah Unit II Bago sekitar 16 tahun menyewa tanah dan bangunan milik Mbah Beno dan 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 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 Nasabah.⁸⁰

b. Visi Misi

Visi Baitul Maal wat Tamwil (BMT) Istiqomah Tulungagung:

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

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

Misi Baitul Maal wat Tamwil (BMT) Istiqomah Tulungagung:

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

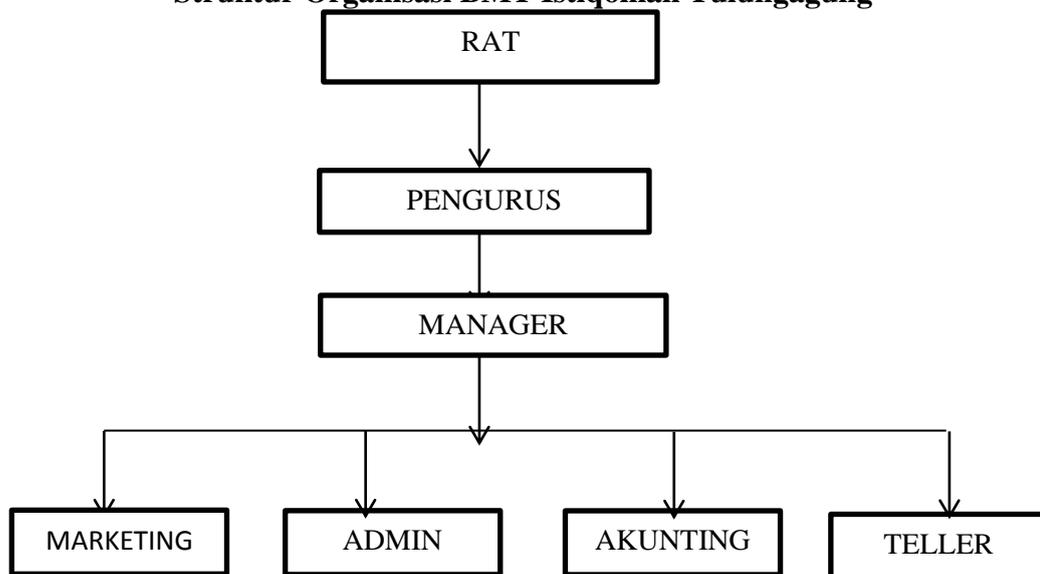
- 1) Menjadikan Komsyah Istiqomah sebagai lembaga yang secara aktif mensosialisasikan arti penting Koperasi dalam kegiatan ekonomi anggota dan masyarakat

⁸⁰ *Ibid.*,

- 2) Menciptakan peluang ekonomi, baik melalui pengembangan sektor usaha perkoperasian, penyediaan permodalan, maupun pembinaan usaha anggota dan masyarakat.
- 3) Berupaya mengimplementasikan konsep-konsep syari'ah dalam kegiatan ekonomi, baik dalam kaitannya dengan kegiatan dan usaha lembaga maupun kegiatan ekonomi dalam masyarakat.⁸¹

c. Struktur Organisasi

Gambar 4.2
Struktur Organisasi BMT Istiqomah Tulungagung



Tabel 4.4
Susunan Pengurus BMT Istiqomah

No	Nama	Jabatan
1.	Nursalim, SS	Ketua
2.	Adib Makarim S.Ag	Sekretaris
3.	Yoyok Sunaryo, SE	Bendahara

Sumber: RAT BMT Istiqomah tahun 2019

⁸¹ *Ibid.*,

Tabel 4.5
Susunan Pengelola BMT Istiqomah

No	Nama	Jabatan
1.	Arif Jauhari, SH	Manajer Utama
2.	Dini Indrawati, A. Md.	Kasir
3.	Riska Putri Wijayanti, S. Pd	Pembukuan
4.	Lisa Murniasari	Pembukuan
5.	Zinal Fuad	Manajer Unit
6.	Yoyok Sunaryo, S. E	ZIS
7.	Mugiono	Marketing
8.	Heru Sunarko	Markering
9.	Imam Mustakim	Pembiayaan
10.	Novan Ega R	Pembiayaan
11.	Qaidul Umam	Pembiayaan
12.	Ropingi	Pengerahan Dana
13.	Sujai	Kebersihan

Sumber: RAT BMT Istiqomah tahun 2019

d. Produk-produk Simpanan yang ditawarkan BMT Karangrejo

Tulungagung

Diantaranya terdapat beberapa produk simpanan yang ada di BMT Istiqomah yaitu:

1) Simpanan Masyarakat Syariah (SIMASYA)

Merupakan produk simpanan yang memiliki jangka waktu fleksibel alias dana bisa dicairkan kapanpun dibutuhkan. Seperti kebutuhan secara mendadak jikalau ada kebutuhan dana dengan dana cukup besar, dengan mempunyai simpanan di Lembaga Keuangan maka tidak perlu khawatir jika kita sewaktu-waktu membutuhkan dana secara mendadak. Produk simpanan ini cocok bagi anggota pembiayaan yang ingin menyimpan uang dalam jangka waktu tiga hingga lima tahun.

2) Simpanan Pendidikan Istiqomah (SIMPATI)

Produk simpanan pendidikan merupakan produk simpanan yang memberikan perlindungan asuransi di dalamnya. Simpanan pendidikan dikelola oleh lembaga keuangan yang

dapat menjaga kutuhan modal awal (setoran). Dana dari anggota pembiayaan akan dikelola dalam sistem berjangka dan deposito dengan durasi dua tahun keatas, dimana anggota pembiayaan harus menyetorkan dana setiap bulan hingga jatuh tempo.

3) Simpanan Berjangka

Merupakan produk simpanan dimana uang yang disetorkan dalam bentuk deposit berjangka tidak boleh ditarik oleh anggota pembiayaan dan baru bisa dicairkan sesuai tanggal jatuh temponya. Namun, bila deposito dicairkan sebelum tanggal jatuh tempo, maka akan kema denda dari pihak lembaga keuangan.

Dan adapun produk pembiayaan di BMT Istiqomah Tulungagung yaitu sebagai berikut:

1) BBA (*Bai' bi Tsaman 'Ajil*)

Merupakan hubungan akad jual beli (investasi atau pembelian barang) dengan pembayaran tangguh atau angsuran (jual beli secara kredit). Mekanismenya BMT, membelikan barang yang dibutuhkan anggota dan memberikannya dengan perjanjian pembayaran angsuran ditambah dengan keuntungan yang disetujui kedua belah pihak.

2) Murabahah

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

3) Mudharabah

Yaitu pembiayaan dengan akad syirkah atau kerjasama antar lembaga syariah dengan anggota yang menjalankan usaha dengan modal seluruhnya dari lembaga syariah, dalam jangka waktu tertentu dan hasil keuntungan usaha akan dibagi dengan kesepakatan kedua belah pihak.⁸²

B. Paparan Data

1. Strategi Kualitas Pelayanan di Kopsyah Baitul Maal Wat Tamwil

Sahara dan Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung.

Kualitas pelayanan *Baitul Mal Wa Tamwil* ditentukan oleh kemampuan lembaga keuangan syariah untuk memenuhi kebutuhan yang

⁸² *Ibid.*,

sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan anggota. Karyawan sangat penting untuk menunjang keberhasilan setiap perusahaan, karena karyawan memiliki kemampuan untuk mempengaruhi anggota atau nasabah.

a. Strategi Kualitas Pelayanan di Kopsyah Baitul Maal Wat Tamwil

Sahara

Dalam berbisnis akan terjadi persaingan yang ketat, khususnya bisnis perbankan syariah yang pada saat ini sedang berkembang pesat. Dalam mengatasi persaingan bisnis, Kopsyah Baitul Maal Wat Tamwil Sahara memiliki strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanannya sebagai berikut:

1) Meningkatkan ketersediaan fasilitas penunjang pelayanan

Salah satu faktor utama dalam menunjang pelayanan adalah ketersediaan fasilitas yang memadai. Berikut pemaparan narasumber mengenai ketersediaan fasilitas Kopsyah Baitul Maal Wat Tamwil Sahara:

“Jadi dalam memenuhi kebutuhan nasabah kami selalu berusaha untuk menunjang dan mengembangkan segala aspek yang ada pada BMT Sahara ini. Salah satu upaya dalam meningkatkan layanan yakni dengan menyediakan fasilitas kantor yang mana nanti juga akan didatangi oleh nasabah atau anggota dari BMT Sahara ini. Jadi kita berusaha untuk memberikan fasilitas yang bagus, ketersediaan ruang tunggu yang nyaman, ber AC juga kami memfasilitasi camilan atau suguhan untuk nasabah atau anggota yang menunggu atau antri disini serta berusaha memberikan lingkungan yang baik atau dalam kata lain menyediakan fasilitas pelayanan. Alat tulis, ketersediaan brosur dan prasarana lainnya juga kami perhatikan. Ketersediaan sarana prasarana dan fasilitas disini sebagai salah satu penunjang bagi karyawan maupun anggota dari BMT

Sahara merasa betah nyaman. Karena kenyamanan menjadi penunjang bagi anggota untuk terus berada di BMT Sahara ini.”⁸³

Salah satu upaya dalam menunjang layanan prima adalah dengan mengembangkan dan menyediakan segala aspek fasilitas kantor seperti: ruang tunggu yang nyaman, ruangan sejuk ber-AC, adanya camilan bagi anggota yang sedang mengantri, ketersediaan brosur dan alat tulis lainnya sebagai penunjang karyawan.

Pemaparan ini didukung dengan pernyataan Ibu Vida selaku teller BMT Sahara:

“Dalam ketersediaan fasilitas layanan, BMT Sahara memperhatikan kenyamanan anggota dengan fasilitas-fasilitasnya. Sarana prasarana seperti ruang tunggu, alat tulis menulis, ruangan yang segar dan bersih rapi selalu kami jaga. Setiap pagi dan sore setiap buka tutup BMT ada cleaning service yang menjaga kebersihan ruangan. Ini dilakukan agar pelayanan yang kita berikan dapat maksimal.”⁸⁴

Menyediakan fasilitas serta sarana prasarana seperti kenyamanan ruang tunggu, tersedianya tersedianya alat tulis menulis serta menjaga kebersihan ruangan yang rapi dan segar dilakukan BMT Sahara untuk menciptakan kenyamanan anggota serta karyawan yang bekerja sehingga pelayanan yang dilakukan dapat berjalan maksimal.

Berikut pendapat anggota Kopsyah BMT Sahara mengenai fasilitas dan layanan yang dimiliki adalah sebagai berikut:

⁸³ Wawancara dengan Bapak Mustofa pada hari Rabu 17 Maret 2021

⁸⁴ Wawancara dengan Ibu Vidha Ariani pada hari Rabu 17 Maret 2021

“Fasilitas disini cukup baik. Ruangnya nyaman, ketersediaan sarana prasarana memadai.”⁸⁵

Menurut Bapak Budi Fasilitas yang diberikan cukup baik dan memadai dengan ketersediaan sarana prasarana yang ada. Pendapat ini juga dilontarkan oleh Ibu Siti sebagai anggota BMT Sahara yakni:

“Iya fasilitas disini baik mbak. Ruang tunggu juga nyaman, ada majalah atau tabloid di ruang tunggu, ada permen mbak kalau bosan. Ya meski lagi nunggu tapi saya betah kalo susananya gini dingin sejuk dan nyaman.”⁸⁶

Ketersediaan fasilitas yang diberikan BMT Sahara cukup memadai dan cukup baik serta nyaman. Anggota yang menerima pelayanan di BMT Sahara merasa cukup puas dengan fasilitas yang ada sehingga betah berlama-lama berada di ruangan meskipun sedang menunggu antrian.

Berdasarkan pemaparan narasumber dapat disimpulkan bahwa strategi pelayanan Kopsyah BMT Sahara salah satunya yakni: berusaha untuk menyediakan sarana prasara, kebersihan dan ketersediaan fasilitas ruang tunggu bagi karyawan dan anggota agar merasa nyaman saat berada di BMT Sahara.

2) Memberikan ketersediaan sumberdaya manusia yang memadai dan mampu untuk berkomunikasi maupun melakukan tugas sesuai jobdesknya.

Kenyamanan konsumen juga sangat tergantung dari karyawan yang melayani. Karyawan yang bertugas harus mempunyai sifat

⁸⁵ Wawancara dengan Bapak Budi Anggota BMT Sahara pada hari Rabu 17 Maret 2021

⁸⁶ Wawancara dengan Ibu Siti Anggota BMT Sahara pada hari Rabu 17 Maret 2021

ramah, menarik dan sopan, supaya konsumen nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Berikut pendapat anggota atau nasabah dari Kopsyah BMT Sahara mengenai sumber daya manusia yang dimiliki oleh pihak Kopsyah BMT Sahara:

“Karyawan disini baik dan ramah mbak. Saya juga dilayani dengan baik. Dulu waktu pertama kali datang di BMT saya disambut dengan baik. Karyawannya juga menjelaskan berbagai produk yang ada. Memberikan seperti kemauan saya.”⁸⁷

Menurut Bapak Budi selaku anggota Kopsyah BMT Sahara memiliki pelayanan yang baik, serta ramah terhadap anggota. Karyawan akan menjelaskan berbagai produk yang sesuai kebutuhan. Pendapat yang serupa juga dilontarkan oleh Ibu Rohmi selaku anggota Kopsyah BMT Sahara:

“Karyawannya ramah, sopan dan sabar. Saya dilayani cukup baik disini. Apa keperluan saya dilayani dengan tuntas dan bertanggung jawab.”⁸⁸

Dari penuturan anggota Kopsyah BMT Sahara memiliki karyawan yang ramah serta sopan dalam menghadapi nasabah atau anggota. Anggota akan dilayani sesuai kebutuhan dan dijelaskan secara menyeluruh tentang produk atau kebijakan BMT Sahara yang telah ditentukan. Pelayanan oleh karyawan dilakukan hingga segala urusan dari anggota atau nasabah dilayani secara tuntas.

⁸⁷ Wawancara dengan Bapak Budi Anggota BMT Sahara pada hari Rabu 17 Maret 2021

⁸⁸ Wawancara dengan Ibu Rohmi Anggota BMT Sahara pada hari Rabu 17 Maret 2021

Berikut keterangan dari manajer Kopsyah BMT Sahara dalam aspek sumber daya manusia yang dibutuhkan dalam menghadapi calon ataupun anggota Kopsyah BMT Sahara:

“Dalam aspek karyawan kami memiliki kriteria dalam pemilihan aspek sumber daya manusia. Karena sumber daya manusia ini nantinya akan menunjang keberhasilan atau pencapaian dari tujuan BMT. Kami melakukan rekrutmen secara terbuka, kualifikasi karyawan yang sesuai melakukan penempatan sesuai jobdesknya tentunya. Karyawan juga dibekali dengan pengetahuan mengenai BMT, baik pengetahuan produk, sistem kerja dan pembekalan lainnya demi menunjang kenyamanan anggota BMT. Seperti contohnya teller kami, harus dengan baik memahami produk yang dimiliki BMT, teller kami harus dengan baik mampu merespon keinginan konsumen. Bersikap ceria ramah tanpa harus menyinggung konsumen, dan melakukan prosedur sesuai SOP yang kami tetapkan.”⁸⁹

Dari aspek sumber daya manusia BMT Sahara memiliki kriteria dalam mencapai tujuan dan keberhasilan BMT. Beberapa upaya dilakukan BMT Sahara dalam rangka memperoleh karyawan yang profesional sesuai dengan jobdesknya yakni dengan melakukan rekrutmen terbuka, penempatan karyawan sesuai kemampuan yang dimiliki, melakukan pembekalan serta menerapkan SOP yang berlaku. Karyawan yang diberikan arahan dan pembekalan diharapkan mampu merespon baik, cekatan, ramah, sopan terampil terhadap anggota maupun calon anggota.

Pernyataan Bapak Mustofa selaku manajer Kopsyah BMT Sahara ini dibenarkan oleh Bapak Ramadhan selaku Kepala Bagian Pembiayaan sebagai berikut:

⁸⁹ Wawancara dengan Bapak Mustofa pada hari Rabu 17 Maret 2021

“Jadi kualifikasi untuk menjadi karyawan disini ditentukan sesuai kemampuan sumber daya manusianya. Pada saat melakukan rekrutmen juga BMT Sahara memberikan kualifikasi bagi pelamar lalu melaksanakan ujian tulis maupun wawancara lisan untuk menyaring karyawan. Kami juga berusaha memberikan service excelent pada anggota demi menunjang loyalitasnya pada BMT kami. Jadi rekrutmen maupun pembekalan pada karyawan ini kami lakukan untuk mendapatkan karyawan unggulan.”⁹⁰

Pada saat melakukan rekrutmen, BMT Sahara memberikan kualifikasi pelamar, melaksanakan tes tulis dan wawancara juga berusaha memberikan service excelent. Rekrutmen dilakukan untuk mendapatkan sumber daya unggulan yang sesuai dengan tujuan Kopsyah BMT Sahara.

Dapat disimpulkan bahwa strategi lainnya dari Kopsyah BMT Sahara dalam menghadapi persaingan bisnis yakni dengan memberikan ketersediaan sumberdaya manusia yang memadahi dan mampu untuk berkomunikasi maupun melakukan tugas sesuai jobdesknya. Untuk menjadi karyawan BMT Sahara harus memiliki pengetahuan dan kemampuan sesuai dengan jobdesk karyawan. Sumber daya manusia sangat menunjang keberhasilan dari BMT Sahara. Dalam melayani anggota atau nasabah karyawan harus mampu untuk merespon dengan baik, cekatan, sopan, ramah serta memahami keinginan dari anggota atau nasabah di BMT Sahara. BMT Sahara melakukan rekrutmen secara terbuka, memberikan kualifikasi

⁹⁰ Wawancara dengan Bapak Ramadhan pada hari Rabu 17 Maret 2021

pelamar serta menyaring pelamar yang ada untuk mendapatkan sumber daya manusia unggulan.

3) Memperhatikan kebutuhan nasabah dengan memberikan jangkauan produk yang sesuai ketentuan syariah

Ciri-ciri pelayanan yang baik yakni memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Produk-produk yang disediakan BMT harus mampu dikelola dengan baik dan tidak menyimpang dengan syariat Islam.

“Produk produk yang dimiliki BMT Sahara ini juga harus diperhatikan, tidak boleh menyimpang dari syariat Islam karena kami merupakan perbankan syariah berbeda dengan perbankan konvensional ya. Dalam melaksanakan operasional seperti menghimpun dan menyalurkan dana dituntut untuk mengelola secara profesional. Produk kami macam macam mbak, ada simpanan mudharabah, simpanan berjangka, pembiayaan mudharabah, pembiayaan musyarakah, pembiayaan murabahah dan qardul hasan. Produk ini nantinya disesuaikan dengan keperluan anggota.”⁹¹

Guna untuk menunjang kebutuhan nasabah, produk produk yang dimiliki Kopsyah BMT Sahara harus disesuaikan dengan syariah Islam dan tidak boleh menyimpang dengan syariah islam. Produk yang dimiliki antaranya yakni produk: simpanan mudharabah, simpanan berjangka, pembiayaan mudharabah, pembiayaan musyarakah, pembiayaan murabahah dan qardul hasan.

Terkait ketersediaan produk yang harus sesuai dengan syariat islam, Ibu Siti selaku anggota atau nasabah Kopsyah BMT Sahara memaparkan kebenaran tersebut:

⁹¹ Wawancara dengan Bapak Mustofa pada hari Rabu 17 Maret 2021

“Menurut saya sistem operasional dari BMT sudah sesuai dengan syariat Islam. Tidak ada yang menyimpang dari apapun. Produk produk yang ditawarkan meskipun saya tidak begitu paham tapi saat dijelaskan oleh karyawan sini saya ya paham mbak kalau sistemnya berbedalah sama konvensional. Pinjam disini sama di konvensional juga beda, kalau disini bisa nawar mbak penambahan harganya. Kalau saya kemarin pas covid nggak bisa bayar angsuran sama BMT juga dikasih keringanan, fleksibel lah bunganya. Apa ya kalau di syariah nggak kenal bunga bebas riba itu intinya.”⁹²

Menurut anggota atau nasabah dari Kopsyah BMT Sahara sistem operasional BMT terbebas dari unsur riba dan tidak ada yang menyimpang dari syariat Islam. Penjelasan serta sistim yang ditawarkan oleh BMT Sahara mampu meyakinkan anggotaa bahwa memiliki sistem yang berbeda dari konvensional.

Ibu Vida selaku teller di Kopsyah BMT Sahara juga menambahkan operasional serta manajemen BMT Sahara:

“Menyediakan kebutuhan nasabah melalui produk yang kami miliki itu sangat penting. Jadi proses operasional serta manajemen disini sangat diperhatikan agar tidak menyimpang dari undang-undang syariah yang ada, tidak menyimpah dari alquran hadits.”⁹³

Dari paparan tersebut dapat kita ketahui bahwasanya BMT Sahara memperhatikan operasional dan manajemen produk yang dimiliki untuk tidak menyimpang dari ketentuan syariah. BMT Sahara berusaha untuk memberikan kebutuhan nasabah sesuai produk yang dimiliki.

⁹² Wawancara dengan Ibu Siti Anggota BMT Sahara pada hari Rabu 17 Maret 2021

⁹³ Wawancara dengan Ibu Vidha Ariani pada hari Rabu 17 Maret 2021

Dari keterangan beberapa narasumber dapat ditarik kesimpulan bahwa Kopsyah BMT Sahara memperhatikan kebutuhan nasabah dengan memberikan jangkauan produk yang sesuai ketentuan syariah. Produk yang dimiliki antaranya yakni produk: simpanan mudharabah, simpanan berjangka, pembiayaan mudharabah, pembiayaan musyarakah, pembiayaan murabahah dan qardul hasan.

b. Strategi Kualitas Pelayanan di Kopsyah Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah

Pengembangan Sumber Daya Manusia merupakan segala aspek yang dilakukan oleh perusahaan melalui perencanaan, efisiensi kerja, penguasaan job disk serta meningkatkan kemampuan atau ketrampilan yang dimiliki karyawan.

1) Pengembangan Pengetahuan, Efisiensi Kerja, Keterampilan Penguasaan Jobdisk Sumber Daya Manusia

Kenyamanan konsumen juga sangat tergantung dari karyawan yang melayani. Karyawan yang bertugas harus mempunyai sifat ramah, menarik dan sopan, supaya konsumen nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

“Salah satu yang menjadi aspek penting dari kualitas layanan adalah sumber daya manusia. Cara-cara atau kiat kita peningkatan sumber daya manusia bisa berupa pengetahuan, efisiensi kinerja, ketrampilan, penguasaan jobdisk serta pengelolaan SDM. Upaya BMT dalam membentuk karyawan yang berkualitas dengan memiliki keterampilan, kemampuan kerja serta loyalitas kerja kepada perusahaan guna mendapat

kriteria karyawan yang mumpuni pada bidangnya guna menunjang kemajuan perusahaan.”⁹⁴

Menurut Bapak Arif selaku Manajer Utama Kopsyah BMT Istiqomah strategi pelayanan yang menjadi aspek penting adalah sumber daya manusia. Peningkatan sumber daya manusia dapat berupa efisiensi kinerja, ketrampilan, penguasaan jobdesk serta pengelolaan SDM.

Sementara untuk mendapatkan sumber daya manusia yang diinginkan oleh Kopsyah BMT Istiqomah dipilih melalui beberapa cara, berikut keterangan dari Bapak Zainal selaku Manajer Unit:

“Karyawan di BMT Istiqomah dipilih sesuai kemampuan dan kualifikasi yang ada kami kembangkan segala aspek potensi yang ada untuk memenuhi kebutuhan anggota dan juga agar mampu bersaing dengan BMT lainnya. Kami sebagai BMT juga berusaha memberikan layanan yang baik pada masyarakat khususnya anggota. Karyawan disini telah dibekali dengan pengetahuan perbankan syariah jadi untuk masalah melayani anggota kami berikan binaan terlebih dahulu sebelum terjun dilapangan. Pelayanan disini semaksimal mungkin diberikan sepenuhnya untuk anggota atau nasabah agar anggota merasa nyaman sehingga tetap setia menggunakan produk kami.”⁹⁵

Karyawan di Kopsyah BMT Istiqomah dipilih sesuai kemampuan dan kualifikasi agar mampu bersaing dengan lembaga keuangan sejenis. Sebagai BMT yang memberikan layanan kepada masyarakat, karyawan dibina dan diberikan arahan agar mampu melayani dan memahami produk yang dimiliki Kopsyah BMT

⁹⁴ Wawancara dengan Bapak Arif Jauhari pada hari Kamis 18 Maret 2021

⁹⁵ Wawancara dengan Bapak Zainal Fuad pada hari Kamis 18 Maret 2021

Istiqomah untuk memberikan pelayanan maksimal pada anggota maupun calon anggota.

Hal ini dibuktikan oleh pemaparan anggota dari Kopsyah BMT Istiqomah yang menerima pelayanan langsung dari karyawan:

“Karyawannya ramah dan baik, saya dibantu sampai tuntas keperluan saya”⁹⁶

Menurut Ibu Hikmah selaku anggota Kopsyah BMT Istiqomah memiliki karyawan yang ramah serta pelayanan yang memuaskan. Keperluan anggota akan diselesaikan secara tuntas. Mengenai sikap karyawan terhadap anggota Bapak Rachmat selaku anggota Kopsyah BMT Istikamah juga sependapat:

“Karyawan disini baik kok mbak. Karyawan disini dengan sepenuh hati melayani keperluan saya, dengan ramah dan sopan.”⁹⁷

Anggota dari Kopsyah BMT Istikmah sependapat bahwa BMT Istiqomah memiliki pelayanan yang bagus dan mampu memberikan pelayanan sesuai keperluan dari anggota atau nasabah Kopsyah BMT Istiqomah.

Sumber daya manusia merupakan salah satu unsur penting dalam suatu lembaga keuangan syariah. Sumberdaya yang unggul dapat menunjang pemberian layanan yang baik kepada anggota BMT Istiqomah. BMT Istiqomah memiliki kualitas layanan yang baik karena mampu memberikan kebutuhan nasabah. Sumber daya

⁹⁶ Wawancara dengan Ibu Hikmah Anggota BMT Istiqomah pada hari Kamis 18 Maret 2021

⁹⁷ Wawancara dengan Bapak Rachmat Anggota BMT Istiqomah pada hari Kamis 18 Maret 2021

manusia yang unggul merupakan suatu potensi bagi lembaga keuangan syariah agar dapat bersaing dengan lembaga keuangan lainnya. Salah satu strategi untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia di BMT Istiqomah berupa pengembangan pengetahuan, efisiensi kinerja, ketrampilan, penguasaan jobdisk serta pengelolaan SDM.

2) Pemeliharaan asset dan pengontrolan ketersediaan sarana prasarana untuk memberikan kenyamanan kepada anggota BMT istiqomah

Upaya lainnya dalam menghadapi persaingan bisnis antar lembaga keuangan syariah menurut Bapak Arif Jauhari selaku Manajer Utama yakni ketersediaan fasilitas dan produk.

“Jadi selain sumber daya manusia yang harus berkualitas aspek penting lainnya untuk menarik ataupun untuk mempertahankan anggota adalah ketersediaan fasilitas dan produk syariah yang sesuai kebutuhan anggota. Sebisa mungkin fasilitas sarana prasarana penunjang operasional ini juga harus diperhatikan.”⁹⁸

Selain sumber daya manusia, aspek lainnya yang erlu diperhatikan adalah ketersediaan fasilitas dan produk syariah yang sesuai kebutuhan nasabah. Pemaparan ini dibuktikan oleh pernyataan dari Bapak Arif selaku Manajer Utama Kopsyah BMT Istiqomah:

“Kalau disini ada yang namanya pemeliharaan asset, baik asset tetap maupun tidak tetap. Setiap bulannya nanti dikontrol mana yang perlu pemeliharaan. Jadi misalnya kursi ruang tunggu untuk para nasabah ini reot nanti kami ganti atau tempat parkir pavingnya retak ya nanti kita perbaiki. Pengontrolan atau

⁹⁸ Wawancara dengan Bapak Zainal Fuad pada hari Kamis 18 Maret 2021

pemeliharaan ini gunanya apa ya agar anggota maupun karyawannya merasa nyaman dan tetap loyal untuk berada di BMT Istiqomah.”⁹⁹

Beberapa cara untuk memberikan fasilitas yang memadahi adaah dengan memelihara asset yang dimiliki. Setiap bulan sekali akan ada kontrol pengecekan pemeliharaan seperti kelayakan ruang tunggu, tersedianya lapangan parkir yang nyaman serta memperhatikan fasilitas lainnya guna mendukung kenyamanan anggota atau karyawan Kopsyah BMT Istiqomah.

Keberadaan fasilitas yang memadahi ini dibuktikan dengan pemaparan narasumber anggota sebagai berikut:

“Saya merasa nyaman disini, suasana ruang lingkup disini terasa nyaman dengan fasilitas yang dimiliki.”¹⁰⁰

Menurut Ibu Hikmah selaku anggota Kopsyah BMT Istiqamah, fasilitas dan suasana ruang lingkup di Kopsyah BMT Istiqamah dapat menimbulkan rasa nyaman ketika berada dilokasi pelayanan. Pernyataan mengenai fasilitas ini juga dilontarkan dan dibenarkan oleh anggota lainnya sebagai berikut:

“Fasilitas disini cukup baik, mulai dari ketersediaaan lapangan parkir yang luas, ruangan yang ber AC, tempat duduk atau ruang tunggu nyaman, lalu disini juga disediakan aqua bilamana haus. Pokoknya bagus mbak. Dan saya nyaman.”¹⁰¹

Menurut keterangan anggota suasana ruang lingkup terasa nyaman dengan fasilitas yang dimiliki. Ketersediaan lapangan parkir

⁹⁹ Wawancara dengan Bapak Arif Jauhari pada hari Kamis 18 Maret 2021

¹⁰⁰ Wawancara dengan Hikmah selaku Anggota BMT Istiqomah pada 18 April 2021

¹⁰¹ Wawancara dengan Rachmat selaku Anggota BMT Istiqomah pada 18 Maret 2021

yang luas, ruangan ber-AC, tempat duduk yang nyaman mampu menunjang kenyamanan nasabah atau anggota.

Dari keterangan tersebut dapat disimpulkan aspek lain selain sumber daya manusia adalah pemeliharaan fasilitas dan ketersediaan sarana prasarana penunjang di Kopsyah BMT Istiqomah. Kopsyah BMT Istiqomah melakukan pemeliharaan asset dan pengontrolan ketersediaan sarana prasarana untuk memberikan kenyamanan kepada anggota Kopsyah BMT istiqomah agar tetap loyal terhadap Kopsyah BMT Istiqomah.

3) Menyediakan Produk Syariah Sesuai dengan Kebutuhan Anggota BMT Istiqomah.

Produk menjadi salah satu faktor utama dalam melayani nasabah. Ketersediaan produk yang memumpuni dapat menarik minat nasabah untuk terus menggunakan layanan perbankan syariah.

“BMT sendiri merupakan perbankan yang menganut sistem syariah. Mayoritas penduduk kita beragama Islam. Potensi untuk lebih berkembangnya itu banyak. Juga kita sudah memiliki landasan hukum syariah tentang perbankan yang disahkan oleh putusan pemerintah maupun fatwa. Ya karena saking banyaknya perbankan yang sekarang ini gencar gencarnya memasarkan produk syariah, baik perbankan swasta maupun BUMN lain koperasi syariah lainnya, ya yang seperti itu. Jadi kami menyediakan produk produk sesuai landasan syariah melakukan promosi kemasyarakat melalui iklan radio, penyebaran brosur juga dengan jemput bola.”¹⁰²

Menurut Bapak Arif selaku Manajer Utama Kopsyah BMT Istiqomah potensi BMT untuk berkembang lebih banyak karena

¹⁰² Wawancara dengan Arif Jauhari, SH selaku Manajer Utama BMT Istiqomah pada 18 Maret 2021

mayoritas masyarakat Indonesia beragama Islam. Strategi dalam menghadapi pesaing sejenis yakni dengan menyediakan produk-produk sesuai kebutuhan nasabah yang tidak menyimpang syariat Islam serta melakukan promosi melalui iklan radio, penyebaran produk dan jemput bola.

Pernyataan Bapak Arif diperjelas oleh Bapak Zainal sebagai berikut:

“Melakukan strategi jemput bola, melakukan penawaran produk produk syariah sesuai kebutuhan masyarakat. Produk produk yang dimiliki BMT Istiqomah harus sesuai syariah pastinya. Jadi produk dan kebijakan disini disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat.”¹⁰³

Strategi menghadapi pesaing yakni dengan melakukan jemput bola, melakukan penawaran produk produk syariah sesuai kebutuhan masyarakat. Produk yang dimiliki Kopsyah BMT Istiqomah harus sesuai dengan syariat Islam.

Ketersediaan produk syariah ini dibenarkan oleh anggota dari Kopsyah BMT Istiqomah:

“Produk syariah yang dimiliki BMT ini dapat memenuhi keperluan saya. Saya dulu tahu BMT Istiqomah dari Mas Fuad yang kebetulan sering beli di warung saya.”¹⁰⁴

Menurut Ibu hikmah selaku anggota Kopsyah BMT Istiqamah produk yang dimiliki dapat memenuhi kebutuhan anggota. Pendapat lain juga dilontarkan oleh anggota Kopsyah BMT Istiqamah sebagai berikut:

¹⁰³ Wawancara dengan Bapak Zainal Fuad pada hari Kamis 18 Maret 2021

¹⁰⁴ Wawancara dengan Ibu Hikmah Anggota BMT Istiqomah pada hari Kamis 18 April

“Kalau saya ikut tabungan mbak, jadi ya cuma nabung disini. Akadnya sudah sesuai syariah kok.”¹⁰⁵

Menurut anggota Kopsyah BMT Istiqomah produk yang dimiliki Kopsyah BMT Istiqomah mampu memenuhi kebutuhan anggota dan sudah sesuai dengan landasan syariah Islam.

Berdasarkan wawancara beberapa narasumber dapat ditarik kesimpulan bahwa strategi lain dari BMT Istiqomah untuk bersaing dengan lembaga keuangan syariah lainnya yakni dengan melakukan strategi jemput bola, menyediakan produk produk syariah sesuai dengan kebutuhan nasabah. Mempertahankan aspek syariah didalam produk sebagai salah satu unggulan yang ditawarkan pada nasabah muslim.

4) Menonjolkan Aspek Keislaman Karyawan Membekali Kerohanian Menghadapi Tantangan Pesaing.

Kualitas pelayanan internal berkaitan dengan interaksi jajaran pegawai organisasi/perusahaan dengan berbagai fasilitas lainnya yang tersedia. Pengembangan sumber daya manusia dapat menjadi faktor penentu dari kualitas layanan. Kopsyah BMT Istiqomah yang berlandaskan syariah menonjolkan sisi Islam dalam melakukan pelayanan kepada nasabah/anggota. Pengembangan aspek religiusitas sangat diperlukan karyawan dalam menghadapi nasabah/anggota kopsyah BMT Istiqomah.

¹⁰⁵ Wawancara dengan Bapak Rachmat Anggota BMT Istiqomah pada hari Kamis 18 Maret 2021

“Kami memberikan juga binaan rohani pada karyawan, tujuannya apa? Agar karyawan yang kita miliki memiliki etika etitud, moralitas yang baik mencegah penyimpangan atau terpecahnya internal dari BMT. Jadi kami awali pagi dan sore dengan mewajibkan karyawan berdo'a membaca surat surat pendek dan lain sebagainya.”¹⁰⁶

Sebagai lembaga keuangan syariah yang beroperasi sesuai ketentuan dan ajaran Islam menurut Bapak Arif selaku Manajer utama Kopsyah Istiqomah binaan pada karyawan sangat diperlukan agar karyawan memiliki etika, etitud, moralitas yang baik guna mencegah terjadinya penyimpangan.

Berikut keterangan Bapak Zainal selaku Manjaer Unit Kopsyah BMT Istiqomah mengenai binaan rohani:

“Jadi karena ini merupakan lembaga keuangan syariah, aspek dari keislamannya juga harus lebih ditonjolkan, ada pembinaan rohaniah disetiap harinya mewajibkan berdo'a dan membaca surat surat pendek agar kegiatan pada hari itu berjalan lancar.”¹⁰⁷

Kopsyah BMT Istiqomah yang merupakan lembaga keuangan syariah harus lebih menonjolkan aspek keislaman. Untuk memiliki aspek tersebut beberapa upaya dilakukan seperti: pembinaan rohaniah disetiap hari dengan mewajibkan berdo'a dan membaca surat pendek agar kegiatan pada hari tersebut berjalan lancar.

“Setelah absen kalau semua sudah standby di lokasi ya kami baca doa doa. Ya menurut saya mempertahankan sisi rohaniah disini juga penting.”¹⁰⁸

¹⁰⁶ Wawancara dengan Bapak Arif Jauhari pada hari Kamis 18 Maret 2021

¹⁰⁷ Wawancara dengan Bapak Zainal Fuad pada hari Kamis 18 Maret 2021

¹⁰⁸ Wawancara dengan Ibu Dini Indriawan pada hari Kamis 18 Maret 2021

Keterangan Ibu Dini memberikan bukti bahwa Kopsyah BMT Istiqomah sangat memperhatikan sisi islamiyah dan rohaniah karyawan BMT Istiqomah.

BMT Istiqomah menjadikan faktor Syariah sebagai potensi untuk menarik dan mempertahankan anggota ataupun calon anggota. Dalam hal ini BMT Istiqomah memberikan binaan rohani dan terus membekali karyawannya dengan aspek keislaman.

2. Strategi Kualitas Pelayanan dalam Menghadapi Persaingan Bisnis di Kopsyah Baitul Maal Wat Tamwil Sahara dan Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung.

Kualitas pelayanan *Baitul Mal Wa Tamwil* ditentukan oleh kemampuan lembaga keuangan syariah untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan anggota. Karyawan sangat penting untuk menunjang keberhasilan setiap perusahaan, karena karyawan memiliki kemampuan untuk mempengaruhi anggota atau nasabah.

a. Strategi Kualitas Pelayanan dalam Menghadapi Persaingan Bisnis di Kopsyah Baitul Maal Wat Tamwil Sahara

Strategi kualitas layanan digunakan suatu lembaga keuangan syariah untuk menghadapi persaingan bisnis yang ada. Berikut strategi persaingan bisnis yang dipaparkan oleh BMT Sahara:

- 1) Mengidentifikasi Ancaman dan Peluang Menggunakan SWOT

Menemukan suatu ancaman serta peluang dari suatu lembaga keuangan syariah dapat digunakan sebagai salah satu strategi bisnis dalam menyikapi pesaing. Berikut pemaparan mengenai ancaman serta peluang dari BMT Sahara:

“Ya dalam menghadapi pesaing yang kita miliki ini pastinya harus dilakukan suatu perencanaan yang matang seperti menganalisa ancaman serta peluang yang kita miliki menggunakan analisis SWOT misalnya.”¹⁰⁹

Dalam menghadapi pesaing BMT Sahara melakukan proses perencanaan yang matang seperti melakukan analisa SWOT untuk mengetahui peluang dan ancaman BMT Sahara.

Selanjutnya pernyataan ini diperjelas oleh Bapak Ramadhan:

“Pada proses perumusan strategi kami perlu melakukan suatu identifikasi ancaman ataupun peluang yang ada. Ancamannya apa, misalnya adanya produk sejenis. Ini juga suatu ancaman yang harus disiasati dan harus direncanakan agar BMT ini tetap eksis. Lalu juga dari sisi peluang yang dimiliki apa sih misal masyarakat kita mayoritas islam ini juga bisa dijadikan suatu peluang yang bisa kita gunakan sebagai salah satu cara menarik minat anggota.”¹¹⁰

Pada proses perumusan strategi BMT perlu melakukan identifikasi ancaman serta peluang yang dimiliki. Menganalisa ancaman yang dimiliki dapat digunakan sebagai salah satu usaha agar BMT Sahara tetap eksis di dunia lembaga keuangan syariah. Selanjutnya peluang dapat digunakan sebagai salah satu faktor untuk menarik masyarakat untuk terus menjadi anggota di BMT Sahara.

¹⁰⁹ Wawancara dengan Bapak Ropingi pada hari Rabu 29 September 2021

¹¹⁰ Wawancara dengan Ibu Vidha Ariani pada hari Rabu 29 September 2021

“Cara terbaik untuk menghadapi pesaing yang ada adalah mengidentifikasi ancaman serta peluang yang kita miliki menggunakan SWOT. Analisis SWOT ini diharapkan mampu digunakan sebagai acuan perencanaan strategi yang kami susun”¹¹¹

Dari penjelasan Bapak Mustofa dapat diketahui bahwa cara terbaik dalam menghadapi pesaing adalah dengan melakukan analisis SWOT untuk mengetahui ancaman dan peluang BMT Sahara. Analisis SWOT berfungsi sebagai cara penyusunan strategi lembaga keuangan syariah BMT Sahara.

Berdasarkan pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa untuk merencanakan suatu strategi lembaga keuangan syariah BMT Sahara diperlukan analisis SWOT untuk mengetahui peluang dan ancaman yang dimiliki BMT Sahara.

2) Perencanaan strategi setiap satu bulan sekali

Proses perencanaan harus dilakukan secara bertahap. Hal ini dijelaskan oleh Ibu Vidha:

“Jadi dalam perencanaan itu dilakukan secara berkala dan ditinjau terus menerus. Maksudnya gini, belum tentu strategi yang kita miliki pada saat ini sesuai dengan kondisi yang ada. Jadi perlu adanya evaluasi atau perencanaan strategi ulang. Ini biasanya dilakukan satu bulan sekali. Gunanya ya untuk menghadapi persaingan bisnis ini lo.”¹¹²

Perencanaan strategi dilakukan berkala dan ditinjau terus menerus. Evaluasi strategi dan perencanaan ulang strategi dilakukan berkala sesuai kondisi yang ada.

¹¹¹ Wawancara dengan Bapak Mustofa pada hari Rabu 17 Maret 2021

¹¹² Wawancara dengan Ibu Vidha Ariani pada hari Rabu 17 Maret 2021

“Jadi tiap satu bulan sekali kita lakukan rapat besar. Rapat ini fungsinya untuk merencanakan menentukan menganalisa serta mengevaluasi strategi yang sudah ada.”

Perencanaan strategi dilakukan evaluasi dan analisa ulang setiap satu bulan sekali melalui rapat besar.

“Dalam proses perumusan strategi itu harus dilakukan dengan matang. Strategi bisa jadi berubah ataupun dilakukan perombakan hal ini menyesuaikan kondisi atau situasi yang ada. Jadi sebagai lembaga keuangan syariah harus mampu mengantisipasi persaingan bisnis yang ada.”¹¹³

Sebagai lembaga keuangan syariah BMT Sahara harus mampu mengantisipasi persaingan bisnis yang ada dengan kondisi lingkungan sekitar yang mungkin terjadi, maka dari itu rapat besar dilakukan setiap satu bulan sekali yang berguna untuk merumuskan serta merombak strategi yang telah ada.

Berdasarkan pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa sebagai lembaga keuangan syariah BMT Sahara melakukan perencanaan, merombak dan evaluasi ulang strategi yang sudah ada setiap satu bulan sekali pada rapat besar. Perencanaan ini ditinjau ulang untuk menyesuaikan kondisi lingkungan sekitar yang pada saat itu terjadi.

b. Strategi Kualitas Pelayanan dalam Menghadapi Persaingan Bisnis di Kopsyah Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah

Strategi kualitas layanan digunakan suatu lembaga keuangan syariah untuk menghadapi persaingan bisnis yang ada. Berikut strategi persaingan bisnis yang dipaparkan oleh BMT Istiqomah:

¹¹³ Wawancara dengan Bapak Ramadhan pada hari Rabu 29 September 2021

1) Manajerial Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia adalah penunjang bagi suatu organisasi atau perusahaan. Memiliki sumber daya manusia yang berkualitas sesuai kemampuan dan bidangnya merupakan salah satu keunggulan tersendiri bagi perusahaan.

“Nah tadi sudah saya jelaskan ya mbak mengenai SDM kita itu seperti apa dan bagaaimana. Jadi ya untuk menghadapi persaingan bisnis ini kita memerlukan sumber daya manusai yang benar benar berkualitas untuk melaksanakan strategi yang telah kita buat.”¹¹⁴

Diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas untuk melaksanakan strategi yang telah BMT Istiqomah susun.

“Ya daya serap dari karywan itu penting. Sebelum melakukan perencanaan konsep sekalipun diperlukan karyawan yang kompeten dibidangnya ya. Jadi kan yang menjalankan strategi ini tetap manusia atau perorangan karyawan disini mbak.”¹¹⁵

Diperlukan sumberdaya manusai yang berkualitas dan kompeten untuk menjalankan strategi yang telah disusun oleh BMT Istiqomah.

“Memiliki sumber daya manusia yang unggul dan kompen ini merupakan salah satu cara untuk mengendalikan persaingan bisnis. Karena pa yang membuata tau merancang ini kan juga manusai lalu kita juga membutuhkan yang namanya mplementasi dari strategi. Ya jadi diperlukan SDM unggul untuk membantu prosesnya.”¹¹⁶

Sumber daya manusia yang kompeten dan unggul dibidangnya adalah salah satu cara BMT Istiqomah untuk menghadapi persaingan

¹¹⁴ Wawancara dengan Bapak Arif Jauhari pada hari Kamis 18Desember 2021

¹¹⁵ Wawancara dengan Bapak Zainal Fuad pada hari Kamis 18 Desember 2021

¹¹⁶ Wawancara dengan Ibu Dini Indriawan pada hari Kamis 18 Desember 2021

bisnis. Keberlangsungan BMT berasal dari ketersediaan sumber daya manusia yang dimiliki.

Berdasarkan pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa diperlukan sumber daya manusia yang unggul dan kompeten dalam menjalankan implementasi strategi yang telah ditentukan oleh BMT Istiqomah.

2) Identifikasi Kelemahan dan Kelebihan Perusahaan

Memilih strategi yang layak adalah alternatif lembaga keuangan syariah untuk menghadapi persaingan bisnis yang ada.

“Tujuan dari pada strategi itu untuk mengatasi adanya persaingan bisnis yang ada dengan cara memperkuat peluang yang kita miliki dan mempersempit ancaman yang dimiliki. Untuk mencari peluang dan ancaman ini bisa menggunakan analisis SWOT.”¹¹⁷

Tujuan utama dilakukan analisis SWOT adalah untuk memperkuat peluang yang dimiliki dan mempersempit ancaman yang ada. Hal ini berguna untuk menghadapi persaingan bisnis dalam dunia perbankan syariah.

“Jadi ini tu pada intinya harus menetralkan ancaman. Menghindari kalau bisa ya, menghindari ancaman atau kelemahan kita. Analisis SWOT seperti *strength, weakness, opportunities*, dan *threats* ini diharapkan mampu mengatasi atau menyikapi ancaman bisnis dengan cepat.”¹¹⁸

Analisis SWOT digunakan oleh BMT Istiqomah untuk mengantisipasi ancaman bisnis dengan cepat. Analisis SWOT dapat

¹¹⁷ Wawancara dengan Bapak Zainal Fuad pada hari Kamis 18 Desember 2021

¹¹⁸ Wawancara dengan Bapak Arif Jauhari pada hari Kamis 18 Desember 2021

digunakan sebagai penetrasi ancaman dan kelemahan dari BMT Istiqomah.

“Analisis strategi yang kami gunakan ini biasanya pakai analisis SWOT ya. Jadi analisis strategi ini untuk mencapai misi dari suatu organisasi. Caranya gimana ya dengan mengeksploitasi peluang atau kekuatan yang dimiliki, menetralkan ancaman dan menghindari serta memperbaiki kelemahan.”¹¹⁹

Analisis strategi yang BMT Istiqomah gunakan dalam menghadapi pesaing menggunakan analisis SWOT. Analisis digunakan untuk mencapai misi dari suatu organisasi.

Berdasarkan pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa analisis SWOT digunakan BMT Istiqomah untuk menghadapi persaingan bisnis. Analisis SWOT memiliki fungsi untuk menetralkan ancaman, melemahkan atau menghindari ancaman serta mengeksploitasi peluang yang dimiliki BMT Istiqomah.

3. Kendala Strategi Kualitas Pelayanan dalam Menghadapi Persaingan Bisnis di Kopsyah Baitul Maal Wat Tamwil Sahara dan Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung.

Setiap perumusan strategi perusahaan, pasti memiliki kendala dalam mengimplementasikan strategi. Rancangan strategi kualitas layanan dibuat untuk menghadapi pesaing bisnis yang serupa. Diperlukan rancangan strategi yang matang untuk menghadapi kendala yang ada.

a. Kendala Strategi Kopsyah Baitul Maal Wat Tamwil Sahara dalam Menghadapi Persaingan Bisnis

¹¹⁹ Wawancara dengan Ibu Dini Indriawan pada hari Kamis 18 Desember 2021

Strategi yang diterapkan oleh BMT pasti memiliki kendala dalam implementasinya berikut kendala dari BMT Sahara maupun BMT Istiqomah Tulungagung. Kendala tersebut yakni:

1) Kendala Internal Baitul Maal Wat Tamwil Sahara dalam Menghadapi Persaingan Bisnis

Kendala internal atau sering disebut kendala yang berasal dari dalam internak Kopsyah BMT itu sendiri dapat berupa:

a) Memiliki Produk yang Tidak Inovatif

Lembaga Keuangan Syariah seperti BMT memiliki produk penghimpunan dan penyaluran dana syariah kepada masyarakat yang kurang lebih serupa. Produk yang dimiliki BMT seharusnya dapat dikembangkan dan lebih berinovasi lagi untuk kebutuhan masyarakat.

“Kendalanya BMT Sahara ini memiliki produk yang kurang lebih sama atau serupa dengan lainnya. Masih perlu adanya pengembangan dan inovasi terkait produk yang dimiliki.”¹²⁰

BMT memiliki produk yang serupa dengan Lembaga Keuangan Syariah Lainnya. Perlu adanya pengembangan terkait produk yang dimiliki. Pernyataan ini juga dijelaskan:

“Desain produk yang dikeluarkan oleh BMT Sahara ini masih itu itu saja monoton sehingga kurang dapat berjalan dengan baik.”¹²¹

¹²⁰ Wawancara dengan Bapak Ropongi pada hari Rabu 29 September 2021

¹²¹ Wawancara dengan Bapak Ramadhan pada hari Rabu 29 September 2021

Desain produk yang dikemas oleh BMT Sahara masih monoton sehingga kurang mampu menarik perhatian masyarakat.

“Yang seharusnya dikembangkan dan di desain atau dirancang itu adalah produk. Nah, sementara yang kami miliki ini produknya kurang lebih mirip atau hampir sama dengan lainnya. Kemiripan produk ini yang kemudian kami perlu mencari keunggulan serta hal yang menarik untuk bisa menarik calon nasabah atau anggota.”¹²²

Produk yang dimiliki BMT Sahara seharusnya dirancang dan dikembangkan agar memiliki keunggulan serta dapat menarik calon nasabah untuk menggunakan produk dari BMT Sahara.

Berdasarkan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa kemiripan produk dengan lembaga keuangan syariah lainnya dapat menjadi kendala dalam menarik minat nasabah atau anggota BMT Sahara. Perlu adanya inovasi serta pengembangan produk untuk membedakan produk yang dimiliki BMT Sahara dengan produk lainnya.

b) Kurangnya Ketersediaan Sumber Daya Manusia Unggul

Sumber daya manusia adalah penunjang bagi suatu organisasi atau perusahaan. Memiliki sumber daya manusia yang berkualitas sesuai kemampuan dan bidangnya merupakan salah satu keunggulan tersendiri bagi perusahaan. Namun demikian sumber daya manusia juga menjadi salah satu faktor kendala apabila kualitas sumber daya manusia yang dimiliki masih rendah.

¹²² Wawancara dengan Ibu Vidha Ariani pada hari Rabu 29 September 2021

“Jadi daya serap SDM disini itu masih bersumber dari tenaga lokal atau penduduk sini kalau dibandingkan dengan perbankan BUMN yang dapat menyaring sumber daya manusia se-Indonesia ya masih dibidang kalah. Ya saya tidak merendahkan sumber daya manusia yang kita miliki namun demikian penyerapan open rekrutmen kami hanya mampu menjangkau SDM lokal. Jadi kalau untuk ikut bersaing dengan perbankan lainnya saya rasa kurang”¹²³

Dari pemaparan Bapak Mustofa selaku manajer utama BMT Sahara dapat diketahui bahwa daya serap sumber daya manusia BMT Sahara masih berada pada penyaringan SDM lokal. Penyerapan SDM lokal ini masih dirasa kurang mampu untuk bersaing dengan SDM perbankan milik BUMN yang dapat menyerap SDM se-Indonesia dengan jangkauan lebih luas.

Pemaparan ini juga dijelaskan oleh Ibu Vida selaku teller:

“Ya memang di BMT ini rekrutmennya hanya dapat menjangkau masyarakat lokal saja. Ya mungkin ini disebabkan karena gaji yang ditawarkan masih UMR sini aja mbak. Jadikan kalau mau menyerap tenaga SDM dari luar pasti mikir biaya hidup di perantauan berapa dengan gaji segini kalau dibawa pulang cukup tidak gitu.”¹²⁴

Penyerapan sumber daya manusia yang dilakukan Kopsyah BMT Sahara hanya dapat menjangkau masyarakat lokal. Hal ini disebabkan karena rendahnya gaji yang ditawarkan dibandingkan biaya hidup di perantauan.

“Utamanya kendala dalam bersaing itu ditentukan oleh sumber daya manusia yang kami miliki. BMT sendiri harus melakukan pengembangan kepada sumber daya manusia yang dimiliki.”

¹²³ Wawancara dengan Bapak Mustofa pada hari Rabu 17 Maret 2021

¹²⁴ Wawancara dengan Ibu Vidha Ariani pada hari Rabu 17 Maret 2021

Kendala utama dalam bersaing dengan perbankan serupa adalah sumber daya manusia yang dimiliki oleh Kopsyah BMT Sahara. Menurut keterangan Bapak Ramadhan selaku Kepala Bagian Pembiayaan sumber daya manusia yang dimiliki Kopsyah BMT Sahara masih harus dikembangkan untuk mampu bersaing dengan lainnya.

Berdasarkan pemaparan beberapa narasumber dapat disimpulkan bahwa kendala Kopsyah BMT Sahara adalah sumber daya manusia yang dimiliki masih belum memumpuni jika dibandingkan dengan SDM perbankan milik BUMN karena cakupan daya serap SDM masih masyarakat lokal. Hal ini disebabkan karena gaji yang ditawarkan adalah UMR setempat.

2) Kendala Eksternal Baitul Maal Wat Tamwil Sahara dalam Menghadapi Persaingan Bisnis

Pada persaingan produk serupa Kopsyah BMT Sahara memiliki kendala eksternal yang berasal dari luar BMT yakni:

- a) Keberadaan Teknologi seperti Uang Elektronik Milik Perbankan Swasta maupun BUMN dapat Menggeser Peran BMT

Memiliki teknologi mutakhir adalah impian semua perusahaan. Teknologi yang semakin canggih akan membantu operasional perusahaan untuk lebih cepat dan cekatan. Dibandingkan perbankan lainnya yang dapat menawarkan teknologi dan

keberadaan uang elektronik, BMT masih tertinggal jauh. Berikut mengenai keterangan tersebut:

“Lalu ancumannya penggunaan uang elektronik yang saat ini sudah mulai diseminarkan gencar gencarnya di lakukan itu bisa menggeser peran perbankan ya teknologi yang seperti itu.”¹²⁵

Keberadaan uang elektronik yang saat ini mulai trend diperkenalkan kepada masyarakat dianggap sebagai suatu ancaman bagi BMT yang masih belum memiliki teknologi tersebut.

Pemaparan mengenai ancaman teknologi ini dibenarkan oleh pendapat Ibu Vidha:

“Kita kan gak punya ATM ya, yang bisa tiap hari diakses. Kendalanya ya ini keberadaan teknologi yang BMT miliki masih kurang. Kalau dibanding perbankan syariah yang menawarkan uang elektronik itu ya masih kalah.”¹²⁶

Teknologi yang dimiliki Kopsyah BMT Sahara tidak secanggih teknologi yang digunakan oleh perbankan syariah lainnya. BMT masih belum memiliki teknologi uang elektronik ATM dapat menjadi ancaman.

Berikut keterangan Bapak Ramadhan mengenai kendala persaingan bisnis yang timbul akibat keberadaan uang elektronik:

“Ya jadi begini, kalau misalnya uang elektronik itu bisa menggeser keberadaan dari pada uang yang beredar dimasyarakat saat ini secara otomatis kami juga harus mengikuti perkembangan yang ada. Namun untuk saat ini kami belum bisa memberikan fasilitas uang elektronik tersebut. Kalaupun ada fasilitas itu ya menurut saya bisa

¹²⁵ Wawancara dengan Bapak Mustofa pada hari Rabu 17 Maret 2021

¹²⁶ Wawancara dengan Ibu Vidha Ariani pada hari Rabu 17 Maret 2021

sangat membantu operasional kami. Sementara itu ancaman dari pesaing lain.”¹²⁷

Menurut Bapak Ramadhan apabila peredaran uang elektronik dapat menggeser keberadaan uang tunai pada saat ini pihak BMT juga harus mengikuti perkembangan tersebut. Namun untuk saat ini Kopsyah BMT Sahara masih belum memiliki fasilitas uang elektronik kepada anggota atau nasabahnya.

Berdasarkan pemaparan tersebut dapat disimpulkan bahwa peredaran uang elektronik yang sedang gencar diperkenalkan kepada publik dapat menggeser uang tunia. Sementara pada saat ini Kopsyah BMT Sahara masih belum memiliki teknologi tersebut untuk memfasilitasi anggota atau karyawan yang ada.

b) Dampak Bencana Tidak Terduga Seperti Covid 19

Covid 19 merupakan bencana alam yang sangat berdampak pada perekonomian di Indonesia. Akibat dari kebijakna yang dibuat oleh pemerintah banyak UMKM yang tidak mampu bertahan terpaksa gulung tikar. BMT yang memiliki pangsa pasar masyarakat ekonomi mikro juga terdampak atas covid 19. Berikut keterangan manajer utama Kopsyah BMT Sahara:

“Persaingan antar perbankan juga menjadi suatu tantangan ya disini, kemudian dampak lain yang tidak terduga seperti bencana alam ya wabah covid ini cukup mempengaruhi aktivitas dari BMT. Sebenarnya peluangnya kalau di BMT itu banyak mbak kalau kita bisa merangkul

¹²⁷ Wawancara dengan Bapak Ramadhan pada hari Rabu 17 Maret 2021

masyarakat ekonomi bawah, sistim perekonomian kita juga otomatis meningkat.”¹²⁸

Bencana alam seperti wabah covid 19 memberikan dampak buruk terhadap aktivitas Kopsyah BMT Sahara. Menurut keterangan narasumber BMT memiliki peluang untuk merangkul masyarakat ekonomi bawah, hal ini dapat meningkatkan perekonomian. Hal ini diperjelas oleh Ibu vidha mengenai dampak akibat covid 19:

“Cakupan kami ini adalah masyarakat mikro, yang kebanyakan adalah pedagang dan masyarakat desa sekitar jadi masa pandemi ini banyak sekali kredit macet. Karyawan yang dimiliki juga terkena dampak tidak bisa leluasa melakukan pengecekan dilapangan akibat covid.”¹²⁹

Cakupan Kopsyah BMT Sahara adalah masyarakat ekonomi mikro yang kebanyakan adalah masyarakat sekitar desa dan pedagang setempat. Pada masa pandemi covid 19 ini baik anggota maupun karyawan BMT banak terdampak, seperti karyawan tidak dapat setiap saat melakukan pengecekan langsung di lapangan akibat wabah covid 19.

“Dampak lain dari kebijakan pemerintah akibat covid 19 itu sangat mengganggu sistem operasional kami. Bahkan tidak hanya kami yang kesulitan bergerak bebas untuk melihat kondisi di lapangan, masyarakat sendiri juga dibatasi ruang geraknya. Usaha apapun saat ini seret banget ya mbak, itu sudah tidak bisa dipungkiri lagi. Perbankan manapun pasti juga mengalami yang namanya krisis yang ditimbulkan akibat dari covid 19.”¹³⁰

¹²⁸ Wawancara dengan Bapak Mustofa pada hari Rabu 17 Maret 2021

¹²⁹ Wawancara dengan Bapak Ramadhan pada hari Rabu 17 Maret 2021

¹³⁰ Wawancara dengan Ibu Vidha Ariani pada hari Rabu 17 Maret 2021

Menurut keterangan Ibu Vida dampak akibat covid 19 mengganggu aktivitas operasional Kopsyah BMT Sahara. Tidak hanya perbankan, masyarakatpun pada saat musim pandemi seperti ini sangat terdampak akibat dibatasi ruang geraknya. Menurutnya krisis yang terjadi ini pasti dialami seluruh perbankan yang ada.

Dari keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa BMT Sahara hanya memiliki cakupan segmentasi pasar menengah kebawah yang rata-rata adalah pedagang. Akibat covid 19 hampir semua anggota pembiayaan mengalami kredit macet. Dampak dari covid 19 ini pasti dialami seluruh lembaga keuangan yang ada.

b. Kendala Strategi Kualitas Layanan Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung dalam Menghadapi Persaingan Bisnis

Tidak hanya BMT Sahara saja yang memiliki kendala dalam menghadapi persaingan bisnis. Apalagi dalam hal implementasi strategi bisnis untuk menghadapi pesaing yang serupa. Demikian juga BMT Istikomah memiliki kendala Internal dan Eksternal.

1) Kendala Internal Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung dalam Menghadapi Persaingan Bisnis

Suatu kendala sering kali dialami oleh BMT Istikomah dalam menjalankan bisnis. Kendala internal dapat saja terjadi karena keberadaan sumberdaya manusia yang kurang memadai ataupun fasilitas yang dimiliki. Berikut kendala internal dari BMT Istiqomah:

a) Terjadinya Error Pada Sistem Masukan BMT

Terkait penggunaan teknologi, seringkali BMT Istikomah mengalami kendala sistem eror pada saat melayani nasabah. Sehingga memperlambat proses melayani nasabah.

“Kadang kala itu komputer kami mengalami eror. Ya kayak macet atau kadang printernya untuk mencetak buku tabungan itu gak bisa. Ini bisa menghambat operasional kami juga.”¹³¹

Komputer yang dimiliki Kopsyah BMT Istikomah sering kali mengalami kendala eror pada komputer maupun printer eror yang dapat menghambat operasional BMT. Pemaparan ini juga diperjelas oleh Bapak Arip Jauhari:

“Kendala lainnya itu kadang terjadi eror pada komputer ataupun mesin cetak kami sehingga memperlambat dalam proses melayani nasabah.”¹³²

Kendala internal lainnya adalah terjadinya eror pada komputer ataupun mesin pencetak sehingga memperlambat dalam melayani nasabah. Hal serupa juga dipaparkan oleh kasir BMT Istikomah yang sehari-hari mencetak buku tabungan:

“Printernya macet kadang mbak, jadi kalau mau print buku tabungan atau apa itu butuh dibenahi. Kadang kalau bener bener nggak bisa nasabah kami informasikan untuk mengambil buku tabungannya besok atau kami antar ke nasabahnya.”¹³³

Printer yang dimiliki BMT Istikomah sering kali macet. Jika terjadi kendala yang demikian dan printer tidak bisa dipergunakan

¹³¹ Wawancara dengan Bapak Zainal Fuad pada hari Rabu 29 September 2021

¹³² Wawancara dengan Bapak Arif Jauhari pada hari Rabu 29 September 2021

¹³³ Wawancara dengan Ibu Dini Indriawan pada hari Rabu 29 September 2021

total maka karyawan terpaksa menginformasikan kepada nasabah untuk mengambil buku tabungan keesokan harinya atau dengan cara mengantar buku tabungan nasabah ke rumah nasabah.

Dari keterangan beberapa narasumber dapat disimpulkan bahwa BMT Istikomah memiliki kendala sistem eror pada komputer atau peralatan printer. Hal ini dapat menghambat karyawan BMT Istikomah dalam melayani nasabah.

b) Kurangnya Interaksi Antar Karyawan Karena BMT Istiqomah Memiliki Banyak Anak Cabang

BMT Istiqomah yang memiliki banyak anak cabang dengan karyawan pengelola percabang yang dimiliki harus dimanajerial sebaik mungkin. Manajemen pengelolaan yang bagus akan berpengaruh pula pada kinerja di perusahaan. Berikut kendala Kopsyah BMT Istiqomo Tulungagung:

“Kendalanya disini satu, hubungan karyawan cabang dengan pusat kurang erat, tapi bukan berarti kita tidak harmonis. Karena penempatan cabang yang berbeda beda sehingga interaksinya kurang.”¹³⁴

Hubungan karyawan pusat dengan karyawan cabang terjalin kurang erat karena kurangnya komunikasi atau interaksi. Pernyataan ini juga dijelaskan oleh Bapak Zaenal Fuad:

“Jadi BMT ini itu punya banyak anak cabang. Jadi kalupun ketika rapat besar antar satu karyawan cabang kadang kala kurang mengenal. Padahal disini dibutuhkan

¹³⁴ Wawancara dengan Bapak Arif Jauhari pada hari Kamis 18 Maret 2021

suatu koordinasi satu sama lain untuk meninjau antar cabang.”¹³⁵

Dibutuhkan suatu koordinasi antar anak cabang KopsyH BMT Istikomah. Sementara banyaknya anak cabang ini beberapa karyawan masih kurang akrab satu sama lain.

“Ya memang ketika kita punya banyak anak cabang kendalanya mengatur bagaimana hubungan cabang satu dan lainnya antar karyawan ni saling mengenal. Tidak hanya bawahan dan atasan dalam satu cabang saja. Jadi kita perlu mengetahui situasi dan kondisi disana untuk dipelajari kekurangan serta kelebihan.”¹³⁶

Dari keterangan tersebut Kopsyah BMT Istikomah yang memiliki banyak anak cabang perlu melakukan pengaturan antar karyawan agar mengenal satu antara lainnya tidak hanya antara atasan dan bawahan dalam satu cabang namun di beberapa cabang lainnya. Hal ini berfungsi untuk mengenali kekurangan dan kelebihan kondisi atau situasi antar anak cabang.

Berdasarkan keterangan narasumber dapat disimpulkan bahwa Kopsyah BMT Istikomah memerlukan manajerial interaksi antar karyawan cabang untuk mengenali kekurangan serta kelebihan situasi atau kondisi antar cabang lainnya. BMT Istikomah perlu melakukan pengaturan agar antar karyawan satu dengan lainnya dapat saling mengenal tidak hanya hubungan atasan dan bawahan dalam satu cabang.

¹³⁵ Wawancara dengan Bapak Zainal Fuad pada hari Kamis 18 Maret 2021

¹³⁶ Wawancara dengan Ibu Dini Indriawan pada hari Kamis 18 Maret 2021

2) Kendala Eksternal Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung dalam Menghadapi Persaingan Bisnis

Berikut ini kendala eksternal yang dialami oleh BMT Istikomah dalam menghadapi persaingan bisnis:

a) Pengaruh Keberadaan Teknologi Uang Elektronik

Pada era moderen ini uang elektronik dapat digunakan dalam segala transaksi apapun. Namun demikian Koperasi Syariah seperti BMT belum dapat menyediakan fasilitas uang elektronik untuk para nasabah. Meskipun keberadaan uang elektronik sangat membantu mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi. Mengenai kekurangan ini Bapak Zainudin selaku Manajer menjelaskan bahwa:

“Jadi keberadaan dari pada uang elektronik itu sendiri BMT Istikomah masih belum dapat menjangkaunya. Untuk menggunakan uang elektronik ini kami harus benar benar siap dengan tenaga sumberdaya manusia khususnya operator. Kami juga harus menyediakan unit layanan tarik tunai dan lain sebagainya. Bukan karena BMT ini tidak mampu, tapi karena jangkauan kami masyarakat mikro kecil kemungkinan untuk disejajarkan dengan perbankan milik BUMN atau Swasta lainnya saya rasa belum bisa.”¹³⁷

Dari penjelasan ini dapat diketahui bahwa BMT Istikomah belum dapat menjangkau keberadaan uang elektronik. Untuk menggunakan uang elektronik harus benar benar siap dengan segala aspek tenaga ahli dan fasilitas teknologi yang diperlukan. Menurutnya bukan karena BMT Istikomah tidak mampu

¹³⁷ Wawancara dengan Bapak Zainal Fuad pada hari Rabu 29 September 2021

menyediakan, namun untuk saat ini jangkauan BMT masih masyarakat mikro kecil yang kemungkinan belum bisa disejajarkan dengan Perbankan Syariah milik BUMN maupun Swasta.

Terkait dengan jangkauan dan kemampuan BMT menyediakan layanan elektronik, Bapak Arif Jauhari menjelaskan:

“Ya memang kalau dilihat saat ini uang elektronik bukanlah hal yang baru. Bahkan sistem Bank Indonesia sangat mendukung. Mungkin kalau ada layanan uang elektronik meskipun hanya bisa untuk transfer akan memudahkan keseharian. Tapi untuk saat ini belum ada pembicaraan kearah sana.”¹³⁸

Jika dilihat dari penggunaan uang elektronik yang semakin cepat tidak menutup suatu kemungkinan bahwa BMT juga harus menyediakan layanan tersebut. Sistem Bank Indonesia sangat mendukung keberadaan uang elektronik yang dapat mempermudah transaksi sehari-hari.

“Belum ada BMT yang menyediakan uang elektronik meskipun laju pertumbuhan penggunaan uang elektronik terus berkembang pesat. Mungkin kedepannya jika dirasa penggunaan uang elektronik ini telah benar-benar bisa mengcover masyarakat mikro kebawah ya bisa jadi BMT menyediakan layanan uang elektronik. Hal ini pula harus dibarengi dengan tenaga SDM ahli.”¹³⁹

Belum terdapat BMT yang menyediakan layanan uang elektronik meskipun laju pertumbuhan penggunaan elektronik tergolong cepat. Jika dalam perkembangannya uang elektronik dapat menjangkau masyarakat mikro kecil maka terdapat

¹³⁸ Wawancara dengan Bapak Arif Jauhari pada hari Rabu 29 September 2021

¹³⁹ Wawancara dengan Ibu Dini Indriawan pada hari Rabu 29 September 2021

kemungkinan untuk BMT Istikomah berusaha menyediakan layanan tersebut.

Berdasarkan pemaparan beberapa narasumber dapat disimpulkan bahwa penggunaan uang elektronik yang berkembang pesat dapat memungkinkan BMT untuk menyediakan layanan tersebut. Belum terdapat BMT yang menyediakan layanan uang elektronik meskipun Bank Indonesia sangat mendukung keberadaan uang elektronik. Pada saat ini BMT yang memiliki peran menjangkau masyarakat mikro kecil, belum mampu untuk menjangkau keberadaan fasilitas uang elektronik.

b) Bencana Alam Tidak Terduga Seperti Covid 19 Mengakibatkan Banyak Kredit Macet

Berdasarkan keterangan narasumber aspek sumber daya manusia serta bencana covid 19 menjadi salah satu kendala penerapan strategi kualitas layanan Kopsyah BMT Istiqomah Tulungagung. Berikut penjelasannya:

“Kendalanya itu ya kurangnya capai target akibat bencana covid yang melemahkan perekonomian.”¹⁴⁰

Menurut Zainal selaku Manajer Unit Kopsyah BMT Istiqomah kurangnya pencapaian target dari yang sudah ditetapkan oleh BMT hal ini akibat adanya bencana covid 19 yang melemahkan perekonomian serta kurangnya kedekatan antar karyawan.

¹⁴⁰ Wawancara dengan Bapak Zainal Fuad pada hari Kamis 18 Maret 2021

Kendala yang dipaparkan Bapak Zainal selaras dengan pernyataan Bapak Arif yang menjadi Manajer Utama BMT Istiqomah.

“Akibat dari covid 19 ini banyak kredit macet kami kesulitan juga untuk mengatur keuangan.”¹⁴¹

Covid 19 yang sedang mewabah berdampak pada pembiayaan yang mengakibatkan banyaknya kredit macet.

“Bencana alam covid 19 ini banyak kredit macet, tidak capai target, ini akibatnya kami mengurangi biaya biaya pemeliharaan. Sehingga perlu dilakukan evaluasi dan perancangan strategi baru untuk menghadapinya. Lalu sumber daya lokal yang BMT miliki masih jauh dari.”¹⁴²

Bencana covid 19 yang menyebabkan kredit macet mengakibatkan pihak Kopsyah BMT Istiqomah mengurangi biaya-biaya pemeliharaan sehingga perlu dilakukan evaluasi dalam menghadapi kurangnya capai target yang ditetapkan oleh BMT istiqomah.

Dari keterangan tersebut dapat disimpulkan bahwa kendala yang dihadapi BMT Istiqomah adalah covid 19 mengakibatkan banyak kredit macet sehingga mengakibatkan BMT Istiqomah mengurangi biaya pemeliharaan sert strategi lebih lanjut.

4. Solusi Menghadapi Kendala Strategi Kualitas Pelayanan dalam Persaingan Bisnis di Kopsyah Baitul Maal Wat Tamwil Sahara dan Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung

¹⁴¹ Wawancara dengan Bapak Arif Jauhari pada hari Kamis 18 Maret 2021

¹⁴² Wawancara dengan Ibu Dini Indriawan pada hari Kamis 18 Maret 2021

Kendala yang terjadi pada penerapan strategi kualitas layanan harus ditangani dengan baik agar strategi dapat dijalankan dengan baik. Berikut solusi terhadap kendala yang terjadi di Kopsyah Baitul Maal Wat Tamwil Sahara dan Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung:

a. Solusi Kopsyah Baitul Maal Wat Tamwil Sahara dalam Menghadapi Persaingan Bisnis di Kopsyah Baitul Maal Wat Tamwil Sahara dan Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung

Diperlukan langkah lanjutan dalam menghadapi kendala yang dialami oleh Kopsyah BMT Sahara dan BMT Istiqomah untuk mampu bersaing dengan lembaga keuangan syariahlainnya. Berikut solusi atas kendala tersebut:

1) Solusi Internal Kopsyah Baitul Maal Wat Tamwil Sahara dalam Menghadapi Persaingan Bisnis

Berikut ini adalah solusi internal dari Kopsyah BMT Sahara mengenai solusi dalam menghadapi persaingan bisnis yang ada:

a) Melakukan Sistem Rekrutmen Terpadu

Rekrutmen merupakan hal yang paling penting dalam mendapatkan sumber daya manusia yang unggul dalam bidangnya. Menyediakan sumber daya manusia yang memumpuni merupakan salah satu aspek yang tidak kalah penting. Untuk itu dalam menghadapi kurangnya sumber daya manusia Kopsyah BMT Sahara melakukan rekrutmen

“Melakukan sistem rekrutmen terpadu tentunya. Mulai dari menyebar brosur, memasang iklan, seleksi tulis hingga tahap wawancara.”¹⁴³

Beberapa upaya dilakuakn pihak Kopsyah BMT Sahara untuk mengatasi kendala yang ada seperti sistem rekrutmen terpadu yang dilakukan mulai dari tahap menyebar brosur, iklan, seleksi tulis , hingga tahap wawancara.

“Penyaringan sumber daya manusia adalah satu hal yang sangat penting sekali. Oleh sebab itu dilakukan sistim rekrutmen terpadu ya.”¹⁴⁴

Penyaringan sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting. Oleh sebab itu dilakukan sistem rekrutmen terpadu.

Keterangan ini juga disampaikan oleh Ibu Vidha:

“Untuk mendapatkan sumber daya manusia yang dibutuhkan oleh BMT ini diperlukan penyaringan melalui rekrutmen terpadu. Caranya mulai dari menyebar pamflet atau iklan lowongan pekerjaan diberbagai media dengan klasifikasi yang diperlukan oleh BMT. Kemudian penyaringan melalui tes tulis dan tes wawancara.”¹⁴⁵

Untuk mendapatkan sumber daya manusia yang dibutuhkan oleh BMT Sahara diperlukan rekrutmen sistem terpadu dengan cara menyebar pamflet atau brosur, melakukan tes tulis dan tes wawancara.

Berdasarkan keterangan narasumber dapat diketahui bahwa untuk mendapatkan sumber daya unggulan seperti yang diharapkan oleh BMT Sahara diperlukan rekrutmen sistem terpadu dengan

¹⁴³ Wawancara dengan Bapak Mustofa pada hari Rabu 17 Maret 2021

¹⁴⁴ Wawancara dengan Bapak Ramadhan pada hari Rabu 17 Maret 2021

¹⁴⁵ Wawancara dengan Ibu Vidha Ariani pada hari Rabu 17 Maret 2021

menyaring pelamar yang ada. Rekrutmen dimulai dari tahap penyebaran brosur, pamflet, melakukan pengiklanan melalui beberapa media, hingga melakukan tes tulis dan tes wawancara.

b) Evaluasi Kinerja Karyawan

Mengevaluasi kinerja dari karyawan dalam suatu perusahaan sangat diperlukan untuk mengetahui kendala yang dihadapi oleh karyawan. Dalam menghadapi pesaingnya BMT Istikomah juga melakukan evaluasi terhadap karyawan yang dimiliki.

“Melakukan evaluasi bagi seluruh karyawan dan bagi karyawan baru itu untuk 3 bulan pertama bisa dikatakan masih magang nanti di evaluasi lagi untuk menjadi karyawan tetap. Untuk jenjang karir setiap individu harus berkeja lebih keras dan baik agar mencapai tingkatan posisi yg lebih tinggi. Untuk karyawan yanga masih magang seperti itu kami sangat ketat dalam evaluasi pekerjaan yang dia lakukan.”¹⁴⁶

Kopsyah BMT Sahara melakukan evaluasi kepada seluruh karyawan. Bagi karyawan baru dan dalam masa magang selama tiga bulan dilakukan peninjauan dan evaluasi yang lebih ketat.

“Ya biasanya kami selalu evaluasi apa yang telah menjadi target kami apakah tercapai atau tidak. Kalaupun belum tercapai masalahnya apa. Kita nilai apa yang telah menjadi target mereka.”¹⁴⁷

Evaluasi yang dilakukan Kopsyah BMT Sahara berfungsi untuk meninjau atau menilai target yang telah ditetapkan pihak manajemen.

¹⁴⁶ Wawancara dengan Bapak Mustofa pada hari Rabu 17 Maret 2021

¹⁴⁷ Wawancara dengan Ibu Vidha Ariani pada hari Rabu 17 Maret 2021

“Jadi setiap hari itu selalu ada evaluasi kerja, nanti seluruh karyawan akan di kumpulkan untuk ditinjau lagi mengenai kinerjanya. Kita lakukan evaluasi bersama. Untuk karyawan magang biasanya memakan banyak evaluasi karena dia masih baru jadi perlu ditinjau lagi mengenai kinerjanya. Nanti bilamana dalam masa magang tiga bulan itu bagus evaluasinya ya dipekerjakan lagi. Tiga bulan itu belum bisa dianggap karyawan tetap ya.”¹⁴⁸

Dari informasi narasumber dapat diketahui bahwa evaluasi selalu dilakukan setiap harinya kepada seluruh karyawan yang ada. Namun bagi karyawan baru evaluasi dilakukan lebih ketat dari karyawan lainnya untuk meninjau kinerjanya selama tiga bulan berlangsung. Apabila kinerjanya bagus selama masa evaluasi maka pihak BMT Sahara akan memperpanjang kontrak kerja.

Berdasarkan pemaparan narasumber dapat disimpulkan bahwa Kopsyah BMT Sahara melakukan evaluasi untuk meninjau seluruh karyawan apakah kinerjanya telah mencapai target yang diberikan oleh pihak manajemen atau tidak. Terhadap karyawan baru peninjauan evaluasi dilakukan lebih ketat, apabila memiliki kinerja yang bagus maka pihak BMT Sahara akan memperpanjang kontrak yang diberikan.

2) Solusi Eksternal Kopsyah Baitul Maal Wat Tamwil Sahara dalam Menghadapi Persaingan Bisnis

Setiap permasalahan yang timbul akibat suatu kendala eksternal harus diatasi guna menekan permasalahan yang lebih lanjut. Berikut

¹⁴⁸ Wawancara dengan Bapak Ramadhan pada hari Rabu 17 Maret 2021

solusi eksternal BMT Sahara dalam menghadapi kendala persaingan bisnis:

a) Pendampingan Untuk UMKM Selama Masa Pandemi

Keberadaan bencana covid 19 sangat berimbas pada perekonomian masyarakat. Dampak melemahnya perekonomian paling banyak dirasakan oleh para pemilik usaha mikromenengah bawah. Oleh karenanya BMT perlu memikirkan solusi yang tepat untuk mengatasi kendala kredit macet tersebut.

“Nah jadi akibat pandemi ini banyak kredit macet yakan, baik pemerintah maupun kami juga berusaha untuk mendampingi para UMKM kecil ini untuk tetap bergerak di bisnisnya. Membangkitkan bisnisnya melalui pengembangan jual beli online misalnya. Jadi kami pantau terus usahanya, dibidang apa, dan bagaimana agar tetap tumbuh menghasilkan profit. Jadi ada semacam peninjauan disini untuk membantu para pelaku UMKM.”¹⁴⁹

Untuk mengatasi kredit macet BMT Sahara melakukan pendampingan kepada para pelaku usaha yang menjadi mitra atau anggota dari BMT Sahara. BMT Sahara juga memberikan pemantauan, peninjauan serta saran berupa perdagangan jual beli online.

Hal serupa juga disampaikan Baak Ramadhan selaku Kabag Pembiayaan:

“Solusinya ya memberikan saran serta sarana prasarana bagi para UMKM ini. Terus memantau perkembangan usaha yang mereka miliki.”¹⁵⁰

¹⁴⁹ Wawancara dengan Bapak Ropingi pada hari Rabu 29 September 2021

¹⁵⁰ Wawancara dengan Bapak Ramadhan pada hari Rabu 29 September 2021

Solusi yang diberikan dalam menghadapi kredit macet yakni memberikan sarana prasarana bagi para pelaku UMKM untuk mengembangkan usaha yang mereka miliki.

“Akibat dari covid 19 ini banyak sekali kredit macet. Hal ini kami sikapi dengan tetap memantau perkembangan usaha. Memberikan saran serta prasarana untuk mengembangkan usaha mereka melalui sistim jual beli online misalnya. Pemerintah sendiri, baik Dinas Koperasi sedang genjar gencarnya melakukan workshop kepada pemilik usaha untuk memberikan pengarahan jula beli online.”¹⁵¹
Berdasarkan pemaparan tersebut dapat disimpulkan bahwa

BMT Sahara terus memantau pergerakan UMKM serta perkembangannya. BMT Sahara memberikan saran atau masukan melalui penggunaan teknologi jual beli online. Saat ini Dinas Koperasi sedang berusaha memberikan wokrshop serta seminar untuk pengarahan jual beli online di masa pandemi covid 19.

b) Mengikuti Trend Perkembangan Sistem Informasi dan Teknologi

Yang tidak kalah penting dari suatu persaingan adalah memiliki sistem informasi dan teknologi yang memadai. Untuk itu BMT Sahara selalu mengikuti perkembangan teknologi yang ada.

“Jadi untuk menunjang keberadaan uang elektronik kita sebagaimana juga harus bisa mengikuti perkembangannya. Untuk saat ini memang belum ada BMT yang memakai uang elektronik. BMT Sahara sendiri sedang meninjau bila mana terjadi pergeseran uang menjadi transaksi elektronik. Untuk sementara yang bisa kita lakukan adalah memperbaiki sistim informasi yang kita miliki.”¹⁵²

¹⁵¹ Wawancara dengan Ibu Vidha Ariani pada hari Rabu 29 September 2021

¹⁵² Wawancara dengan Bapak Ropingi pada hari Rabu 29 September 2021

Untuk menunjang pergeseran uang tunai menjadi uang elektronik diperlukan pengembangan sistem informasi dan teknologi yang dimiliki BMT Sahara. BMT Sahara meninjau dan memperbaiki sistem informasi dan teknologi yang dimiliki.

Pernyataan tentang pentingnya pengembangan sistem informasi dan teknologi ini juga disampaikan oleh narasumber lain:

“Tentunya kami berusaha mengupgrade sistem teknologi dan informasi yang dimiliki. Dengan cara tersebut jika sewaktu waktu uang nyata tidak begitu banyak beredar kami tidak kualahan untuk mengoperasikan teknologi mutakhir. Kami berusaha mengikuti perkembangan teknologi lah ya, supaya ini nanti nya kami tidak tertinggal sehingga mampu bersaing dengan lembaga keuangan syariah lainnya.”¹⁵³

Berusaha mengupgrade dan mengikuti perkembangan teknologi adalah salah satu upaya agar tidak tertinggal oleh perkembangan sistem informasi dan teknologi yang dimiliki oleh lembaga keuangan syariah lainnya.

“Pengembangan sistim informasi dan teknologi itu penting. Ada sedikit perbedaan dari sistem pada awal berdiri dan sistem yang kami gunakan sekarang. Menata kembali data nasabah, termasuk laporan keuangan melalui sistem yang dimiliki BMT itu sendiri sangat penting. Kalau dulunya pencatatan hanya mencatat manual, sekrang bisa menggunakan aplikasi. Perbaikan aplikasi ini juga kita harus ikuti.”¹⁵⁴

Mengikuti perkembangan teknologi sangat diperlukan. Terdapat perbedaan teknologi yang digunakan oleh BMT Sahara antara dulu dan sekarang. BMT Sahara berusaha untuk terus

¹⁵³ Wawancara dengan Bapak Ramadhan pada hari Rabu 29 Septembert 2021

¹⁵⁴ Wawancara dengan Ibu Vidha Ariani pada hari Rabu 29 September 2021

mengikuti perkembangan teknologi dengan terus melakukan perbaikan sistem aplikasi pencatatan laporan keuangan maupun data nasabah yang ada.

Dari pernyataan narasumber dapat dijelaskan bahwa untuk mengatasi kendala yang timbul akibat pergeseran teknologi dari uang elektronik, pihak BMT Sahara terus berusaha mengupgrade keberadaan aplikasis dari sistem informasi dan teknologi yang ada. Mengikuti perkembangan arah sistem informasi dan teknologi sangat diperlukan agar mampu bersaing dengan lembaga keuangan syariah lainnya.

b. Solusi Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah dalam Menghadapi Persaingan Bisnis

1) Solusi Internal Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah dalam Menghadapi Persaingan Bisnis

Selain solusi eksternal terdapat juga solusi internal dari Kopsyah BMT Istiqomah yakni:

a) Pengembangan Sumber Daya Manusia

Kendala yang dihadapi setiap perusahaan memiliki keterbatasan dan situasi yang berbeda beda. Berdasarkan situasi yang dimiliki Kopsyah BMT Istiqomah, solusi atas kendala yang dihadapi adalah sebagai berikut:

“Untuk mengatasi keterbatasan SDM biasanya ada pelatihan. Ada juga pelatihan kegiatan peningkatan kapasitas koperasi dan UMKM (DAK Non Fisik) melalui pelatihan

pengelolaan koperasi pola Syariah. Ada juga bimtek perkoperasian. Ya seperti itu..”¹⁵⁵

Dalam mengatasi keterbatasan sumber daya manusia Kopsyah BMT Istiqomah biasanya melakukan pelatihan dengan pengelola koperasi pola syariah, serta peningkatan kapasitas koperasi. Dan melakukan bimbingan teknologi perkoperasian.

Pernyataan mengenai evaluasi dan pelatihan ini dibenarkan oleh Bapak Arif selaku Manjer Kopsyah BMT Istiqomah:

“Jadi sumber daya manusia yang dimiliki oleh BMT Istikomah itu perlu untuk dikembangkan ya. Caranya dengan melakukan pembinaan dan pelatihan terkait koperasi.”¹⁵⁶

Sumber daya manusia yang dimiliki Kopsyah BMT Istiqomah perlu dikembangkan. Salah satu caranya adalah dengan melakukan pelatihan dan pembinaan terkait koperasi.

“Mengembangkan sumber daya manusia merupakan salah satu cara kita untuk memiliki sumber daya yang berkualitas. Kami juga melakukan pelatihan bagi karyawan itu kami jadwal untuk pelatihannya. Lalu kami juga mendelegasikan karyawan untuk itu workshop pelatihan atau seminar sebagai salah satu cara mengembangkan SDM kami.”¹⁵⁷

Pelatihan yang dilakukan oleh BMT Istikomah telah terjadwal. Pengembangan sumber dayamanusia dilakukan untuk memiliki sumber daya manusia yang berkualitas. Mendelegasikan karyawan untuk mengikuti workshop atau seminar adalah salah satu cara mengembangkan SDM.

¹⁵⁵ Wawancara dengan Bapak Zainal Fuad pada hari Kamis 18 Maret 2021

¹⁵⁶ Wawancara dengan Bapak Arif Jauhari pada hari Kamis 18 Maret 2021

¹⁵⁷ Wawancara dengan Ibu Dini Indriawan pada hari Kamis 18 Maret 2021

Berdasarkan pemaparan dari beberapa narasumber dapat disimpulkan bahwa pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan oleh Kopsyah BMT Istikomah dilakukan untuk memperoleh SDM unggulan dan berkualitas. Pengembangan sumber daya manusia tersebut dapat dilakukan dengan pelatihan karyawan secara terjadwal seperti workshop dan seminar.

b) Melakukan Evaluasi Setiap Minggu Sekali

Berdasarkan situasi yang dimiliki Kopsyah BMT Istiqomah, solusi atas kendala yang dihadapi adalah sebagai berikut:

“Lalu juga ada evaluasi setiap hari sabtu. Evaluasi ini di ikuti oleh seluruh karyawan baik anak cabang manapun selalu ikut. Ini juga berfungsi untuk mempererat hubungan antar cabang yang ada.”¹⁵⁸

Evaluasi dilakukan setiap hari sabtu yang di ikuti oleh seluruh karyawan Kopsyah BMT Istiqomah tidak terkecuali anak cabang yang dimiliki. Hal ini juga berfungsi untuk mempererat hubungan antar cabang.

Pernyataan mengenai evaluasi ini dibenarkan oleh Bapak Arif selaku Manjer Kopsyah BMT Istiqomah:

“Biasanya kami lakukan evaluasi setiap satu minggu sekali nanti tiap lini cabang pasti ke pusat melaporkan kendala dan kondisi keuangannya.”¹⁵⁹

¹⁵⁸ Wawancara dengan Bapak Zainal Fuad pada hari Kamis 18 Maret 2021

¹⁵⁹ Wawancara dengan Bapak Arif Jauhari pada hari Kamis 18 Maret 2021

Evaluasi sering dilakukan setiap satu minggu sekali. Setiap lini cabang akan melaporkan kepada pihak pusat Kopsyah BMT Istiqomah mengenai kendala dan kondisi BMT Istiqomah.

Pemaparan mengenai pelatihan ini diperjelas oleh Ibu Dini selaku Kasir Kopsyah BMT Istiqomah:

“Jadi ada yang namanya evaluasi untuk melihat pencapaian kinerja pegawai yang sudah di targetkan. Nanti jika masih kurang capai target ya dirapatkan lagi kendala karyawan itu apa.”¹⁶⁰

Kopsyah BMT Istiqomah melakukan evaluasi untuk menilai kinerja karyawan untuk target yang sudah diberikan. Apabila dari target yang ditetapkan tersebut karyawan masih mengalami kendala, pihak Kopsyah BMT Istiqomah merencanakan solusi pada saat evaluasi berlangsung.

Berdasarkan keterangan dari narasumber dapat diketahui bahwa Kopsyah BMT Istiqomah melakukan evaluasi setiap satu minggu sekali yang diikuti seluruh karyawan BMT Istiqomah. Hal ini berguna untuk mengetahui kendala dan solusi yang dimiliki oleh karyawan BMT serta mempererat hubungan karyawan antar cabang yang dimiliki.

2) Solusi Eksternal Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah dalam Menghadapi Persaingan Bisnis

Banyak yang salah menetapkan langkah pertama sehingga usaha tidak bisa berkembang. Ada pula yang telah memulai dan berjalan,

¹⁶⁰ Wawancara dengan Ibu Dini Indriawan pada hari Kamis 18 Maret 2021

namun karena kurangnya eksplorasi dan inovasi akhirnya bisnis yang dirintis terbengkalai. Oleh karena itu, dibutuhkan solusi yang tepat dalam menghadapi kendala persaingan bisnis.

a) Melakukan Riset dan Target Pasar

Suatu lembaga keuangan harus memiliki perencanaan yang matang untuk dapat bersaing dalam dunia bisnis. Riset konsumen menjadi penting karena dapat membantu mengetahui bagaimana perilaku konsumen, apakah bisnis yang Anda bangun dibutuhkan dan berapa banyak konsumennya.

“Jadi dalam menghadapi persaingan bisnis ini kami juga melakukan riset kepada sejumlah pelaku usaha UMKM mengenai dampak covid 19 maupun alasan kredit macet. Selain itu kami juga melakukan riset terhadap perkembangan teknologi. Dengan adanya ini kita bisa memahami keadaan pasar maupun memperluas target pasar kami.”¹⁶¹

Dalam menghadapi persaingan bisnis, Kopsyah BMT Istiqomah melakukan riset kepada sejumlah UMKM yang mengalami kendala kredit macet, dan melakukan riset terhadap perkembangan teknologi. Hal ini digunakan untuk memperluas target pasar.

Lebih jelas Bapak Arif Jauhari selaku Manajer menjelaskan:

“Yang pertama kami melakukan riset mengenai perkembangan pasar, perkembangan teknologi, perkembangan UMKM, perkembangan lembaga keuangan syariah serupa ya yang seperti itu.”¹⁶²

¹⁶¹ Wawancara dengan Bapak Zainal Fuad pada hari Kamis 18 Maret 2021

¹⁶² Wawancara dengan Bapak Arif Jauhari pada hari Kamis 18 Maret 2021

Riset yang dilakukan oleh Kopsyah BMT Istiqomah berupa perkembangan pasar, perkembangan teknologi, perkembangan UMKM, serta perkembangan Lembaga Keuangan Syariah.

“Strategi yang kami kembangkan itu juga berdasarkan riset atau penelitian mengenai kondisi sekitar. Tentang perkembangan UMKM, teknologi, lembaga keuangan, keinginan atau kebutuhan calon nasabah. Riset ini juga berfungsi untuk memperluas jangkauan pasar kami serta meninjau kompetitor lembaga keuangan syariah serupa.”¹⁶³

Dari pemaparan ini diketahui bahwa strategi dikembangkan melalui riset atau penelitian kepada kondisi sekitar mengenai keberadaan UMKM, teknologi, lembaga keuangan syariah serta kebutuhan calon nasabah. Riset yang dilakukan oleh Kopsyah BMT Istiqomah juga berfungsi untuk memperluas target pasar dan meninjau kompetitor.

Berdasarkan keterangan narasumber dapat disimpulkan bahwa untuk menghadapi persaingan bisnis Kopsyah BMT Istiqomah melakukan riset dan penelitian berupa perkembangan lembaga keuangan, teknologi, perkembangan UMKM serta kebutuhan calon nasabah atau anggota. Riset yang dilakukan oleh pihak BMT Istiqomah juga berfungsi untuk memperluas target pasar dan meninjau kompetitor.

b) Melakukan Studi Banding dengan BMT Lainnya

Melakukan studi banding kepada BMT yang ada di daerah adalah upaya untuk bertukar sudut pandang antar koperasi syariah.

¹⁶³ Wawancara dengan Ibu Dini Indriawan pada hari Kamis 18 Maret 2021

Hal ini berfungsi untuk memperbaiki sistem manajemen yang ada. Bapak Arif Jauhari memaparkan fungsi dari study banding ini sebagai berikut:

“Jadi melakukan studi banding dengan BMT lain sebagai salah satu upaya untuk mengetahui perencanaan mana yang tepat strategi mana yang efektif efisien untuk mengatasi kendala yang BMT miliki.”¹⁶⁴

Melakukan study banding dengan BMT lain adalah salah satu upaya untuk mengetahui perencanaan mana yang tepat dan strategis sebagai penunjang dalam mengatasi permasalahan yang ada di BMT.

“Ya kami pernah melakukan koordinasi dengan koperasi yang ada studi banding lah istilahnya untuk merancang manajemen koperasi yang baik. Jadi ini sebagai cara untuk saling bertukar pemikiran.”¹⁶⁵

Study banding yang dilakukan oleh pihak BMT Istiqomah berfungsi sebagai sarana prasarana bertukar pemikiran.

Dalam hal ini Ibu Dini menambahkan:

“Biasanya itu ada rapat koordinasi mbak antar koperasi nanti kami mendelegasikan karyawan untuk menghadiri. Disini dilakukan studi banding.”¹⁶⁶

Studi banding dilakukan dengan mendelegasikan karyawan untuk berkoordinasi dengan BMT yang menjadi tempat tujuan.

Dari keterangan narasumber tersebut dapat disimpulkan bahwa study banding yang dilakukan oleh Kopsyah BMT Istikomah berfungsi untuk memperoleh perencanaan strategi yang

¹⁶⁴ Wawancara dengan Bapak Arif Jauhari pada hari Kamis 18 Maret 2021

¹⁶⁵ Wawancara dengan Bapak Zainal Fuad pada hari Kamis 18 Maret 2021

¹⁶⁶ Wawancara dengan Ibu Dini Indriawan pada hari Kamis 18 Maret 2021

tepat efisien dan efektif. Studi banding dilakukan dengan cara mendelegasikan karyawan.