BAB V

PEMBAHASAN

A. Pembahasan

1. Analisis Penerapan Sistem Manajemen Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah di Koperasi Islam Patani Berhad.

Berdasarkan hasil penelitian diatas, dapat diketahui bahwa penerapan sistem manajemen dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada nasabah sebagian besar atau keseluruhannya menggunakan sistem manajemen sesuai dengan manajemen koperasi. Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai pembahasan penerapan sistem manajemen dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada nasabah di koperasi Islam Patani Berhad, peneliti akan membahasnya berdasarkan tema-tema berikut ini:

a. Perencanaan *(Planing)*

Planing yang diterapkan di Koperasi Islam Patani Berhad muncul setelah adanya evaluasi dari Rapat Anggota Tahunan (RAT) yang diadakan setiap setahun sekali di akhir periode yang nantinya berguna untuk mengetahui kekurangan dari hasil usaha sebelumnya. Kekurangan dari hasil evaluasi nantinya akan disusun menjadi perencanaan program dalam mencapai tujuan di tahun yang akan datang. Perencanaan ini tentunya di tinjau ulang dan ditelaah lebih lanjut agar program yang akan dilaksanakan layak untuk diterapkan sehingga apapun program yang nantinya akan dijalani berjalan sesuai

dengan apa yang diharapkan khususnya sesuai dengan ketetapan Syariah.

Perencanaan merupakan suatu kegiatan membuat tujuan organisasi dan diikuti dengan berbagai rencana untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Perencanaan menyiratkan bahwa manajer terlebih dahulu memikirkan dengan matang tujuan dan tindakannnya.[1] Perencanaan juga merupakan proses pemikiran rasional penetapan secara tepat mengenai barbagai hal yang akan terjadi di masa mendatang dalam usaha yang telah ditentukan.

b. Pengorganisasian (*Organizing)*

Pengorganisasian yang diterapkan oleh manejer dalam Koperasi Islam Patani Berhad adalah menghimpun dan mengatur sumber daya dan tenaga yang tersedia ke dalam suatu karangka struktur organisasi mengikut kemampuan masing-masing.

Pengorganisasian merupakan suatu kegiatan pengaturan pada sumber daya manusia yang tersedia dalam organisasi untuk menjalankan rencana yang telah ditetapkan serta menggapai tujuan organisasi. Keefektifan sebuah organisasi tergantung pada kemampuan manajernya untuk mengarah sumber daya guna mencapai tujuannya.[2]

---

[1] Effandi, Onong Uchyana. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Prakteknya*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011), hal. 19

[2] *Ibid*., hal. 19

c. Pengarahan *(Actuating)*

Pengarahan dalam Koperasi Islam Patani Berhad adalah dengan memberikan penjelasan tentang tugas apa yang akan dilakukan dan memberikan berbagai informasi yang perlu diketahui agar kegiatan dapat dilaksanakan dengan baik dalam upaya mencapai tujuan yang diharapkan, menekan pentingnya kerjasama, memberikan motivasi kepada bawahannya dengan menanamkan adanya jiwa keislaman, memberikan motivasi kepada anggota, memberi perhatian pujian kepada setiap bawahan yang cakap dalam melaksanakan tugas dan teguran serta bimbingan kepada mereka yang kurang mampu bekerja.

Menurut George R.Terry penggerakan adalah tindakan untuk mengusahakan semua anggota kelompok agar kerja secara sadar untuk berusaha mencapai suatu tujuan yang ditetapkan sesuai dengan perencanaan manajerial dan usaha organisasi yang menyebabkan suatu organisasi tetap berjalan. Adapun penggerakan merupakan kegitan yang berhubungan dengan memotivasi atau memberi semangat kepada karyawan. Sehingga ingin bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi dengan efektif dan efisien.[3]

d. Pengawasan *(Controlling)*

Pengawasan yang diterapkan oleh manajer Koperasi Islam Patani Berhad adalah mengawasi program kerja yang dilaksanakan oleh anggotanya agar tidak ada penyimpangan dalam kerja demi

[3] Effandi, Onong Uchyana. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Prakteknya*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011), hal. 19

tercapainya tujuan yang telah direncanakan, pada akhir periode akan mengadakan Rapat Anggota Tahunan (RAT) untuk evaluasi pemeriksaan terhadap pelaksanaan program yang telah dilaksanakan serta adanya pembagian hasil laba, setelah dievaluasi hasilnya jika ada permasalahan dalam program kerja yang telah dilaksanakan akan mengadakan rapat untuk mencari solusi bersama serta memperbaiki kekurangan-kekurangan yang terjadi. Adapun hasil dari Rapat Anggota Tahunan (RAT) akan dilaporkan dalam bentuk buku laporan dan dibagikan kepada setiap para anggotanya.

Controlling adalah fungsi manajemen yang berkenaan dengan pengawasan menilai kinerja terhadap aktivitas karyawan menjaga kestabilan organisasi agar tetap berada pada jalur yang sesuai dengan sasaran dan melakukan koreksi apabila diperlukan.[4]

Dapat disimpulkan bahwa perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan di Koperasi Islam Patani Berhad, telah diterapkan sebagaimana yang dijelaskan dalam buku Teori dan Prakteknya (Ilmu Komunikasi). Namun cara-cara yang ditempuh untuk mendapatkan semua data tersebut menggunakan kebijakan koperasi tersendiri.

Dengan langkah seperti di atas Koperasi Islam Patani Berhad sudah cukup dalam melaksanakan yang namanya manajemen koperasi secara komprehensif. Walaupun tidak sepenuhnya tidak menerapkan prinsip manajemen koperasi yang baku untuk sekelas Koperasi Islam

[4] *Ibid*., hal. 20

Patani Berhad yang memang sasaran utamanya adalah nasabah, penerapan manajemen koperasi sudah sangat baik.

2. Analisis Faktor Pendukung dalam Penerapan Sistem Manajemen pada Koperasi Islam Patani Berhad.

Faktor pendukung dalam perkembangan koperasi Islam Patani Berhad adalah memperhitungkan dengan melakukan analisis terhadap beberapa faktor, seperti manajemen personalia lebih diperhatikan dengan melakukan pelatihan dan pengarahan yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman akan tugas pada jabatan-jabatan tertentu dan selanjutnya melihat dari aspek lingkungan, ekonomi dan sosial budaya. aspek lingkungan seperti respon masyarakat terhadap koperasi, aspek ekonomi antara lain adanya bantuan modal dari pemerintah dan menjalin kerja sama dengan yayasan pembangunan ekonomi Islam Malaysia dianggotai oleh 7 buah negara yaitu Negara Malaysia, Indonesia, Brunei Darussalam, Thailand, Kamboja, Singapura dan Timor Leste. Lalu dilihat dari aspek sosial budaya yang sangat pengaruhnya seperti aktivitas kerja seperti pakaian dan cara berkomunikasi.[5]

3. Analisis Faktor Penghambat dalam Penerapan Sistem Manajemen pada Koperasi Islam Patani Berhad.

Faktor penghambat dalam perkembangan Koperasi Islam Patani Berhad Dalam hal ini, dengan melihat dan mempelajari sejarah pertumbuhan Islam di Patani dan juga sejarah tentang keruntuhan kerajaan

[5] Hasil Wawancara dengan H. Abdulrahman Dewani, Salah Seorang Ahli Jawatan kuasa Provinsi Patani Tanggal 16 Januari 2017.

dan kesultanan di Patani, yaitu ± 200 tahun yang lalu tepatnya pada tahun 1875 H hingga sampai sekarang ini, kehidupan masyarakat Melayu sekarang sudah di dominasi oleh sistem yang berlawanan dengan hukum muamalat Islam, baik tentang masalah perbankan Islam, masalah jual beli sistem penggadaian, semuanya sudah dominasi oleh golongan kapitalisme zaman dulu sampai sekarang ini. Juga aspek kekurangan mental dari masyarakat Melayu muslim di bagian selatan yang sudah lama terpengaruh pikiran Agama Budha, serta aspek kondisi umat yang dikatakan tertinggal dibanding umat lain seperti umat Budha. Lalu pada aspek kekuasaan umat yang pada kenyataannya masyarakat muslim Patani yang didiskriminasikan oleh pemerintah Thailand, hal ini menyebabkan dana menjadi sangat terbatas yang tidak mencukupi untuk menjalankan program dengan lancar.[6]

Penelitian ini hampir sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Siti Rahayu adalah sistem manajemen yang diterapken oleh Koperasi Mitra Sejati Pangkalan Kurus adalah sesuai dengan toeri manajemen yaitu meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengawasan dan pengarahan. Dalam hal perencanaan manajemen Koperasi Mitra Sejati Pangkalan Kurus melakukan tinjauan terhadap masalah-masalah yang terkait dengan rencana jangka pendek dan jangka panjang. Manajemen yang diterapkan oleh Koperasi Islam Patani Berhad meliputi perencanaan, pengoranisasian, pengarahan dan pengawasan. Perencanaan manajemen yang dilakukan

[6] Wawancara dengan Muhammad H. Abdulrahman, *Salah Seorang Staf Koperasi Islam Patani Berhad*, Tanggal 16 Januari 2017.

oleh Koperasi Islam Patani Berhad adalah melakukan perencanaan masa depan dan perencanaan pembiayaan.

Berbeda dengan penelitian Putri Adinda Lestari yaitu Hal ini didukung oleh beberapa prosedur, kebijakan dan strategi yang telah disusun oleh PT.Bank Rakyat Indonesia yang juga disesuaikan dengan lingkup usahanya. dalam penelitian sekarang lebih menekankan dalam unsur-unsur manajemennya bukan dari kebijakan yang dibuat oleh lembaga.