

BAB V

PEMBAHASAN

A. Penerapan pelayanan BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar untuk menjadikan anggota bermnat mengajukan pembiayaan.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang tidak berwujud dan tidak memiliki hak kepemilikan yang diberikan kepada orang lain. Pelayanan inilah yang memberikan suatu arti yang penting di dalam suatu perusahaan maupun perbankan. Menurut Philip Kotler pelayanan merupakan perilaku produsen dalam memenuhi suatu kebutuhan dan keinginan konsumen supaya tercapainya kepuasan pada konsumen.⁹⁴ Sedangkan menurut pandangan dari Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menjelaskan bahwa pelayanan merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Seperti halnya, di dalam dunia perbankan pelayanan merupakan suatu poin terpenting guna menarik seorang nasabah. Di dalam BMT UGT Sidogiri pelayanan sendiri ada lima yang diterapkan dalam kegiatan operasionalnya, yang pertama jaminan (assurance) yaitu BMT harus menanamkan rasa percaya diri dan keyakinan pada anggotanya, seperti pelayanan dengan salam, sapa dan senyum kepada anggota. Pendekatan dengan emosional dalam kekeluargaan dan memberikan pemahaman mengenai keunggulan produk sesuai syariah dan pendapatan berkala dan tanpa denda keterlambatan atau pinalti untuk menarik

⁹⁴ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, (Jakarta: Salemba Empat, 2002), hal. 83

calon peminjam supaya mau mengajukan pembiayaan. Dan keunggulan pelayanan di BMT UGT Sidogiri yaitu proses lebih mudah dari pada perbankan dan margin lebih ringan dari koperasi pada umumnya dan sistem jempot bola baik tabungan atau angsuran. Selain itu dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, BMT UGT Sidogiri juga memberikan jaminan keamanan pada anggotanya yaitu dengan cara agunan dijamin keamanannya dan tidak dijaminkan di lembaga lain sehingga sewaktu-waktu bisa diambil ketika pelunasan atau dibutuhkan mendadak dan bisa ditukar dengan jaminan lain yang setara. Yang kedua ada keandalan (reability) yaitu seberapa handal BMT dalam memberikan pelayanan. Ada dua aspek dimensi dalam pengukuran keandalan pelayanan yang ada di BMT UGT Sidogiri yang pertama yaitu merupakan kemampuan BMT memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan pada anggota. Yang kedua seberapa jauh BMT mampu memberikan pelayanan yang akurat atau tidak error.

Kemampuan tersebut dibuktikan untuk menyediakan uatamanya penarikan, jangan sampai ada kekosongan likuiditas sehingga BMT mempunyai batas-batas tertentu di waktu-waktu tertentu dan tentunya beda-beda. Nominal yang setiap anggota yang mengambil pasti terlayani kalau sudah konfirmasi satu hari sebelumnya. Selanjutnya untuk keakuratan BMT di dukung oleh sistem sehingga sudah memberikan pelayanan secara online. Ketiga bukti fisik (tangibles), anggota akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan yang telah di berikan di BMT UGT Sidogiri ini. Oleh karena itu BMT terjun langsung ke lapangan untuk pembiayaan yang akan di pinjamkan terhadap anggota. Keempat empati (emphaty), perhatian yang diberikan BMT terhadap anggota yang menempatkan dirinya juga anggota. Seperti anggota peminjam maupun penabung harus kita harus selalu silahturahmi. Kelima daya

tanggap (responsiveness), sikap tanggap BMT terhadap anggota dalam memberikan suatu pelayanan dengan cepat dan tepat.

Pelayanan sendiri juga mempunyai etika supaya dalam kegiatan operasionalnya lancar dan pelayanan di BMT bagus. Etika merupakan suatu ilmu yang membahas perbuatan baik dan buruk manusia sejauh yang dapat dipahami oleh pikiran manusia. Dan etika profesi terdapat suatu keadaan yang kuat untuk mengindahkan etika profesi pada saat mereka ingin memberikan jasa keahlian profesi kepada masyarakat yang memerlukan.⁹⁵ BMT UGT Sidogiri ini mengutamakan kejujuran dan keramahan yang menunjukkan sifat kekeluargaan sehingga ada senyum, salam, sapa. Hal tersebut dilakukan karyawan pada semua anggota. Selain itu di BMT UGT Sidogiri juga ada produk-produk yang berbasis syariah, dari produk pembiayaan pertama UGT GES (Gadai Emas Syariah) Gadai Emas Syariah adalah fasilitas pembiayaan dengan agunan berupa emas, ini sebagai alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat dan mudah. Akad yang digunakan dalam Gadai Emas Syariah adalah akad *Rahn bil Ujrah*. Keuntungan dan manfaat dari akad ini proses yang cepat dan mudah dan pembiayaan langsung cair tanpa survey terlebih dahulu. Kedua UGT MUB (Modal Usaha Barokah) Modal Usaha Barokah adalah fasilitas pembiayaan modal kerja bagi anggota yang mempunyai usaha mikro dan kecil. Akad yang digunakan adalah akad berbasis bagi hasil (*mudharabah/musyarakah*) atau jual beli (*murabahah*). Manfaat dari Modal Usaha Barokah adalah pembiayaan usaha komersial mikro dan kecil. Ketiga UGT MTA (Multi Guna Tanpa Agunan) Multi Guna Tanpa

⁹⁵ Beni Ahmad Saebani, ilmu akhlak, (Cet, II, Bandung, Pustaka Setia, 2012). Hal.26-27

Agunan adalah fasilitas pembiayaan tanpa agunan untuk memenuhi kebutuhan anggota. Akad yang digunakan dalam produk ini adalah berbasis jual beli (*murabahah*), atau berbasis sewa (*ijarah & kafalah*). Biasanya dalam produk ini dalam penggunaan modal usaha, biaya pendidikan dan biaya rumah sakit. Keuntungan dari Multi Guna Tanpa Agunan yaitu untuk membantu mempermudah anggota memenuhi kebutuhan dana untuk modal usaha dan konsumtif dengan mudah dan cepat dan anggota tidak perlu menyerahkan agunan yang di letakkan di BMT. Ketentuan dalam produk ini maksimal plafon pembiayaan sampai dengan Rp. 1.000.000,-. Keempat UGT KBB (Kendaraan Bermotor Barokah) Kendaraan Bermotor Barokah merupakan fasilitas pembiayaan untuk pembelian kendaraan bermotor. Akad yang digunakan adalah akad jual beli (*murabahah*). Manfaat dari produk ini yaitu membantu anggota dalam memiliki kendaraan bermotor dengan mudah dan barokah. Kelima UGT PBE (Pembelian Barang Elektronik) Fasilitas pembiayaan yang di tunjukan untuk pembelian barang Telektronik seperti laptop, komputer, TV, kulkas dsb. Akad yang digunakan adalah akad berbasis jual beli (*murabahah*) atau akad *ijarah muntahiyah bittamlik*. Manfaat dari produk ini yaitu bisa memilih barang elektronik sesuai keinginan. Maksimal plafon pembiayaan sampai 10 juta. Jaminan bisa berupa barang yang diajukan atau jaminan berharga yang lain seperti BPKB dan sertifikat tanah. Keenam UGT PKH (Pembiayaan Kafalah Haji) Fasilitas

pembiayaan konsumtif bagi anggota untuk memenuhi kebutuhan kekurangan setoran awal. Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) yang ditentukan oleh kementerian agama untuk mendapatkan nomor seat porsi haji. Akad yang digunakan adalah akad Kafalah bil Ujah dan Wakalah bil Ujah.⁹⁶ Dari beberapa produk pembiayaan tersebut yang paling banyak diminati oleh anggota yaitu produk yaitu UGT GES (Gadai Emas Syariah) karena persyaratan yang dilakukan tergolong mudah dan tidak rumit yaitu hanya membawa KTP (Kartu Tanda Penduduk) sehingga anggota banyak yang menggunakan produk ini. Dengan melakukan standar pelayanan yang ada maka dalam pemberian pembiayaan semua akan berjalan dengan lancar.

Dalam BMT pelayanan yang digunakan dalam produk pembiayaan maupun simpanan tidak dibeda-bedakan atau semua sama, kami melayani dengan sopan, santun, ramah, tamah sehingga anggota merasa nyaman terhadap fasilitas yang telah diberikan. Karena hal tersebut menjadikan anggota lebih nyaman.

B. Penerapan Religiusitas BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar untuk menjadikan anggota berminat mengajukan pembiayaan.

Menurut Faisal Ismail religiusitas adalah peraturan yang mengatur keadaan manusia maupun mengenai sesuatu yang ghaib, mengenai budi pekerti dan pergaulan hidup bersama.⁹⁷ Religius merupakan aspek yang telah dihayati oleh individu didalam hati, getaran hati nurani dan sikap

⁹⁶ Brosur Produk Pembiayaan BMT UGT Sidogiri

⁹⁷Faisal Ismail, *Paradigma kebudayaan Islam: Study Kritis dan Refleksi Historis*, (Jogjakarta: Titia Ilahi Press, 1997), hal, 28.

personal.⁹⁸ Religiusitas karyawan yang ada di *Baitul Maal Wat Tamwili* (BMT) UGT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar haruslah kuat, mengingat BMT merupakan lembaga keuangan yang berbasis syariah. Dengan kondisi karyawan yang sudah bekerja cukup lama dan terdidik di BMT tersebut, untuk itu religiusitas segera dipertahankan, dan ditingkatkan. Mengingat produk yang dijual di BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar merupakan produk jasa yang berlandaskan prinsip syariah islam. Karyawan dengan pengetahuan dan keimanan yang kuat sangatlah diharapkan karena jasa keuangan yang ditawarkan dari kedua BMT tersebut haruslah bisa diterima oleh semua kalangan, dan dapat sesuai dengan prinsip bermuamalah yang benar.

Oleh karena itu di BMT juga memiliki karakter religiusitas. Karakter adalah cara berpikir dan kerjasama dan berperilaku yang menjadi ciri khas setiap individu dalam lingkup keluarga, masyarakat, bangsa dan negara. Coon mendefinisikan karakter sebagai suatu penilaian subjektif terhadap kepribadian seseorang yang berkaitan dengan atribut kepribadian yang dapat atau tidak dapat diterima oleh masyarakat. Karakter merupakan keseluruhan disposisi kodrati dan disposisi yang telah di kuasai secara stabil yang mendefinisikan seseorang individu dalam keseluruhan tata perilaku psikisnya yang menjadikan tipikal dalam cara berpikir dan bertindak.⁹⁹ Karakter yang ada di BMT UGT Sidogiri ini dalam hal akad yaitu harus jelas dalam melakukan transaksi, tidak ada unsur penipuan,

⁹⁸Mangun Wijaya Y. B., *Menumbuhkan Sikap Religiusitas Anak....*, hal. 112.

⁹⁹ Zubaedi , *Desain Pendidikan Karakter*, (Jakarta:Kencana Prenada Media Group, 2012, Cet 2), hal.8

riba, perjudian, dan saling rela. Dalam hal religiusitas terutama mengenai produk pembiayaan, hampir semua produk pembiayaan berbasis keislaman karena disini BMT melakukan sistem ta'awun atau saling tolong menolong, jadi tidak hanya memikirkan profit saja.

Dari segi SDM nya BMT UGT Sidogiri ini sudah baik, dilihat dari karyawannya semua muslim, solat tepat waktu, ibadah. Dan di BMT juga rutin melakukan kegiatan yang berbasis keislaman. Contohnya yaitu setiap pagi sebelum melakukan aktivitas rutin melakukan gerak batin atau membaca surat-surat pendek untuk memperlancar aktivitas yang akan dimulai. Dengan adanya kualitas pelayanan religiusitas yang bagus menjadikan masyarakat percaya kepada BMT Sidogiri untuk mengelola uang mereka.

Selanjutnya dalam pendekatan religiusitas, pelayanan yang diberikan BMT Sidogiri sudah maksimal dilihat dari kepuasan anggota yang telah melakukan pembiayaan di BMT Sidogiri. Terbukti dilihat dari sistem pelayanan religiusitasnya yang bagus banyak masyarakat yang mempercayakan uang mereka untuk dikelola.