

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data dan Temuan Penelitian

1. Paparan Data

a. Sejarah Berdirinya BMT NU Cabang Mlandingan Situbondo

BMT NU Cabang Mlandingan lahir berangkat dari sebuah keprihatinan atas kondisi masyarakat Situbondo pada umumnya dan masyarakat kecamatan melandingan pada khususnya dimana tingkat kesejahteraan masyarakat yang tidak stabil padahal masyarakat melandingan memiliki etos kerja cukup tinggi.

Melihat kenyataan yang timpang, Pengurus MWC NU Mlandingan merasa prihatin sehingga merasa perlu untuk membantu memikirkan ekonomi masyarakat. Pada tanggal 27 Mei 2020 Akhirnya Pengurus MWC NU Mlandingan menyelenggarakan Musyawarah untuk merancang Program Penguatan Ekonomi Masyarakat. Berbagai ide yang muncul dalam musyawarah masih banyak menimbulkan permasalahan-permasalahan lain, sehingga seringkali setiap pertemuan tidak dapat merumuskan kesimpulan yang kongkrit mengenai langkah-langkah yang akan dilakukan untuk membantu ekonomi masyarakat. Faktor utama yang membuat pembahasan cukup alot adalah kenyataan kemampuan MWC NU Mlandingan dalam segi finansial sehingga banyak ide yang terbuang karena MWC NU Mlandingan masih tidak memiliki kemampuan modal finansial.

"Tidak ada niat baik yang sia-sia". seolah-olah Allah SWT memberi Jalan atas kebuntuan MWC NU Mlandingan dalam mikirkan ekonomi Masyarakat. Tiba-tiba MWC NU Mlandingan mendapat tawaran kerjasama dari Pengurus Direksi KSPP Syari'ah BMT NU Jawa Timur untuk membuka Kantor Cabang di Kecamatan Mlandingan. Akhirnya seluruh Pengurus MWC NU Mlandingan langsung sepakat untuk menindak lanjuti tawaran tersebut dan segera melakukan kunjungan ke Kecamatan Gapura Kabupaten Sumenep yaitu Kantor Pusat KSPP Syari'ah BMT NU Jawa Timur.

Setelah menempuh berbagai agenda kegiatan dari mencari Lokasi, Survei tingkat potensi masyarakat, Pembangunan Kantor, seleksi Pengelola, Proses Perijinan Dinas Koperasi dan Diklat Pengelola akhirnya pada Tanggal 27 Agustus 2020 KSPP Syari'ah BMT NU Jawa Timur Cabang Mlandingan diresmikan untuk menjadi lembaga keuangan syari'ah dan mulai melayani untuk mengelola keuangan Masyarakat Mlandingan pada khususnya dan Masyarakat Situbondo pada umumnya.

b. Visi dan Misi BMT NU Cabang Melandingan Situbondo

1) Visi BMT NU cabang Mlandingan Situbondo

“Terwujudnya BMT NU yang jujur, amanah dan profesional sehingga mampu melayani melampaui harapan anggota dan pada

tahun 2008 memiliki prestasi tingkat nasional dengan aset 20 miliar menuju anggota yang mardhatillah”.

2) Misi BMT NU Cabang Mlandingan Situbondo

- a) Menerapkan prinsip-prinsip syaria’at dalam kegiatan ekonomi, memperdayakan pengusaha kecil dan menengah, dan membina kepedulian *aghniya’* (orang mampu) kepada *dhuafa’* (kurang mampu) secara terpolo dan be kesinambungan.
- b) Memberikan layanan usaha yang prima kepada seluruh anggota dan mitra BMT NU Jawa Timur.
- c) Mencapai pertumbuhan dan hasil usaha BMT NU Jawa Timur yang layak serta proporsional untuk kerjasama berasama.
- d) Turut berperan serta dalam gerakan pengembangan ekonomi syariah.
- e) Membangun kesadaran masyarakat akan pentingnya prinsip koperasi.
- f) Menjadi Cabang KSPPS BMT NU Jawa Timur percontohan.

c. Produk-produk BMT NU Cabang Mlandingan Situbondo.

1) Produk-produk Tabungan Syariah

- a. SIAGA (Simpanan Anggota)

Disedian bagi anda yang berminat menjadi anggota sekaligus pemilik BMT NU dengan bagi hasil yang menguntungkan yaitu 70% dari SHU dengan menggunakan akad musyarakah. Simpanan anggota ini terdiri dari: simpanan

anggota pokok dibayar satu kali sebesar Rp. 100.000,-
simpanan anggota wajib dibayar perbulan sebesar Rp. 20.000,-
dan simpanan anggota khusus di bayar kapan saja dengan
setoran minimal Rp. 100.000,- simpanan anggota pokok dan
wajib hanya dapat ditarik ketika berhenti dari keanggotaan
sedangkan simpanan anggota khusus dapat ditarik setiap bulan
Januari.⁵⁷

b. Tabungan Mudharabah (TABAH)

Simpanan yang bisa mempermudah memenuhi
kebutuhan sehari-hari dengan setoran awal Rp. 10.000,- dan
selanjutnya minimal Rp. 2.500,- dengan menggunakan akad
mudharabah muthlaqah dan memperoleh keuntungan bagi hasil
40%. Menggunakan akad mudharabah muthlaqah. Setoran awal
Rp. 10.000 dan selanjutnya minimal Rp. 2.500.

c. SIDIK Fathonah (Simpanan Pendidikan Fathonah)

Simpanan yang digunakan untuk meraih cita-cita
Pendidikan secara sempurna dengan hasil 45%
yang menguntungkan dengan menggunakan akad
Mudharabah Muthlaqah. Setoran awal RP. 2.500 dan
selanjutnya minimal Rp. 500. Penarikan hanya bias diambil
pada waktu tahun ajaran baru dan semesteran. Setoran awal
Rp. 2.500 dan setoran selanjutnya minimal Rp. 500.

⁵⁷Standar operasional prosedur BMT NUCabang Bungatan Situbondo.

d. SAHARA (Simpanan Haji Dan Umrah)

Simpanan yang dapat memudahkan menunaikan ibadah haji dan umrah dengan memperoleh keuntungan yang melimpah dengan bagi hasil 65% sebagai bekal tambahan biaya haji dan umrah. Simpanan ini menggunakan akad mudlarabah muthlaqah. Setoran awalnya minimal RP. 1.000.000,- dan setoran selanjutnya sesuai kemampuan. Simpanan ini boleh ditarik ketika akan melaksanakan haji dan umrah kecuali ada udzur Syar'i.

e. TARAWI (Tabungan Ukhrawi).

Tabungan sekahigus beramal, karena bagi hasil tabungan disedekahkan kepada fakir miskin dan anak yatim piatu dengan menggunakan akad mudharabah muthlaqah. Setoran awal Rp. 25.000,- dan setoran selanjutnya minimal Rp. 5.000,- dengan bagi hasil 50%.

f. SABAR (Simpanan Lebaran)

Simpanan yang bisa mempermudah anda memenuhi kebutuhan lebaran dengan memperoleh keuntungan dari bagi hasil sebesar 55% dengan menggunakan akad Mudlarabah Muthlaqah dengan setoran awal Rp. 25.000,- dan setoran selanjutnya minimal Rp. 5.000,-. Penarikan hanya bisa dilakukan setiap bulan ramadhan saja.

g. SAJADAH (Simpanan Berjangka Wadi'ah Berhadiah)

Simpanan dengan keuntungan yang dapat dinikmati diawal dengan memperoleh hadiah langsung tanpa diundi. Simpanan ini menggunakan akad wadiah yad l-dhamanah dan dapat ditarik pada waktu berdasarkan ketentuan yang berlaku.

h. SIBERKAH (Simpanan Berjangka Mudlarabah)

Simpanan dengan keuntungan yang melimpah dengan bagi hasil 65% dengan menggunakan akad Mudlarabah Muthlaqah. Setoran awal minimal Rp. 500.000 dengan jangka waktu minimal 1 tahun

d. Produk Pembiayaan

a. Al-Qardul Hasan

Pembiayaan dengan jasa seikhlasnya (tanpa bagi hasil dan keuntungan) dengan jangka waktu maksimal 36 bulan dengan angsuran mingguan, bulanan dan cash tempo.

b. Murabahah dan Bai' Bitsamanil Ajil

Pembiayaan dengan pola jual beli barang dengan harga pokok diketahui bersama. Selisih harga pokok dengan harga jual merupakan keuntungan atau margin BMT NU. Jangka maksimal 36 bulan dengan angsuran bulanan (*Bai' Bitsamanil Ajil*) atau dengan cara cash tempo (*Murobahah*).

c. Mudharabah dan Musyarokah

Pembiayaan seluruh modal kerja yang di butuhkan (Mudharabah) atau sebagai modal kerja (Musyarokah) dengan pola

bagi hasil. Bagi hasil dihitung berdasarkan kesepakatan (Mudharabah) atau sesuai dengan proporsi modal (Musyarakah). Jangka waktu maksimal 36 bulan dengan angsuran bulanan atau cash tempo.

d. Rahn atau Gadai

Pembiayaan dengan menyerahkan barang dan bukti kepemilikan barang sebagai tanggungan pinjaman dengan nilai pinjaman maksimal 80 % dari harga barang. Masa pinjaman maksimal 4 bulan dengan di perpanjang maksimal 3 kali. Barang yang diserahkan berupa barang berharga seperti perhiasan emas dan sebagainya. Biaya taksir dan uji barang di tanggung pemilik barang. BMT NU Cabang melandingsan mendapatkan ujuh atau ongkos penitipan barang setiap bawa sebesar RP. 6,- untuk setiap kelipatan Rp. 10.000,- dari harga barang.

e. Pembiayaan Tanpa Jaminan

Layanan berdasarkan jamaah (Lazizma) merupakan layanan pinjaman atau pembiayaan tanpa jaminan bagi anggota yang berpenghasilan rendah dengan membentuk suatu kelompok.

f. Pembiayaan Hidup Sehati

Pembiayaan hidup sehati islami (Hidup Sehati) disiapkan bagi anggota yang belum memiliki jamban tau toilet dan sarana air bersih yang sehat dengan menggunakan akad murabahah.

e. Produk Jasa

Dalam bidang jasa di BMT NU diantaranya adalah transfer antar bank, isi token, antar jemput tabungan, pembayaran BPJS dan lain-lain.

f. Struktur KSPPS BMT NU Cabang Mlandingan Situbondo.

No.	Nama	Jabatan
1	Rofiqih	Kepala Cabang
2	Inaniyah pujilhami	Juru Lazizma
3	Arif agus priyono	Bagian Pembiayaan
4	Jamaluddin	Bagian Tabungan
5	Halimatus sa diyah	Bagian Keuangan & Admin
6	Robiah al adawiyah zuhri	Teller

g. Identitas Instansi

Nama Lembaga : KSPP Syari'ah BMT NU Cabang melandingan

Jenis Perusahaan : Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syari'ah

Kode Cabang : 10

Tanggal Berdiri : 27agustus 2020

Alamat : Jl. Raya Pasir Putih

Desa : Mlandingan

Kecamatan : Mlandingan
Kabupaten : Situbondo
Propinsi : Jawa Timur
Kode Pos : 68353
E-mail : bmtnu_mlandingan22@yahoo.com
No Hp : 0823 2299 2551

Jam Layanan : 07.30 WIB s/d 16.00 WIB

Hari Kerja : Senin s/d Sabtu

Prinsip Kerja : Jujur – Giat – Ikhlas

Budaya Kerja : Shiddiq – Amanah – Fahonah – Tabligh –

Istiqamah

Motto : Menebar Manfaat, Berbagi Keuntungan

h. Job Description

1) KEPALA CABANG

a) Bertanggung Jawab Kepada : Direksi dan Pengurus Pusat

b) Membawahi : 1. Bagian Keuangan

2. Bagian pembiayaan

3. Bagian Administrasi dan

Umum

4. Bagian Tabungan

c) Fungsi :



- 1) Menentukan arah kegiatan dan mengolah kantor cabang secara keseluruhannya demi terwujudnya visi dan misi serta tujuan KSPP. SYARIAH BMT NU.
- 2) Memimpin jalannya kantor cabang BMT NU secara Profesional dan Amanah.
- 3) Bertanggung jawab terhadap kinerja kantor cabang KSPP. SYARIAH BMT NU baik secara Intern maupun ekstern.
- 4) Menjaga kelangsungan dan pengembangan usaha kantor cabang KSPP. SYARIAH BMT NU yang telah ditetapkan oleh Pengurus pusat.
- 5) Mewakili KSPP. SYARIAH BMT NU Cabang dalam melakukan tindakan keluar baik yang bersifat pertemuan, negoisasi, penandan kerjasama, undangan ataupun lainnya.
- 6) Melaksanakan Program Kerja dan RAPB. Sesuai dengan AD/ART dan kesempatan RA.
- 7) Menciptakan sistem pengendalian intern, manajemen risiko, menjamin terselenggaranya fungsi audit intern dalam setiap tingkatan manajemen.
- 8) Menetapkan strategi dan kebijakan Koperasi berdasarkan prinsip syariah dan kebijakan pendukung lainnya.
- 9) Memastikan terselenggaranya pelaksanaan tata kelola Koperasi yang baik (Good Corporote Governance) dalam setiap kegiatan usaha KSPP. SYARIAH. BMT NU



berdasarkan dengan prinsip kehati-hatian dan prinsip Syariah.

10) Mengupayakan terjaganya likuiditas dengan mengatur manajemen dana seoptimal mungkin hingga tidak terjadi dana rush maupun idle.

11) Menindak Lanjuti Temuan dan rekomendasi dari pengurus pusat maupun Direksi.

12) Membina hubungan dengan seluruh mitra kerja KSPP. SYARIAH. BMT NU agar dapat terwujud hubungan yang saling menguntungkan bagi kedua belah pihak

13) Mengawasi dan Memonitoring Tugas-tugas pengelola.

2) **Bagian Keuangan, Administrasi Dan Umum, Layanan Anggota**

a) Bertanggung Jawab Kepada : Direksi dan Pengurus Pusat

b) Membawahi : 1. Teller

c) Fungsi

1) Bertanggung jawab dan mengarsip seluruh tanda bukti transaksi untuk kebenaran pencatatan transaksi sesuai dengan prinsip akuntansi pola syari'ah yang berlaku dilingkungan kantor cabang KSPP. SYARIAH BMT NU.

2) Bertanggung Jawab atas Pengelolaan Keuangan kantor cabang KSPP. SYARIAH BMT NU.

3) Memberikan Pelayanan terbaik kepada anggota dan penabung.

- 4) Bertanggung Jawab atas Administrasi yang berkaitan dengan aplikasi Pembukaan Rekening Simpanan/Tabungan dan Pembiayaan.
- 5) Bertanggung jawab terhadap pemenuhan sarana dan logistik kantor Cabang.

3) Bagian Tabungan

- a) Bertanggung jawab kepada : Kepala Cabang
- b) Fungsi :
 - 1) Bertanggung jawab atas penjemputan simpanan anggota dan penabung.
 - 2) Melakukan penjemputan setoran dan penarikan simpanan :
 - 1) Antaradana yang dijemput dengan dana yang disetorkan ke teller
 - 2) Membuat rencana/ jadwal kolektif harian, mingguan, dan bulanan.
 - 3) Menyiapkan peralatan administrasi yang dibutuhkan untuk menjemput setoran dan penarikan simpanan.
 - 4) Membuat laporan kegiatan kepada kepala cabang secara berkala sebagai pertanggung jawaban seluruh aktifitas bagian keuangan.

4) Bagian Pembiayaan, Juru Survei dan Juru Tagih

- a) Bertanggung Jawab Kepada : Kepala Cabang
- b) Membawahi : 1. Juru Survei

: 2. Juru Tagih dan Bina Usaha

c) Fungsi :

- 1) Bertanggung jawab atas management dan prosedur pembiayaan
- 2) Mengusahakan tercapainya pemasaran produk = Produk Pembiayaan Kantor Cabang KSPP. SYARIAH BMT NU dengan target yang telah di tentukan.
- 3) Mengusahakan terlaksananya survei kelayakan dan kepatutan sesuai dengan disposisi devisi pembiayaan
- 4) Bertanggung jawab atas penagihan tunggakan pembiayaan.
- 5) Mengusahakan terlaksananya survei kelayakan dan kepatutan pembiayaan sesuai dengan disposisi bagian pembiayaan
- 6) Bertanggung jawab atas penagihan tunggakan pembiayaan
- 7) Bertanggung jawab terhadap pembinaan usaha mitra untuk meminimalisir embiayaan bermasalah.

5) Teller

a) Bertanggung jawab kepada : Bagian Keuangan

b) Fungsi :

- 1) Memberikan pelayanan terbaik kepada anggota dan nasabah
- 2) Bertanggung jawab atas pengelolaan kas kecil (Petty Cash).

2. Temuan Penelitian

Paparan data yang disajikan bertujuan untuk mengetahui karakteristik dan pokok-pokok yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Dalam rangka menyelesaikan permasalahan penelitian

tentang manajemen strategi BMT NU cabang mlandingan situbondo dalam meningkatkan kualitas pelayanan, peneliti mengadakan penggalian data dengan mewawancarai beberapa informan yang sekiranya dapat memberikan informasi terkait fokus yang diteliti, serta dokumentasi dan observasi di BMT NU Cabang Mlandingan. Adapun penyajian data dalam penelitian ini dapat diuraikan secara deskriptif sebagai berikut :

a. Strategis manajemen BMT NU cabang Mlandingan Situbondo dalam meningkatkan kualitas pelayanan

Strategi, adalah tahap awal dimana perusahaan menetapkan visi dan misi disertai analisa mendalam terkait faktor internal dan eksternal perusahaan dan penetapan tujuan jangka panjang yang kemudian digunakan sebagai acuan untuk menciptakan alternatif strategistrategi bisnis dimana akan dipilih salah satunya untuk ditetapkan sesuai dengan kondisi perusahaan.

Dari penelitian yang peneliti lakukan dengan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi bersama kapala cabang BMT NU cabang Mlandingan Situbondo, peneliti memperoleh data tentang visi dan misi BMT NU cabang mlandingan Situbondo sebagai berikut: Visi BMT NU cabang mlandingan situbondo Terwujudnya BMT NU yang jujur, amanah dan profesional sehingga mampu melayani melampaui harapan anggota dan pada tahun 2008 memiliki prestasi tingkat nasional dengan aset 20 milyar menuju anggota yang mardhatillah.

Kepala cabang BMT NU cabang Mlandingan juga memaparkan sebagai berikut :

“Visi lembaga ini adalah Menjadi Lembaga keuangan mikro yang berbadan hukum koperasi, sebagai Lembaga pengelola dana Lembaga usaha berorientasi profit secara profesional berdasarkan Ekonomi Syari’ah”⁵⁸

Hal senada juga dijelaskan oleh ibu halimatus sa’diyah selaku karyawan ketika ditemui penelitian, menuturkan bahwa:

“mewujudkan BMT NU cabang Mlandingan situbondo sebagai lembaga keuangan mikro syariah yang profesional, bersahabat dalam menumbuhkan produktivitas usaha anggota dan dapat meningkatkan kualitas ibadah anggota dalam segala aspek kehidupan”⁵⁹

Sementara itu misi BMT NU cabang Mlandingan adalah:

- 1) Menerapkan prinsip-prinsip syaria’at dalam kegiatan ekonomi, memperdayakan pengusaha kecil dan menengah, dan membina kepedulian *aghniya’* (orang mampu) kepada *dhuafa’* (kurang mampu) secara terpola dan berkesinambungan.
- 2) Memberikan layanan usaha yang prima kepada seluruh anggota dan mitra BMT NU Jawa Timur.

⁵⁸Rofiqi, Kepala Cabang BMT NU, *Wawancara*, Mlandingan, Senin, 14-06-2021 10:00 WIB

⁵⁹Halimatus Sa’diyah, karyawan BMT NU, *Wawancara*, Mlandingan, Senin, 14-06-2021 10:00 WIB

- 3) Mencapai pertumbuhan dan hasil usaha BMT NU Jawa Timur yang layak serta proporsional untuk kerjasama berasama.
- 4) Turut berperan serta dalam gerakan pengembangan ekonomi syariah.
- 5) Membangun kesadaran masyarakat akan pentingnya prinsip koperasi.
- 6) Menjadi Cabang KSPPS BMT NU Jawa Timur percontohan.

Dalam sesi wawancara bersama kepala cabang BMT NU cabang mlandingan situbondo bapak rofiqi, beliau juga menjelaskan bahwa:

“Misi BMT NU Cabang Mlandingan Situbondo adalah membangun dan mengembangkan tatanan perekonomian dan struktur masyarakat madani yang adilberkemmakmuran berkemajuan, memberdayakan pengusaha kecil dan kalangan bawah, seta membina kepedulian agnina kepada dhuafa secara terpola dan berkesinambungan dengan berlandaskan prinsip syariah dan ridho Allah SWT”⁶⁰

Hal senada juga disampaikan oleh bendahara BMT NU cabang Mlandingan, Ibu imaniyatul puji ilhami beliau menjelaskan bahwa:

“Misi BMT NU cabang Mlandingan Situbondo ini menciptakan perekonomian dengan menjalin kerjasama pengusaha kecil dan menengah, secara terpadu yang berlandaskan prisip syariah”⁶¹

⁶⁰Rofiqi, Kepala Cabang BMT NU, *Wawancara*, Mlandingan, Senin, 14-06-2021 10:00 WIB

⁶¹Imaniyatul Puji Ilhami, karyawan BMT NU, *Wawancara*, Mlandingan, Senin, 14-06-2021 10:00 WIB

Dari hasil dokumentasi maupun wawancara diatas dapat diketahui bahwa BMT NU cabang Mlandingan Situbondo telah memiliki visi dan misi yang jelas, berbobot luas jangkauanya dan bisa direalisasikan. Berasal dari visi dan misi yang jelas inilah yang akan menjadi modal awal untuk menetapkan apa langkah selanjutnya. Dalam perumusan visi dan misi, ada dua hal yang penting yakni kondisi lingkungan internal dan eksternal organisasi. Bagaimanapun itu, kondisi lingkungan internal dan eksternal juga akan berpengaruh terhadap proses perwujudan visi dan misi.

Mengenai kondisi internal dan eksternal dalam perumusan visi dan misi BMT NU cabang Mlandingan Situbondo, Bapak rofiqih menuturkan bahwa:

“Semua itu coba kita tanamkan dalam diri karyawan untuk benar-benar sesuai dengan prinsip syariah untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas. Secara keseluruhan kondisi internal sangat mendukung sekali untuk terecapainya visi dan misi yang telah ditetapkan. Baik saya sendiri sebagai pimpinan, karyawan dan para anggota. Namun semua itu perlu adanya kerjasama yang baik agar agar visi dan misi yang telah ditetapkan. Kalau kondisi eksternal, kita melihat dari luar satu sisi menjadi peluang kerana pengetahuan tentang BMT masih sangatlah sempit. Nah ini peluang bagi kita untuk mencoba mengenalkan BMT ke para calon anggota”⁶²

⁶²Rofiqi, Kepala Cabang BMT NU, *Wawancara*, Mlandingan, Senin, 14-06-2021 10:00 WIB

Dari wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa kondisi inernal maupun eksternal di BMT NU cabang Mlandingan Situbondo sangat mendukung terwujudnya visi dan misi yang telah dirumuskan. Peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa komitmen yang kuat serta kerjasama yang baik dari semua SDM yang dimiliki tentunya menjadi modal awal untuk terus bekerja semaksimal mungkin agar visi dan misi yang telah dirumuskan terwujud. Selangka perkembangan lembaga keuangan yang terjadi saat ini begitu pesat dan kurangnya pelayanan yang baik oleh lembagatersebut menjadi sebuah peluang bagi BMT NU cabang mlandingan untuk mweujudkan visi dan misi yang telah dirumuskan. Situasi ini dimanfaatkan oleh BMT NU cabang mlandingan situbondo sebagai kondisi eksternal yang harus di kelola dengan sebaik-baiknya agar BMT ini dapat berkembang dengan baik.

merumuskan strategi untuk mewujudkan visi, misi, tujuan dan target yang telah dirumuskan sebelumnya. Untuk mewujudkan visi, misi, serta tujuan dan target yang telah dicapangkan, maka dirumuskantah beberapa strategi. Adapun strategi yang digunakan oleh BMT NU cabang Mlandingan adalah Standarisasi manajemen, Peningkatan kualitas kinerja SDM , Pengadaan dan standarisasi sarana-prasaranan,Membangun citra lembaga.

b. Implementasi manajemen BMT NU cabang Mlandingan Situbondo dalam meningkatkan kualitas pelayanan

Mengimplementasikan strategi-strategi yang telah diformulasikan dalam bentuk tindakan. Agar proses implementasi ini berjalan dengan lancar, maka semua sumber daya yang ada harus benar-benar difokuskan untuk melaksanakan strategi yang telah dirumuskan agar visi dan misi serta tujuan dan target dapat dicapai. Peneliti mencoba mencari data bagaimana proses pelaksanaan, bagaimana komunikasi yang terjadi, bagaimana proses controlling yang dilakukan serta bagaimana hasil yang diperoleh. Berikut peneliti akan memaparkan satu persatu implementasi strategi yang dilakukan oleh BMT NU cabang Mlandingan Situbondo.

1) Standarisasi manajemen

Salah satu program yang dirumuskan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan adalah standarisasi manajemen yang baik. Dari hasil penelitian yang peneliti peroleh, dalam rangka merealisasikan program tersebut, ada beberapa kegiatan yang dilakukan oleh BMT NU cabang mlandingan situbondo, yakni :

- a) Membuat SOP yang baku
- b) Melaksanakan setiap kegiatan berdasarkan SOP
- c) Peralatan IT untuk administrasi yang standar
- d) Pengerjaan dan penyimpanan semua dokumen berbasis IT

e) Pemenuhan perlengkapan administrasi

Perlahan tapi pasti, satu persatu kegiatan terlaksana. Semua kegiatan tersebut terlaksana berbekal komitmen yang kuat dari seluruh SDM yang ada. Sebagaimana Bapak rofiqih selaku kepala cabang BMT NU cabang Mlandingan Situbondo menuturkan, sebagai berikut :



“Jadi begini mbk, dengan komitmen serta satu visi dan misi yang kita tanamkan dalam diri kita masing-masing, semuanya berjalan dengan lancar walau ada kendala yang dihadapi, namun semua bisa kita atasi khususnya di SOP. Butuh pengawasan yang ekstra untuk terus beradadijalur yang sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Kalau kegiatan yang lain seperti peralatan IT, Alhamdulillah terlaksana”⁶³

Dari wawancara di atas, dapat peneliti simpulkan bahwa terlaksananya kegiatan-kegiatan yang menunjang terealisasinya program standarisasi manajemen tidak terlepas dari dua aspek. Aspek pertama adalah komitmen. Bagaimanapun itu, komitmen yang kuat dalam membangun pelayanan yang berkualitas sangat dibutuhkan. Tanpa komitmen yang kuat apa yang diharapkan tidak akan

⁶³Rofiqi, Kepala Cabang BMT NU, *Wawancara*, Mlandingan, Senin, 14-06-2021 10:00 WIB

terwujud. Aspek yang kedua adalah pengawasan Manajer. Dengan adanya pengawasan yang maksimal.

Peneliti kemudian mencari data terkait pelaksanaan kegiatan yang berhubungan dengan IT. Peneliti kemudian menemui bendahara BMT NU cabang mlandingan situbondo, untuk memastikan terlaksananya kegiatan pembaharuan. Dari data yang diperoleh benar adanya. Setelah pembaharuan peralatan IT terlaksana, pengerjaan dan penyimpanan semua dokumen berbasis IT dilakukan.

Ibu halimayus sa'diyah menuturkan bahwa:

“memang betul bak, bulan desember lalu kita mengganti dua unit komputer serta memperbaharui software. Alhamdulillah mbk, bisa mempermudah kami dalam bekerja”⁶⁴

Setelah pembaharuan peralatan IT terlaksana, pengerjaan dan penyimpanan semua dokumen berbasis IT bisa dilakukan kembali. Hal ini terbukti dengan adanya software, di semua komputer semua data lembaga di masukan didalamnya dan dapat dicek setiap saat dengan mudah.

“seperti yang sudah saya katakan tadi bak, Semua administrasi kantor ini dilakukan dengan sistem online. Jadi,

⁶⁴Halimatus Sa'diyah, karyawan BMT NU, *Wawancara*, Mlandingan, Senin, 14-06-2021 10:00 WIB

setiap saat saya tinggal mengecek atau memasukan data, ini memudahkan saya untuk melakukan pengawasan. Tidak hanya itu semua dokumen-dokumen kantor pun kami lakukan dengan online”⁶⁵

Seperti yang telah di katakan oleh ibu halimatus sa’diyah selaku bendahara di BMT NU cabang mlandingan situbondo memaparkan semua administrasi kator dilakukan secara online begitu juga dengan berkas berkas yang di input didalam satu komputer agar memudahkan segala yang di butuhkan nanti. Di dukung juga oleh pamparan bapak rofiqin selaku kepala cabang BMT NU cabang Mlandingan Situbondo, sebagai berikut :

“Untuk pengerjaan dan penyimpanan semua dokumen berbasis IT ini Alhamdulillah berjalan dengan baik bak.. Jika nanti ada kendala yang tidak bisa beliau atasi, maka kita pecahkan bersama. Alhamdulillah bak, pengontrolan saya terkait keuangan BMT menjadi lebih efektif.”⁶⁶

Lebih lanjut, Bapak Jamaluddin selaku karyawan di BMT NU cabang mlandingan situbondo juga menegaskan bahwa:

⁶⁵Halimatus Sa’diyah BMT NU, *Wawancara*, Mlandingan, Senin, 14-06-2021 10:00 WIB

⁶⁶Rofiqi, Kepala Cabang BMT NU, *Wawancara*, Mlandingan, Senin, 14-06-2021 10:00 WIB

“Ini sangat memudahkan saya walau ada sedikit kesulitan mengoprasiakan sisitem ini. Enak bak saya bisa cek secara mudah tentang anggota yang sudah jatuh tempo pembiayaannya atau pun memasukkan data nasabah baru”⁶⁷

Dari pemaparan diatas, dapat peneliti simpulkan bahwa dengan adanya sistem administrasi berbasis IT, dapat mempermudah kinerja organisasi khususnya yang berkaitan dengan administrasi. Semua administrasi yang berhubungan dengan kantor, seperti data nasbah penabung dan pembiayaan dan data lainnya terkoordinir dengan baik, Hal ini tidak hanya mempermudah pengawasan namun juga efektif dan efisien.

2) Peningkatan Kualitas Kinerja SDM

Sumber daya manusia merupakan kunci berjalanya roda organisasi. organisasinya, dari tataran manapun organisasi tersebut, tidak terlepas dari SDM yang dimiliki. Semakin baik SDM yang dimiliki, maka semakin baik pula organisasi tersebut. Oleh karna itu, dalam upaya terus meningkatkan kualitas organisasi maka salah satu hal yang harus diperhatikan adalah kinerja dan kesejahteraan SDM. Bagi seseorang organisasi yang professional, kinerja

⁶⁷Jamaluddin, karyawan BMT NU, *Wawancara*, Mlandingan, Senin, 14-06-2021 10:00 WIB

dan kesejahteraan bagaikan dua sisi mata uang yang saling berhubungan.

Semakin bagus kesejahterannya maka semakin baik kinerjanya dan begitupun sebaliknya. Artinya, kinerja dan kesejahteraan SDM harus mendapatkan porsi yang seimbang agar roda organisasi terus berjalan. Bertolak dari hal tersebut, serta kesadaran akan pentingnya SDM adalah sebuah organisasi, maka dirumuskanlah program peningkatan kinerja dan kualitas SDM. Untuk merealisasikan tersebut, ada beberapa kegiatan yang dilakukan. Kegiatan tersebut adalah briefing pagi, pembinaan berkelanjutan, training manajemen waktu. kegiatan rutin yang selalu dilakukan dalam rangka peningkatan kinerja SDM adalah apel motivasi pagi. Apel motivasi pagi sangat dimanfaatkan oleh manajer untuk memompa semangat kerja para SDM yang dimiliki. Bapak rofiqih mengatakan:

“Salah satu kegiatan yang sangat membantu saya dalam peningkatan kinerja adalah briefing pagi, jadi saat briefing pagi itu, saya cek satu persatu, mulai dari kehadiran, administrasi, program-program kerja, sampai pulang. Semua saya cek, terkadang saya pantau langsung. Sehingga dari hasil ini, saya tau bagaimana kinerja karyawan yang saya miliki. Nah, dengan hasil ini kemudian saya koordinasikan bersama

untuk mengambil langkah-langkah perbaikan dengan cara memberikan motivasi, supervise, pelatihan maupun pembinaan. Dengan langkah-langkah seperti ini, kualitas kinerja karyawan yang kita miliki mulai membaik”⁶⁸

Bapak Arif salah satu karyawan di BMT NU

cabang mlandingan mengatakan, ketika ditemui peneliti juga menuturkan bahwa

“Iya bak, briefing pagi ini sangat bermanfaat bagi kami khususnya karyawan. Bapak rofiqih selalu memberi motivasi dan arahan-arahan yang baik dalam kegiatan yang akan dilakukan, Alhamdulillah bak, sangat membantu kami”⁶⁹

Hal yang sama juga disampaikan Ibu Imaniyah Puji Ilhami. Beliau menuturkan bahwa :

“briefing pagi itu sangat membantu kami dalam bekerja. Bapak rofiqih selalu mengecek dan memberikan motivasi kepada kami”⁷⁰

Dari pemaparan tersebut, dapat diketahui bahwa dengan beberapa kegiatan yang dilakukan, peningkatan kinerja SDM bisa terwujud. Baik berupa pemberian

⁶⁸Rofiqli, Kepala Cabang BMT NU, *Wawancara*, Mlandingan, Senin, 14-06-2021 10:00 WIB

⁶⁹Arif, karyawan BMT NU, *Wawancara*, Mlandingan, Senin, 14-06-2021 10:00 WIB

⁷⁰Imaniyah Puji Ilhami, karyawan BMT NU, *Wawancara*, Mlandingan, Senin, 14-06-2021 10:00 WIB

motivasi, supervise, pelatihan maupun pembinaan. Ketika kinerja SDM meningkat, maka secara langsung akan berimbas pada kesejahteraan SDM itu sendiri.

3) Pengadaan dan Standarisasi Sarana Prasarana

Salah satu aspek yang sangat menunjang terwujudnya kualitas pelayanan adalah sarana prasarana. Semakin terpenuhinya sarana prasarana lembaga, maka bisa dipastikan kualitas pelayanan semakin baik. Untuk mewujudkan itu BMT NU cabang mlandingan situbondo, mulai melakukan pembenahan. Pembenahan tersebut dilakukan melalui program pengadaan dan standarisasi sarana prasarana. Untuk merealisasikan program tersebut ada beberapa kegiatan yang dilakukan. Untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan tersebut, kepala cabang selalu mengadakan rapat rutin untuk mengecek kegiatan mana yang sudah terlaksana, yang akan terlaksana dan yang belum terlaksana. Dari rapat rutin tersebut, kemudian diambil langkah-langkah selanjutnya. Bapak rofiqih menuturkan bahwa:

“sebelum melakukan perbaikan atau pengadaan fasilitas kantor, terlebih dahulu kami lakukan rapat. Rapat ini membahas seputar pelaksanaan program ini, apa yang sudah, akan dan belum dilaksanakan serta evaluasi

kedepan untuk melakukan perbaikan”⁷¹

Senada dengan penuturan diatas, Ibu imaniyan puji ilhami juga memaparkan bahwa:

“Kami sering rapat bak. Selain rapat rutin 2 kali dalam sebulan, rapat-rapat yang lain pun sering kami adakan. Termasuk secara informal. Sambil menunggu jam pulang kita sering ngobrol-ngobrol masalah program termasuk sarana dan prasarana.”⁷²

Dari penuturan diatas, dapat dipahami bahwa rapat rutin menjadi salah satu media untuk mengontrol jalanya kegiatan yang dilaksanakan dalam pengadaan sarana-prasarana. Dengan mengadakan rapat tersebut serta dibarengi dengan komunikasi yang intensif, kegiatan-kegiatan tersebut dapat terlaksana dengan baik.

Dari data yang dipaparkan diatas, disimpulkan bahwa dalam rangka merealisasikan program pengadaan dan standarisasi sarana-prasarana, langkah pertama adalah menggelar rapat untuk membahas hal-hal yang berkaitan dengan program tersebut. Hasil rapat tersebut kemudian dibicarakan bersama seluruh karyawan. Sementara itu,

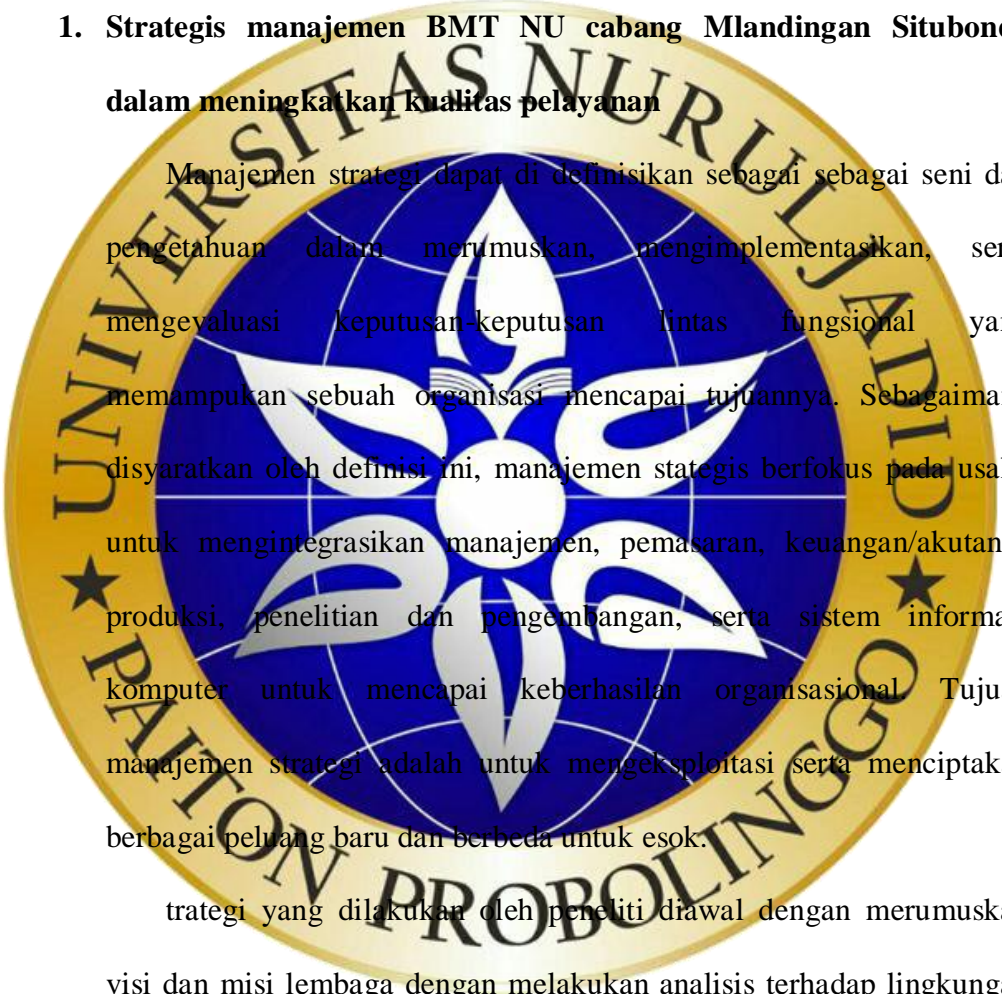
⁷¹Rofiqi, kepala cabang BMT NU, *Wawancara*, Mlandingan, Senin, 14-06-2021 10:00 WIB

⁷²Imaniyah Puji Ilhami, karyawan BMT NU, *Wawancara*, Mlandingan, Senin, 14-06-2021 10:00 WIB

untuk keterlibatan manager dalam pelaksanaan program ini hanya sebatas pengontrol kegiatan yang diadakan. Sedangkan pelaksanaannya di serahkan kepada seluruh karyawan.

B. PEMBAHASAN

1. Strategis manajemen BMT NU cabang Mlandingan Situbondo dalam meningkatkan kualitas pelayanan



Manajemen strategi dapat di definisikan sebagai seni dan pengetahuan dalam merumuskan, mengimplementasikan, serta mengevaluasi keputusan-keputusan lintas fungsional yang memungkinkan sebuah organisasi mencapai tujuannya. Sebagaimana disyaratkan oleh definisi ini, manajemen strategis berfokus pada usaha untuk mengintegrasikan manajemen, pemasaran, keuangan/akutansi, produksi, penelitian dan pengembangan, serta sistem informasi komputer untuk mencapai keberhasilan organisasional. Tujuan manajemen strategi adalah untuk mengeksploitasi serta menciptakan berbagai peluang baru dan berbeda untuk esok.

strategi yang dilakukan oleh peneliti diawal dengan merumuskan visi dan misi lembaga dengan melakukan analisis terhadap lingkungan baik internal maupun eksternal. Asesmen lingkungan eksternal meliputi identifikasi dan evaluasi aspek-aspek social, budaya, politis, ekonomis, dan teknologi, serta kecenderungan yang mungkin berpengaruh pada organisasi. Hasil asesmen lingkungan adalah sejauh peluang yang harus

dimanfaatkan oleh organisasi dan ancaman yang harus dicegah atau dihindari.

Asesmen lingkungan internal terdiri dari penentu persepsi yang realistis atas segala kekuatan dan kelemahan yang dimiliki organisasi. Semakin bagus kesejahterannya maka semakin baik kinerjanya dan begitupun sebaliknya. Artinya, kinerja dan kesejahteraan SDM harus mendapatkan porsi yang seimbang agar roda organisasi terus berjalan. Bertolak dari hal tersebut, serta kesadaran akan pentingnya SDM adalah sebuah organisasi, maka dirumuskanlah program peningkatan kinerja dan kualitas SDM. Untuk merealisasikan tersebut, ada beberapa kegiatan yang dilakukan. Kegiatan tersebut adalah briefing pagi, pembinaan berkelanjutan, training manajemen waktu. kegiatan rutin yang selalu dilakukan dalam rangka peningkatan kinerja SDM adalah apel motivasi pagi.

Dari data yang dipaparkan diatas, disimpulkan bahwa dalam rangka merealisasikan program pengadaan dan standarisasi sarana prasarana, langkah pertama adalah menggelar rapat untuk membahas hal-hal yang berkaitan dengan program tersebut. Hasil rapat tersebut kemudian dibicarakan bersama seluruh karyawan. Sementara itu, untuk keterlibatan manager dalam pelaksanaan program ini hanya sebatas pengontrol kegiatan yang diadakan. Sedangkan pelaksanaannya di serahkan kepada seluruh karyawan.

merumuskan strategi untuk mewujudkan visi, misi, tujuan dan target yang telah dirumuskan sebelumnya. Untuk mewujudkan visi, misi, serta tujuan dan target yang telah dicanangkan, maka dirumuskanlah beberapa strategi. Adapun strategi yang digunakan oleh BMT NU cabang mlandingan adalah Standarisasi manajemen, Peningkatan kualitas kinerja SDM , Pengadaan dan standarisasi sarana-prasanaan,Membarangun citra lembaga

2. Implementasi manajemen BMT NU cabang Mlandingan Situbondo dalam meningkatkan kualitas pelayanan

Manajemen strategi memungkinkan suatu organisasi untuk lebih proaktif daripada reaktif dalam membentuk masa depan sendiri. Hal itu memungkinkan suatu organisasi untuk mengawali dan memengaruhi aktifitas sehingga paat mengendalikan tujuannya sendiri.

Implementasi startegis dalam konteks manajemen strategis adalah proses menjabarkan strategi-strategi yang telah dirumuskan kedalam bentuk tindakan-tindakan nyata. Tindakan tersebut kemudian dimanage dengan baik agar strategi-strategi tersebut terwujud. Dalam proses implementasi strategis, seorang Kepala cabang harus memanfaatkan segala sumber daya yang ada baik sumber daya manusia maupun non manusia untuk mewujudkan strategi tersebut. Menempatkan sumber daya manusia sesuai dengan kemampuanya dan menggunakan sumber daya non manusia dengan maksimal akan mampu mewujudkan strategi tersebut.

Sebaliknya, jika tidak dikelola dengan baik maka strategi tersebut tidak akan terwujud.

Kondisi internal maupun eksternal di BMT NU cabang Mlandingan Situbondo sangat mendukung terwujudnya visi dan misi yang telah dirumuskan. Peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa komitmen yang kuat serta kerjasama yang baik dari semua SDM yang dimiliki tentunya menjadi modal awal untuk terus bekerja semaksimal mungkin agar visi dan misi yang telah dirumuskan terwujud. Sedangkan perkembangan lembaga keuangan yang terjadi saat ini begitu pesat dan kurangnya pelayanan yang baik oleh lembaga tersebut menjadi sebuah peluang bagi BMT NU cabang mlandingan untuk mewujudkan visi dan misi yang telah dirumuskan. Situasi ini dimanfaatkan oleh BMT NU cabang mlandingan situbondo sebagai kondisi eksternal yang harus di kelola dengan sebaik-baiknya agar BMT ini dapat berkembang dengan baik.

Merumuskan strategi untuk mewujudkan visi, misi, tujuan dan target yang telah dirumuskan sebelumnya. Untuk mewujudkan visi, misi, serta tujuan dan target yang telah dicanangkan, maka dirumuskanlah beberapa strategi. Adapun strategi yang digunakan oleh BMT NU cabang Mlandingan adalah Standarisasi manajemen, Peningkatan kualitas kinerja SDM, Pengadaan dan standarisasi sarana-prasanaan, Membangun citra lembaga.

Salah satu aspek yang sangat menunjang terwujudnya kualitas pelayanan adalah sarana prasarana. Semakin terpenuhinya sarana

prasarana lembaga, maka disa dipastikan kualitas pelayanan semakan baik. Untuk mewujudkan itu BMT NU cabang Mlandingan Situbondo, mulai melakukan pembenahan. Pembenahan tersebut dilakukan melalui program pengadaan dan standarisasi sarana prasarana. Untuk merealisasikan program tersebut ada beberapa kegiatan yang dilakukan. Untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan tersebut, kepala cabang selalu mengadakan rapat rutin untuk mengecek kegiatan mana yang sudah terlaksana, yang akan terlaksana dan yang belum terlaksana.

Terlaksananya kegitan-kegiatan yang menunjang terealisasinya program standarisasi manajemen tidak terlepas dari dua aspek. Aspek pertama adalah komitmen. Bagaimanapun itu, komitmen yang kuat dalam membangun pelayanan yang berkualitas sangat dibutuhkan. Tanpa komitmen yang kuat apa yang diharapkan tidak akan terwujud. Aspek yang kedua adalah pengawasan Manager. Dengan adanya pengawasan yang maksimal.

Bahwa dalam rangka merealisasikan program pengadaan dan standarisasi sarana prasarana, langkah pertama adalah menggelar rapat untuk membahas halhal yang berkaitan dengan program tersebut. Hasil rapat tersebut kemudian dibicarakan bersama seluruh karyawan. Sementara itu, untuk keterlibatan manager dalam pelaksanaan program ini hanya sebatas pengontrol kegiatan yang diadakan. Sedangkan pelaksanaannya di serahkan kepada seluruh karyawan.