Andragogia: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Studies Islamic
Journal Homepage: https://ejournal.umbandung.ac.id/index.php/andragogia

Vol. 1, No. 1, Juli 2024

Peningkatan Pelayanan Nasabah Di Baitul Maal WaTamwil (BMT): Studi Kasus di BMT Mitra Umat Islam

Cepi Parjana
Mahasiswa Administrasi Bisnis, S1 Universitas Terbuka, Indonesia
***email: yasinmuhamad873@gmail.com**

Kata Kunci:
Customer Service, Baitul Maal wa Tamwil, Customer Satisfaction, Service Quality, Service Improvement

ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of customer service at Baitul Maal wa Tamwil (BMT) and identify the factors influencing customer satisfaction. Using survey and interview methods, this study collected data from customers at BMT Mitra Umat Islam The results indicate that customer satisfaction is influenced by factors such as service speed, staff friendliness, ease of access to services, and information transparency. Recommendations for improving service include staff training, technological infrastructure enhancement, and more effective communication with customers.

Kata Kunci:
Pelayanan Nasabah, Baitul Maal wa Tamwil, Kepuasan Nasabah, Kualitas Layanan, Peningkatan Layanan

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan nasabah di Baitul Maal wa Tamwil (BMT) serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Melalui metode survei dan wawancara, studi ini mengumpulkan data dari nasabah di BMT Mitra Umat Islam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kecepatan pelayanan, keramahan staf, kemudahan akses layanan, dan transparansi informasi. Rekomendasi untuk peningkatan pelayanan termasuk pelatihan staf, peningkatan infrastruktur teknologi, dan komunikasi yang lebih efektif dengan nasabah.

PENDAHULUAN

Bank syariah lahir sebagai salah satu solusi alternative terhadap persoalan pertentangan antara bunga bank dengan riba. Dengan demikian kerinduan umat Islam yang ingin melepaskan diri dari persoalan riba telah mendapat jawaban dengan lahirnya bank syariah

Timbul pertanyaan mendasar, mengapa bank syariah timbul dan beroperasi? Tampak nya ada situasi dan keadaan yang menuntut lahir dan beroperasinya bank syariah. Masalah pokoknya adalah berkenaan dengan perangkat bunga yang telah dikembangkan oleh bank konvensional. Sebab,

apabila ditelusuri lebih jauh. Persoalan bunga bank di Indonesia telah lama melahirkan kontroversi dan menjadi ganjalan bagi umat Islam. Dan mereka umumnya berharap harus segera ditemukan pemecahannya.

Reaksi keras pertama kali yang meng c*ounter* persoalan bunga bank datang dari KH Mas Mansur seperti tertuang dalam tulisannya di majalah tabliq siaran pada tahun 1937, bahwa bunga bank menjadi permasalahan yang sangat serius bagi umat Islam, Namun, karena saat itu belum ada deregulasi moneter dan perbankan pada tahun 1983, sedikit mendapatkan jawaban terhadap permasalahan bank tersebut.

Membahas persoalan bank syariah, pada dasarnya bersumber pada konsep uang dalam Islam, uang dipandang sebagai alat tukar, bukan suatu komoditi. Diterimanya peranan uang ini secara meluas dengan maksud melenyapkan ketidak adilan, ketidak jujuran, dan pengisapan dalam ekonomi tukar menukar. Sebagai alat tukar menukar, peranan uang sangat di benarkan namun apabila dikaitkan dengan persoalan ketidak adilan, didalam ekonomi tukar menukar uang di golongkan sebagai riba. Oleh karena itu di dalam Islam, uang sendiri tidak menghasilkan suatu apapun, Dengan demikian, bunga (riba) pada uang yang dipinjam dan meminjam dilarang (apabila ada unsur eksploitasi).

Kaitan antara bank dengan uang dalam suatu unit bisnis adalah penting, namun di dalam pelaksanaannya harus menghilangkan adanya ketidak adilan, ketidak jujuran dan pengisapan (eksploitasi) dari satu pihak kepihak lain (bank dengan nasabahnya). Kedudukan bank syariah dalam hubungan dengan para kliennya adalah sebagai mitra investor dan pedagang, sedang dalam hal bank konvensional pada umumnya, hubungannya sebagai kreditur dan debitur. Sehubungan dengan jalinan investor dan pelakunya tersebut maka dalam menjalankan pekerjaannya, bank syariah menggunakan berbagai teknik dan metode investasi seperti kontrak mudharabah. Disamping itu, soal membayarkan bunga kepada para depositor atas pembebanan suatu bunga dari para nasabah tidak timbul.

Sistem lembaga keuangan, atau yang lebih khusus lagi disebut sebagai aturan yang menyangkut aspek keuangan dalam system mekanisme keuangan suatu Negara, telah menjadi *instrument* penting dalam memperlancar jalannya pembangunan suatu bangsa. Indonesia yang mayoritas penduduknya beragama Islam tentu saja menuntut adanya system baku yang mengatur kegiatan kehidupannya. Termasuk diantaranya kegiatan keuangan yang dijalankan oleh setiap umat. Namun di dalam perjalanan hidup umat manusia, kini telah terbelenggu dalam system perekonomian yang bersifat sekuleris.

Khusus dibidang perbankan, sejarah telah mencatat, sejak berdirinya *De Javache Bank* pada tahun 1872, telah menanamkan nilai-nilai system perbankan yang sampai sekarang telah mentradisi dan bahkan telah mendarah daging dikalangan masyarakat Indonesia, tanpa kecuali umat Islam. Rasanya sulit untuk menghilangkan tradisi semacam itu, namun apakah hal itu akan berlangsung secara terus. Upaya apakah yang mungkin dapat dijadikan suatu alternatif sebagai solusinya.

Suatu kemajuan yang cukup menggembirakan menjelang abad XX ialah terjadinya kebangkitan umat Islam dalam segala aspek. Dalam system keuangan, berkembang pemikiran-pemikiran yang mengarah pada reorientasi system keuangan, yaitu dengan menghapuskan *instrument* utamanya bunga. Usaha tersebut dilakukan dengan tujuan mencapai kesesuaian (konsistensi) dalam melaksanakan prinsip-prinsip ajaran Islam yang mengandung dasar-dasar keadilan, kejujuran dan kebajikan.

Keberadaan Perbankan Islam ditanah air telah mendapatkan pijakan kokoh setelah adanya paket *deregulasi*, yaitu yang berkaitan dengan lahirnya peraturan pemerintah No. 72 Tahun 1992 yang di revisi dengan UU.No.10 tahun 1998, dengan tegas mengakui keberadaan dan berfungsinya bank bagi hasil atau bank syariah. Ditambah lagi MUI mengeluarkan fatwa No 1 tahun 2004 yang menyatakan bahwa bunga bank adalah haram. Dengan demikian semakin kuatlah kedudukan Bank syariah di Indonesia. Sehubungan dengan hal tersebut diatas maka banyak nasabah yang pindah keanggotaannya dari bank konvensional ke bank syariah.

Saat ini sudah banyak lembaga keuangan syariah yang berdiri di Indonesia, khususnya di pulau Jawa. *Baitul Mal Wat Tamwil* (BMT) Mitra Umat Islam sadang serang Bandung merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang berada di Kota Bandung

Oleh karena itu BMT Mitra Umat Islam sadang serang Bandung harus bisa bersaing dengan bank syariah lainnya di kota Bandung. Salah satunya dengan memberikan layanan yang baik kepada para nasabah. Keunggulan bersaing dalam pelayanan diharapkan akan memberikan kepuasan kepada para nasabah yang menggunakan produknya.

Bertolak pada pemikiran diatas, maka penulis merasa tertarik untuk mengadakan penelitian yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan nasabah di BMT Mitra Umat Islam Sadang Serang Bandung.

METODE

Metode yang di gunakan dalam penelitia ini yakni menggunakan metode deskriptif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan, mencatat, menganalisa, dan menginterprestasikan kondisi-kondisi yang sekarang ini terjadi atau ada. Dengan demikian metode deskriptif merupakan metode penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan suatu objek atau persoalan yang ada hubungannya dengan prosedur pelaksanaan layanan nasabah pada BMT. Mitra Umat Islam Sadang Serang Bandung

HASIL DAN PEMBAHASAN

Prosedur pelaksanaan layanan nasabah BMT MUI dapat berupa layanan tabungan dan layanan pembiayaan. Dalam prosedur pelaksanaan layanan tabungan staf tabungan melakukan pengsisian dan validasi data transaksi baru tabungan yang meliputi beberapa kegiatan yaitu:

1. Menyerahkan formulir pembukuan tabungan kepada calon nasabah
2. Mencatat identitas calon nasabah pada buku induk penabung
3. Mencatat data – data calon nasabah pada kartu tabungan nasabah (KTN) dan memberi kode atau nomor rekening pada KTN sesuai ketentuan yang berlaku di BMT, serta menandatangankan KTN kepada calon nasabah
4. Mencatat identitas calon nasabah dan nomor rekening pada buku tabungan nasabah (BTN)
5. Memproses faktur penerimaan iuran administrasi tabungan, memberi kode layanan, dan memvalidasikannya kepada kasir
6. Memvalidasikan BTN pada manajer pembiayaan/ Direksi
7. Melakukan transaksi baik berkenaan dengan setoran maupun penarikan tabungan secara tertib dan benar

Dalam prosedur pelaksanaan pemberian pembiayaan perlu di perhatikan beberapa hal antara lain:

1. Syarat – syarat yang harus dipenuhi oleh calon nasabah adalah: Pembiayaan hanya berlaku bagi anggota BMT MUI, anggota mengisi formulir pengajuan pembiayaan, anggota menyerahkan kelengkapan pengajuan pembiayaan (Foto kopi KTP, KK, Kartu anggota, rekening tabungan BMT MUI, PBB, jaminan sertifikat asli tanah dan bangunan atau BPKB Kendaraan Asli)
2. Tugas – tugas yang harus dilakukan oleh tim marketing adalah : Melayani konsultasi calon debitur yang akan melakukan pembiayaan

baik berupa pembiayaan (Bai' Bitsaman Ajil (BBA), Ijarah, Mudhorobah, Musyarakah, Qordhul Hasan) ,Mengarahkan pengisian formulir kredit pada nasabah, melakukan pengumpulan data identitas calon debitur dan kelengkapannya, melakukan survey pada calon debitur mengenai kebenaran identitas diri & usaha atau pekerjaan, melakukan analisis kelayakan atas pembiayaan debitur dan selanjutnya analisis tersebut dijadikan bahan pertimbangan manajer untuk menerima atau menolak pembiayaan, melakukan negosiasi terhadap debitur yang mendapatkan persetujuan pembiayaan mengenai perhitungan bagi hasil dan pembayaran antara debitur dengan manajer tamwil, menyerahkan berkas kredit kemanajer organisasi jika calon debitur telah mendapatkan disposisi/ persetujuan pembiayaan dari Direktur, Membantu bagian organisasi dalam pembuatan akad dan menghubungi debitur akan merealisasikan atas pembiayaan yang bersangkutan, melakukan penagihan pada debitur menurut akad yang sudah dibuat.

Kegiatan layanan nasabah BMT MUI dilaksanakan oleh bagian customer service dan teller, akan tetapi dalam pelaksanaan interen BMT MUI bagian lainseperti marketing pembiayaan bias melayani nasabah, jika nasabah membutuhkan informasi tentang pembiayaan / perkreditan lebih jelas. Pelaksanaan kegiatan pelayanan nasabah untuk terjun langsung kelapangan dilaksanakan oleh tim marketing

Kegiatan pelayanan nasabah BMT MUI dilaksanakan setiap hari senin sampai dengan hari sabtu pada pukul 08.00 sampai dengan 12.00. Adapun pada pukul 12.00 sampai dengan 13.00 merupakan waktu istirahat untuk pelayanan pada nasabah.

Hambatan - Hambatan Pelaksanaan Pelayanan Nasabah BMT MUI

Di dalam melaksanakan pelayanan nasabah BMT MUI Sadang Serang Bandung menghadapi hambatan – hambatan baik internal maupun eksternal yaitu:

1. Faktor Internal: Jumlah customer service belum memadai, teknologi yang digunakan untuk melayani customer masih terkatagorikan conventional, staf marketing suka melalaikan tugas penagihan terhadap debitur, masih adanya sebagian staf BMT MUI yang suka

mengabaikan prosedur yang ada, belum dimilikinya sarana dan fasilitas layanan yang representative

2. Faktor Eksternal BMT MUI : kurangnya pemahaman mengenai BMT dikarenakan nasabahnya kurang paham mengenai BMT itu sendiri baik dari segi produk yang ditawarkan maupun mengenai prosedur pembiayaan yang harus dilaksanakan oleh nasabah sebagai debitur, Keadaan krisis moneter yang melanda Indonesia sampai saat ini menyebabkan kondisi perekonomian nasabah BMT tidak bias memenuhi kewajibannya sebagai debitur BMT MUI, namun dalam kesempatan lain ada nasabah yang ekonominya memadai kadang menghindar untuk membayar kewajibannya sebagai debitur.

Alternatif Pemecahan Masalah Pelaksanaan kegiatan Pelayanan Nasabah BMT MUI Sadang Serang Bandung

Untuk meminimalisasi dan mengatasi masalah – masalah yang dapat menghambat kemajuan dan kelancaran BMT MUI Sadang Serang Bandung. Dalam menghadapi masalah – masalah tersebut BMT MUI mengambil langkah – langkah yang dirasakan perlu. Adapun langkah – langkah tersebut antara lain:

- Untuk Menghadapi Masalah Intern
  i) Peningkatan pelayanan melalui pemanfaatan teknologi yang baik
  ii) Peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM)
  iii) Peningkatan komitmen anggota
  iv) Pengayaan sarana dan fasilitas pelayanan
  v) Peningkatan pengawasan kerja dan kinerja lembaga melalui peningkatan fungsi pengendalian intern
- Untuk menghadapi masalah Debitur
  i) Lembaga memberi penjelasan secara lengkap kepada nasabah atas prosedur yang ada
  ii) Membuat riwayat penagihan atas masing – masing debitur dan posisinya
  iii) Menjalin kerjasama yang baik dengan para nasabah

Pendekatan Kekuatan, Kelemahan, Peluang, dan Ancaman

Dalam suatu perusahaan terdapat berbagai macam komponen yang dapat menunjang terlaksananya produksi dan operasi perusahaan dengan baik

yang kesemuanya itu terangkum dalam kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman. Yang masing – masing merupakan factor – factor strategis yang menentukan maju mundurnya perusahaan.

- Kekuatan
  i) BMT MUI memberikan pelayanan yang flexible kepada nasabah dalam melakukan kegiatannya, baik dalam hal produk penyimpanan maupun pembiayaan
  ii) BMT MUI Sadang Serang Bandung melayani nasabah sampai kerumahnya masing – masing, baik dalam pelayanan penyimpanan maupun pembiayaan
  iii) Menerima pelayanan konsultasi diluar jam kerja
  iv) Memiliki kualitas produk yang baik dan berbasiskan syariah

- Kelemahan
  i) Teknologi yang di gunakan customer service untuk melayani customer masih dikategorikan conventional
  ii) Staf customer service belum memahami cara melayani secara efektif dan jelas
  iii) Staf marketing sering melalaikan tugasnya seperti penagihan tidak berdasarkan jadwal yang sudah di tentukan oleh BMT MUI
  iv) Alat transportasi yang digunakan staf marketing masih kurang memadai
  v) Survey yang dilakukan oleh staf marketing belum akurat
  vi) Kualitas aparatur masih jauh dari performance banking terutama dalam aspek layanan, analisis kelayakan usaha, kemampuan komunikasi dan negosiasi, dan implementasi strategi marketing serta wawasan keperbankanan

- Peluang
  i) Segmen mitra BMT MUI dari waktu kewaktu relative semakin meluas dan sekaligus membentuk brand image BMT MUI yang relatif semakin baik
  ii) Dukungan pihak pemerintah yang ditandai dengan keluarnya badan hkum sehuingga tindakan kelembagaan BMT menjadi legal secara hukum
  iii) Dukungan instansi dan aktifis perbankan yang semakin menguat terhadap penyelenggaraan perbankan berbasiskan syariah, yang

ditandai dengan mengkristalnya tuntutan terhadap Bank Indonesia untuk segera melakukan regulasi tentang perbankan syariah

iv) Dukungan dari berbagai organisasi massa dan lembaga-lembaga swadaya baik ekonomi maupun non ekonomi

v) Sumber daya manusia anggota BMT sebagiannya menempati posisi elit ditengah-tengah masyarakat sehingga melahirkan multi efek positif bagi BMT, yang salah satunya adalah terbentuknya basis masa yang sangat luas bagi BMT MUI

vi) Masyarakat pelaku ekonomi menampakan kecenderungan yang sangat tinggi untuk menggunakan jasa lembaga keuangan syariah seperti BMT

- Ancaman
    1) Stabilitas ekonomi yang tidak menentu
    2) Nasabah yang tidak memenuhi kewajiban sebagai debitur
    3) Penipuan yang dilakukan oleh nasabah
    4) Persaingan yang ketat antara BMT, khususnya mengenai pelayanan nasabah
    5) Strategi peningkatan kualitas layanan nasabah yang mudah ditiru dan dikembangkan oleh bank lain.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah di BMT Mitra Umat Islam dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, yaitu kecepatan pelayanan, keramahan staf, kemudahan akses layanan, dan transparansi informasi. Untuk meningkatkan kepuasan nasabah, BMT MUI disarankan untuk:

- Mengadakan pelatihan rutin bagi staf untuk meningkatkan profesionalisme dan keramahan dalam melayani nasabah.
- Meningkatkan infrastruktur teknologi untuk mempercepat proses pelayanan dan menyediakan layanan digital yang lebih mudah diakses.
- Meningkatkan komunikasi dengan nasabah melalui penyediaan informasi yang lebih rinci dan mudah dipahami mengenai produk dan layanan BMT MUI
- Sebaiknya SDM yang terlibat dalam pelaksanaan layanan nasabah BMT MUI Sadang Serang Bandung perlu ditambah agar tidak terjadi perangkapan jabatan serta mempunyai pembagian tugas yang jelas.
- Sebaiknya hambatan yang dialami oleh BMT MUI Sadang Serang Bandung jangan dijadikan suatu penghalang tetapi harus dijadikan suatu motivasi dan modal agar bias lebih memotivasi dan peningkatan kinerja BMT MUI Sadang Serang Bandung

- Dalam memecahkan masalah yang dihadapi BMT MUI Sadang Serang Bandung belum berjalan dengan baik karena baru bias berupa wacana sedangkan pelaksanaannya belum berjalan dengan baik. Oleh karena itu BMT MUI Sadang Serang Bandung harus bisa melaksanakan wacana yang telah dibuat itu dengan konsisten

DAFTAR PUSTAKA

Antonio, (2001). Bank Syariah dari Teori ke Praktek, Jakarta: Gema Insani Press

Basri, H. (2019). Prinsip-Prinsip Manajemen Keuangan Syariah. Bandung: Alfabeta.

Darwis, A. (2021). Evaluasi Kinerja BMT dalam Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat. Jurnal Ekonomi Syariah, 15(2), 123-135.

Rahman, M. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Lembaga Keuangan Mikro Syariah. Jurnal Manajemen dan Bisnis, 10(1), 45-58.