

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Sejarah Berdirinya *Baitul Maal Wat Tamwil Mitra Khazanah Palembang***

Berawal dari Program kerja departemen RND (Research And Development) yang ada di BSO PAKIES (Badan Semi Otonom Pusat Kajian Ekonomi Islam). Pada tahun 2014 tepatnya akhir desember, di pelopori oleh Alumni PAKIES UIN Raden Fatah Palembang yang sepakat untuk membentuk Lembaga Keuangan Mikro. Salah satu tujuan lembaga ini yaitu untuk membantu meningkatkan program pemberdayaan ekonomi, khususnya dikalangan usaha mikro, kecil, menengah, dan koperasi melalui sistem syariah. Selain itu juga sebagai pengaplikasian dari belajar ekonomi Islam di PAKIES, maka terbentuklah *Baitul Mal Wat Tamwil Mitra Khazanah Palembang*.<sup>1</sup>

Pada bulan april tahun 2015 BMT Mitra Khazanah Palembang mulai mengumpulkan orang-orang yang akan menjadi pendiri, maka dengan sosialisasi yang dilakukan tercatatlah 21 orang menjadi pendiri sekaligus anggota sebagai pondasi awal terbentuknya BMT Mitra Khazanah Palembang. Pada bulan April 2015 hingga Oktober 2015 operasional BMT masih dilakukan tanpa adanya kantor namun

---

<sup>1</sup> Data Baitul Maal Wat Tamwil Mitra Khazanah Palembang, tahun 2015.

pergerakan tetap sedikit efektif hingga terkumpullah 42 orang nasabah dan 23 orang anggota. Bulan November 2015 BMT Mitra Khazanah resmi memiliki kantor yang berada di Jl. Ariodillah 3 RT.33 RW.11 Kel. 20 Ilir D4 Kec. IT 1 Palembang, dengan adanya kantor maka operasional BMT lebih aktif dari sebelumnya hingga pemikiran demi pemikiran pun terus teraplikasi.

Pada Hari Senin 8 Februari 2016 dilakukanlah RAT Pembentukan BMT Mitra Khazanah yang dihadiri oleh ketua PINBUK SUMSEL Bapak Umar Husein, ketua Dinas Perindustrian, Perdagangan, dan Koperasi Kota Palembang Bapak Rahmat, S.E, dosen Fakultas Ekonomi Islam UIN Raden Fatah Palembang Ibu Dr. Maftukhatusolikhah, M,Ag dan Ibu Hj. Siti Mardiah, SHI, M.SI, dihadiri oleh pendiri dan beberapa alumni PAKIES lainnya. Rapat Akhir Tahun (RAT) menghasilkan keputusan yang cukup signifikan sebagai tahun pertama yang sudah memiliki 80 nasabah dan 40 Anggota, cukup membakar semangat pengelola untuk lebih memajukan dan membumikan BMT Mitra Khazanah Palembang di kalangan masyarakat<sup>2</sup>

BMT Mitra Khazanah ditetapkan berdiri 21 April 2015 dibawah binaan Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil (PINBUK) Perwakilan Sumatera Selatan dengan nomor 030/PINBUK-SS/III/2016. BMT Mitra Khazanah juga berbadan hokum dibawah Dinas Perindustrian,

---

<sup>2</sup> Ratna, manager Baitul Maal Wat Tamwil Mitra Khazanah Palembang, wawancara tanggal 22 maret 2021.

Perdagangan, dan Koperasi Kota Palembang dengan nomor : 105/BH/VII.7/2016, AktaNO. 2649 Tanggal 24 Maret 2016. Akte Notaris Merliansyah, S.H., M.Kn nomor : 2/KEP-17.3/I/2015 tanggal 8 Januari 2015.

BMT Mitra Khazanah Palembang, sudah memiliki berbagai produk yang dibutuhkan di kalangan masyarakat, yaitu Tabungan Masalah, Tabungan Pendidikan, Tabungan Aqiqah dan Qurban, Tabungan Berjangka, Pembiayaan Mudharabah, Pembiayaan Murabahah, Pembiayaan Murabahah al-Wakalah, Pembiayaan Hawalah, Pembiayaan Multijasa, dan Produk Layanan Jasa online. Produk tersebut telah di konsultasikan bersama dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang.

Pembelajaran untuk menjadi lembaga yang amanah dan profesional terus dilakukan oleh BMT Mitra Khazanah Palembang, berusaha memastikan bahwa dana seluruh anggota/nasabah yang dihimpun di BMT Mitra Khazanah Palembang dapat dikelola melalui program-program yang mampu di jalankan. Demi tercapainya pemerataan ekonomi dan pemberantasan masyarakat miskin yang terjera toleh reternir. BMT Mitra Khazanah Palembang juga menjadi salah satu pilihan yang tepat bagi masyarakat untuk menabung ringan dan tabungannya akan termanfaatkan dengan baik. Selain itu BMT Mitra Khazanah Palembang juga menjadi wadah bagi mereka ingin

mengembangkan usahanya, namun tidak dapat berhubungan langsung dengan perbankan Islam (BMI atau BPRS) dikarenakan usahanya tergolong kecil.<sup>3</sup>

## **2. Profil *Baitul Maal Wat Tamwil Mitra Khazanah Palembang***

Nama : Baitul Maal Wat Tamwil Mitra Khazanah  
Palembang

Tagline : Mitra Kebanggaan Masyarakat

Bentuk Perusahaan : Baitul Maal Wat Tamwil

Bidang Usaha : Keuangan Syariah

Alamat : Jl. Ariodillah 3 RT.33 RW.11 Kel. 20 Ilir  
D4

Kecamatan : Ilir Timur 1

Kota : Palembang

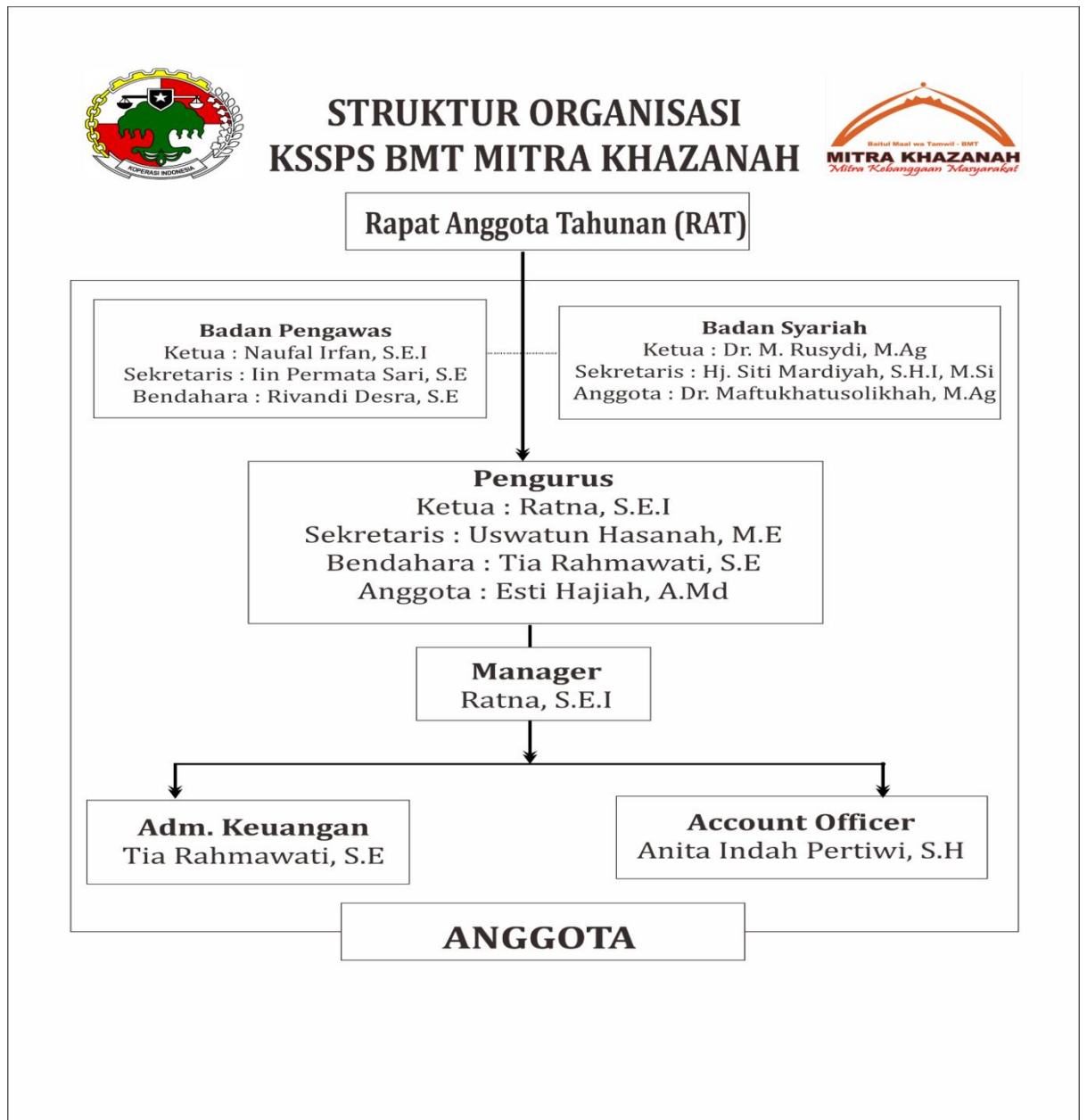
Untuk memperlancar jalannya aktivitas lembaga keuangan, BMT Mitra Khazanah telah menetapkan susunan Badan Pengawas dan Badan Syariah BMT Mitra Khazanah yaitu sebagai berikut.

---

<sup>3</sup> Anita Indah Pertiwi, Account Officer Baitul Maal Wat Tamwil Mitra Khazanah Palembang, wawancara tanggal 22 maret 2021.

Gambar 4.1

Struktur Organisasi *Baitul Maal Wat Tamwil Mitra Khazanah Palembang*



*Sumber Data: Ratna, manager Baitul Maal Wat Tamwil Mitra Khazanah*

*Palembang*

### **3. Produk pada *Baitul Maal Wat Tamwil Mitra Khazanah Palembang***

BMT Mitra Khazanah Palembang, sudah memiliki berbagai produk yang dibutuhkan di kalangan masyarakat, yaitu Tabungan Masalah, Tabungan Pendidikan, Tabungan Aqiqah dan Qurban, Tabungan Berjangka, Pembiayaan *Mudharabah*, Pembiayaan *Murabahah*, Pembiayaan *Murabahah al-Wakalah*, Pembiayaan *Hawalah*, Pembiayaan *Multijasa*, dan Produk Layanan Jasa online. Produk tersebut telah di konsultasikan bersama dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang

### **4. Visi dan Misi *Baitul Maal Wat Tamwil Mitra Khazanah Palembang***

#### a. Visi

Menjadi lembaga keuangan syariah yang mandiri dan professional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan ekonomi umat

#### b. Misi

- 1) Menjadi lembaga mediasi keuangan dan perekonomian umat dengan menciptakan sarana penghimpunan dan penyaluran dana sesuai prinsip syariah.

- 2) Meningkatkan produktivitas anggota, pengurus, dan pengelola dengan kekuatan sumber daya insani dan manajemen organisasi.
- 3) Menumbuh kembangkan sikap dan perilaku yang peduli terhadap umat dengan konsep baitul maal yang edukatif, produktif, dan bernilai ibadah.
- 4) Menjadi mitra bagi pemerintah, swasta, dan lembaga swadaya masyarakat dalam rangka pemberdayaan ekonomi umat.

**5. Sarana dan Prasarana *Baitul Maal Wat Tamwil Mitra Khazanah Palembang***

Adapun sarana dan prasarana yang dimiliki oleh *Baitul Maal Wat Tamwil Mitra Khazanah* adalah sebagai berikut :

- a. Satu kantor yang berada di jln. Aryodila Palembang
- b. Ruang administrasi/kasir
- c. 1 laptop
- d. 2 meja kerja
- e. 5 kursi

## **6. Tujuan dan Usaha *Baitul Maal Wat Tamwil Mitra Khazanah Palembang***

### **a. Tujuan**

- 1) Menumbuh kembangkan ekonomi syariah melalui lembaga keuangan mikro BMT guna memacu pertumbuhan usaha dalam rangka peningkatan kesejahteraan umat.
- 2) Memperkuat kelembagaan dan memperluas jaringan kerja melalui kerjasama dengan berbagai potensi umat bersinergi dengan lembaga-lembaga keuangan dan perbankan syariah.
- 3) Mengembangkan *linkage program* dengan lembaga-lembaga keuangan syariah sebagai agen dalam memberdayakan usaha mikro.
- 4) Mendukung tercapainya jaringan kerja antar kantor BMT di seluruh Indonesia, untuk menghasilkan:
  - a) Sinergi kerja antar BMT yang lebih luas.
  - b) Volume transaksi keuangan yang lebih besar.
  - c) Kecepatan dan keamanan transaksi yang lebih baik.
  - d) Efisiensi dan optimalisasi usaha yang lebih tinggi.
  - e) Kontrol yang lebih baik dalam pengelolaan dana.

### **b. Usaha**

Untuk mencapai visi dan pelaksanaan misi dan tujuan BMT, maka BMT melakukan usaha-usaha sebagai berikut:



- 1) Menggalang dan menghimpun dana yang dipergunakan untuk melayani Pembiayaan usaha-usaha anggota dan usaha BMT.
- 2) Memberikan pembiayaan kepada usaha-usaha produktif anggota melalui cara pelayanan yang cepat, layak, aman, dan tepat sasaran.
- 3) Menggalang dan menghimpun dana sosial dari sumber yang halal dan baik yang tidak mengikat dan menyalurkannya dalam kegiatan sosial atau dalam bentuk pinjaman al-Qardul Hasan.

## **B. Pembahasan dan Hasil Penelitian**

Pada bab ini merupakan hasil dari penelitian sekaligus jawaban permasalahan yang telah dirumuskan sebagaimana yang telah dijelaskan pada bab pendahuluan. Bahwa untuk menganalisis data yang terkumpul baik itu hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dengan penyusunan deskriptif kualitatif, yaitu dengan menjelaskan secara rinci data tersebut, hingga di simpulkan penelitan dari masing-masing masalah.

### **1. Kendala pada pelayanan terhadap anggota di Baitul Maal Wat Tamwil Mitra Khazanah Palembang.**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan maka terdapat beberapa kendala pelayanan terhadap anggota di BMT Mitra Khazanah Palembang, yaitu :

- a. Masih kurangnya pengetahuan masyarakat sekitar terhadap BMT Masyarakat masih terlalu asing dengan beberapa hal yang terdapat pada BMT, adanya kebiasaan masyarakat yang sudah terbiasa melakukan simpan pinjam dengan koperasi ataupun Bank.
  
- b. Fasilitas kantor yang belum cukup memadai  
Masih kurangnya fasilitas pada BMT terutama pada kantor yang merupakan tempat para karyawan dan nasabah melakukan kegiatan sehingga nasabah harus bergantian masuk kedalam kantor untuk melakukan kegiatan di BMT.
  
- c. Masyarakat tidak menerima dana tunai  
Masyarakat yang akan melakukan peminjaman pada BMT harus melakukan beberapa prosedur diantaranya melakukan pengisian formulir BMT, kemudian pihak BMT lah yang akan turut langsung menaggulangi keperluan dari nasabah/anggota.
  
- d. Masih kurangnya pelayanan yang diberikan di *Baitul Maal Wat Tamwil Mitra* Khazanah Palembang yang disebabkan oleh Sumber Daya Manusia dan juga Sumber Daya Alam yang ada di BMT Mitra Khazanah Palembang.

Adanya beberapa persoalan yang terdapat di BMT Mitra Khazanah Palembang terhadap pelayanan kepada para anggota, maka diharapkan BMT Mitra Khazanah Palembang dapat menggunakan manajemen strategi yang baik guna meningkatkan kualitas pelayanan pada BMT Mitra Khazanah Palembang

## **2. Perumusan Strategi *Baitul Maal Wat Tamwil* Mitra Khazanah Palembang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan observasi dan wawancara yang peneliti lakukan Perumusan strategi adalah tahap awal dimana perusahaan menetapkan tujuan jangka panjang yang akan digunakan sebagai acuan untuk menciptakan alternatif strategi-strategi bisnis dimana akan dipilih salah satunya untuk menetapkan sesuai dengan kondisi perusahaan, kemudian menetapkan visi dan misi disertai analisa mendalam terkait faktor internal dan eksternal perusahaan.

### **a. Perumusan Tujuan**

Setelah melakukan perumusan visi dan misi dengan mempertimbangkan lingkungan internal dan eksternal organisasi, maka langkah selanjutnya adalah perumusan tujuan dan target yang ingin dicapai berdasarkan visi dan misi yang telah dirumuskan sebelumnya.

Dari penelitian yang ingin peneliti lakukan, peneliti menemukan bahwa tujuan yang ingin dicapai BMT Mitra Khazanah Palembang adalah :

Tujuan BMT Mitra Khazanah Palembang adalah bertujuan meningkatkan kesejahteraan jasmaniah dan rohaniah anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya melalui kegiatan ekonomi dan kegiatan pendukung lainnya.

Berkaitan dengan tujuan yang ingin dicapai oleh BMT Mitra Khazanah Palembang, ibu Ratna menjelaskan bahwa :

“Itu merupakan tujuan yang ingin kita wujudkan, dari visi dan misi disertai tujuan yang yang kita yakini maka kemudian dijadikan program-program . yang terpenting ialah proses dahulu, jika proses telah dijalani dengan baik maka InsyaAllah bisa dipastikan hasilnya juga akan baik”<sup>4</sup>

#### b. Perumusan Visi dan Misi

Dari penelitian yang peneliti lakukan dengan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi bersama manager BMT Mitra Khazanah Palembang, peneliti memperoleh data tentang visi dan misi BMT Mitra Khazanah Palembang sebagai berikut :

---

<sup>4</sup> Ratna, Manager Baitul Maal Wat Tamwil Mitra Khazanah Palembang, wawancara tanggal 22 maret 2021

Visi BMT Mitra Khazanah Palembang, Menjadi lembaga keuangan syariah yang mandiri dan professional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan ekonomi umat.

Manager BMT Mitra Khazanah Palembang yakni ibu Ratna juga menjelaskan bahwa :

“Visi lembaga ini adalah menjadi lembaga keuangan syariah yang mandiri dan profesional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan ekonomi umat”<sup>5</sup>

Sementara itu misi BMT Mitra Khazanah Palembang ialah :

- 1) Menjadi lembaga mediasi keuangan dan perekonomian umat dengan menciptakan sarana penghimpunan dan penyaluran dana sesuai prinsip syariah.
- 2) Meningkatkan produktivitas anggota, pengurus, dan pengelola dengan kekuatan sumber daya insani dan manajemen organisasi.
- 3) Menumbuh kembangkan sikap dan perilaku yang peduli terhadap umat dengan konsep baitul maal yang edukatif, produktif, dan bernilai ibadah.
- 4) Menjadi mitra bagi pemerintah, swasta, dan lembaga swadaya masyarakat dalam rangka pemberdayaan ekonomi umat.

Pada sesi wawancara bersama manager BMT Mitra Khazanah ibu Ratna, beliau juga menjelaskan bahwa :

---

<sup>5</sup> Ratna, manager Baitul Maal Wat Tamwil Mitra Khazanah Palembang, wawancara tanggal 22 maret 2021.

“Misi BMT Mitra Khazanah ialah Meningkatkan produktivitas anggota, pengurus, dan pengelola dengan kekuatan sumber daya insani dan manajemen organisasi., Menumbuhkan kembangkan sikap dan perilaku yang peduli terhadap umat dengan konsep baitul maal yang edukatif, produktif, dan bernilai ibadah., Menjadi mitra bagi pemerintah, swasta, dan lembaga swadaya masyarakat dalam rangka pemberdayaan ekonomi umat”

Hal senada juga disampaikan oleh account officer BMT Mitra Khazanah Palembang, ibu Anita beliau menjelaskan bahwa :

“Misi BMT Mitra Khazanah ini menciptakan perekonomian dengan menjalin kerjasama pengusaha kecil dan menengah, secara terpadu yang berlandaskan prinsip syariah”<sup>6</sup>

Dari hasil dokumentasi maupun wawancara diatas dapat diketahui bahwa BMT Mitra Khazanah telah memiliki visi dan misi yang jelas, berbobot luas jangkauannya dan bisa di realisasikan. Berasal dari visi dan misi yang jelas inilah 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

---

<sup>6</sup> Anita Indah Pertiwi, Account Officer Baitul Maal Wat Tamwil Mitra Khazanah Palembang, wawancara tanggal 22 maret 2021.

eksternal juga akan berpengaruh terhadap proses perwujudan visi dan misi.

Mengenai kondisi internal dan eksternal dalam perumusan visi dan misi BMT Mitra Khazanah Palembang, ibu Ratna menuturkan bahwa :

“Semua itu kita coba tanamkan kepada diri karyawan untuk benar-benar telah menyesuaikan dengan prinsip syariah untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas. Secara keseluruhan kondisi internal dirasa sangat mendukung sekali untuk tercapainya visi dan misi yang telah ditetapkan, baik saya sendiri selaku manager, karyawan dan para anggota. namun semua itu perlu juga adanya kerjasama yang baik. sedangkan pada kondisi eksternal, kita melihat dari luar satu sisi menjadi peluang karena pengetahuan tentang BMT masih sangatlah sempit. Nah ini peluang bagi kita untuk mencoba mengenalkan BMT ke para calon anggota”<sup>7</sup>.

#### c. Perumusan Strategi Organisasi BMT

Tahap terakhir pada proses formulasi strategi setelah merumuskan visi dan misi serta tujuan dan target organisasi adalah merumuskan strategi untuk mewujudkan visi, misi, serta tujuan dan target yang telah dicanangkan, maka dirumuskan beberapa strategi.

---

<sup>7</sup> Ratna, manager Baitul Maal Wat Tamwil Mitra Khazanah Palembang, wawancara tanggal 22 maret 2021.

Adapun strategi yang digunakan oleh BMT Mitra Khazanah Palembang adalah :

- 1) Standarisasi Manajemen
- 2) Peningkatan Kualitas Kinerja SDM
- 3) Pengadaan dan standarisasi sarana dan prasarana
- 4) Membangun citra lembaga
- 5) Standar Operasional Pelayanan.

Dari wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa yang ingin dicapai oleh BMT Mitra Khazanah Palembang, Manager lebih menekankan pada proses, yakni seberapa besar keinginan yang dimiliki untuk mewujudkan tujuan yang telah dirumuskan. pernyataan manager tersebut dapat mengartikan bahwa tujuan yang ditetapkan tidak harus bagus, sempurna dll. Namun yang terpenting adalah tujuan tersebut realistis dan bisa diwujudkan, serta mendukungnya kondisi internal dan eksternal pada visi dan misi yang telah dirumuskan, dengan adanya komitmen yang kuat serta kerjasama yang baik dari semua SDM yang dimiliki tentunya menjadi modal awal awal untuk terus bekerja semaksimal mungkin agar visi dan misi yang telah dirumuskan sedangkan perkembangan Lembaga keuangan yang terjadi saat ini begitu pesat dan kurangnya pelayanan



yang baik oleh Lembaga-lembaga tersebut menjadi sebuah peluang bagi BMT Mitra Khazanah Palembang untuk mewujudkan visi dan misi yang telah dirumuskan. situasi ini dimanfaatkan oleh BMT Mitra Khazanah Palembang sebagai kondisi eksternal yang harus dikelola dengan sebaik-baiknya agar BMT ini dapat berkembang dengan baik.

Keinginan yang ingin dicapai oleh BMT Mitra Khazanah Palembang, Manager lebih menekankan pada proses, yakni seberapa besar keinginan yang dimiliki untuk mewujudkan tujuan yang telah dirumuskan. pernyataan manager diatas mengartikan satu hal bahwa tujuan yang ditetapkan tidak harus bagus, sempurna, dll. Namun yang terpenting adalah tujuan tersebut realistis dan bisa diwujudkan.

## **2. Implementasi strategi BMT Mitra Khazanah Palembang dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan**

Pada proses selanjutnya adalah mengimplementasikan strategi-strategi yang telah diformulasikan dalam bentuk tindakan. Agar proses implementasi ini dapat berjalan dengan baik dan 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 tercapai.

a. 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 Mitra Khazanah Palembang, yakni :

- 1) Membuat SOP yang baku
- 2) Melaksanakan setiap kegiatan berdasarkan SOP
- 3) Peralatan IT untuk administrasi yang standar
- 4) Menerapkan sistem jemput bola
- 5) Pemenuhan perlengkapan administrasi

Perlahan tapi pasti, satu persatu kegiatan terlaksana. Semua kegiatan tersebut terlaksana berbekal komitmen yang kuat dari seluruh SDM yang ada, sebagaimana Ibu Ratna menuturkan bahwa:

“Jadi begini mbak, 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 SOP. butuh pengawasan yang ekstra untuk terus berada dijalur yang sesuai dengan SOP yang

telah ditetapkan. kalau kegiatan yang lain, alhamdulillah telah terlaksana”<sup>8</sup>

Dari wawancara diatas, dapat peneliti simpulkan bahwa terlaksananya kegiatan-kegiatan yang menunjang terealisasinya program standarisasi manajemen

Tidak terlepas dari dua aspek. aspek pertama adalah komitmen, yang bagaimanapun itu, komitmen yang kuat dalam membangun pelayanan berkualitas sangat dibutuhkan. tanpa komitmen yang kuat apa yang diharapkan tidak akan terwujud, aspek yang kedua adalah pengawasan manager, harus dengan adanya pengawasan yang maksimal.

Peneliti kemudian mencari data terkait pelaksanaan kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan yang diberikan oleh BMT Mitra Khazanah Palembang, peneliti kemudian menemui Karyawan BMT Mitra Khazanah Palembang untuk memastikan, Ibu Erza selaku marketing BMT Mitra Khazanah Palembang menuturkan :

“Salah satu pelayanan yang kami lakukan dengan menjemput bola, dan mendatangi langsung ke tempat anggota,dengan begitu anggota tidak perlu kerepotan untuk datang ke BMT”<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Ratna, manager Baitul Maal Wat Tamwil Mitra Khazanah Palembang, wawancara tanggal 22 maret 2021.

<sup>9</sup> Erzha, Marketing Baitul Maal Wat Tamwil Mitra Khazanah Palembang, wawancara tanggal 16 maret 2021.

Senada dengan pemaparan diatas, ibu Ratna juga memaparkan bahwa:

“Jika ada anggota yang ingin bergabung dan meminjam dana, kita akan mengkonfirmasi terlebih dahulu mbak, dana yang akan dipinjam akan digunakan untuk apa, setelah kita pastikan maka pihak BMT langsung yang akan menangani keperluan dari anggota tersebut, jadi pihak BMT tidak hanya semata-merta memberikan dana tunai mbak”

b. Peningkatan Kualitas Kinerja SDM

Sumber daya manusia merupakan kunci untuk berjalannya roda organisasi, apapun organisasinya, dari tataran maupun organisasi tersebut, tidak terlepas dari SDM yang dimiliki. Semakin baik SDM yang dimiliki, maka semakin baik pula organisasi tersebut. oleh karena itu, dalam upaya terus menerus meingkatkan kualitas organisasi maka salah satu hal yang harus diperhatikan ialah kinerja dan kesejahteraan SDM. bagi seseorang organisasi yang profesional, kinerja dan kesejahteraan bagaikan dua sisi mata uang yang saling berhubungan.

Semakin bagus kesejahteraan 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 yang dilakukan, kegiatan tersebut adalah :

- 1) Briefing pagi
- 2) Pembinaan berkelanjutan
- 3) Manajemen waktu

Dari beberapa kegiatan diatas, kegiatan rutin yang selalu dilakukan dalam rangka peningkatan kinerja SDM adalah dengan adanya motivasi, motivasi sangat dimanfaatkan oleh manager untuk memompa semangat kerja para SDM yang dimiliki, beliau 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 kemudian saya koordinasi 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”<sup>10</sup>

Ibu Erzha selaku salah satu karyawan di BMT Mitra Khazanah Palembang ketika ditemui peneliti juga menuturkan bahwa :

“Iya mbak, briefing pagi ini sangat membantu dan bermanfaat bagi kami khususnya karyawan. Ibu Ratna selalu memberi motivasi dan arahan-arahan yang baik dalam kegiatan yang akan dilakukan, alhamdulillah mbak sangat membantu kami”<sup>11</sup>

Hal yang sama juga disampaikan ibu Anita. Beliau menuturkan bahwa:

“Briefing pagi itu sangat membantu kami dalam bekerja, ibu Ratna selalu mengecek dan memberikan motivasi kepada kami”<sup>12</sup>

#### c. Pengadaan dan Standarisasi Sarana Prasarana

Salah satu aspek yang sangat menunjang terwujudnya kualitas pelayanan adalah sarana prasarana. semakin terpenuhinya sarana prasarana lembaga, maka dapat dipastikan kualitas pelayanan semakin baik. untuk mewujudkan itu BMT Mitra Khazanah mulai

---

<sup>10</sup> Ratna, Manager Baitul Maal Wat Tamwil Mitra Khazanah Palembang, wawancara tanggal 22 maret 2021

<sup>11</sup> Erzha, Karyawan Baitul Maal Wat Tamwil Mitra Khazanah Palembang, wawancara tanggal 22 maret 2021

<sup>12</sup> Anita Indah Pertiwi, Account Officer Baitul Maal Wat Tamwil Mitra Khazanah Palembang, wawancara tanggal 22 maret 2021

melakukan pembenahan. pembenahan tersebut dilakukan melalui program pengadaan dan standarisasi sarana prasarana. untuk merealisasikan program tersebut ada beberapa kegiatan. kegiatan-kegiatan perbaikan dan penambahan beberapa fasilitas kantor.

Untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan tersebut, manager selalu mengadakan rapat rutin untuk mengecek kegiatan mana yang sudah dan belum terlaksana. dari rapat rutin tersebut, kemudian diambil langkah-langkah selanjutnya. Ibu Ratna menuturkan bahwa :

"Sebelum akan melakukan perbaikan atau pengadaan fasilitas kantor, terlebih dahulu kami melakukan rapat. rapat ini membahas seputar pelaksanaan program ini, apa yang sudah dilaksanakan, yang akan segera dilaksanakan, dan yang belum dilaksanakan serta mengevaluasi kedepan untuk melakukan perbaikan"<sup>13</sup>

Senada dengan penuturan diatas, Ibu Anita juga memaparkan bahwa :

"Kami sering rapat mbak, selain rapat rutin 2 kali dalam sebulan, rapat-rapat yang lain pun sering kami lakukan. termasuk secara informal, terkadang sambil menunggu jam pulang kita sering ngobrol-ngobrol masalah program sarana prasarana"<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup> Ratna, Manager Baitul Maal Wat Tamwil Mitra Khazanah Palembang, wawancara tanggal 22 maret 2021

<sup>14</sup> Anita Indah Pertiwi, Account Officer Baitul Maal Wat Tamwil Mitra Khazanah Palembang, wawancara tanggal 22 maret 2021

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

Ketika peneliti menyinggung mengenai keterlibatan manager dalam kegiatan ini, Ibu Erzha menjelaskan bahwa :

“Ibu Ratna selaku manager selalu terlibat mbak, beliau selalu hadir dalam rapat rutin yang diadakan. Kalau pun beliau berhalangan hadir, beliau pasti menanyakan hasilnya ketika beliau sudah berada di kantor. untuk eksekusinya sepenuhnya diserahkan kepada kami”<sup>15</sup>

Senada dengan penuturan diatas, manager BMT Mitra Khazanah Palembang juga mengatakan :

“Keterlibatan saya dalam program ini hanya sebatas pengontrol. jadi, rapat rutin itu saya mengecek satu persatu sehingga saya tau bagaimana perkembangannya. untuk Pelaksanaannya saya serahkan kepada karyawan”

---

<sup>15</sup> Erzha, Karyawan Baitul Maal Wat Tamwil Mitra Khazanah Palembang, wawancara tanggal 22 maret 2021



d. Membangun Citra Lembaga

Citra suatu lembaga tidak muncul dengan sendirinya, akan tetapi citra suatu lembaga harus diupayakan dengan berbagai cara agar selalu terpelihara. Pada kenyataannya, dalam suatu pergaulan atau proses hubungan kerja sama terjadi banyak hal yang dapat menimbulkan citra positif maupun negatif. Citra positif suatu lembaga akan menimbulkan rasa percaya masyarakat terhadap lembaga tersebut, sehingga masyarakat yakin jika ingin ikut bergabung dengan lembaga atau memakai produk (jasa) dari lembaga tersebut akan mendapat atau merasakan manfaat sesuai yang diharapkan.

Untuk menumbuhkan rasa saling percaya masyarakat terhadap BMT Mitra Khazanah Palembang melalui rapat kerja dirumuskan sebuah program yakni membangun citra BMT dalam proses implementasinya, ada kegiatan yang direncanakan untuk mewujudkan mimpi tersebut, kegiatan-kegiatan tersebut adalah :

- 1) Bekerja sama dengan UKM
- 2) Menjalin silaturahmi yang baik dengan masyarakat sekitar
- 3) Mengenalkan BMT dan produk-produk (jasa) yang ada pada BMT

Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan, peneliti menemukan bahwa implementasi dari salah satu program tidak berjalan sesuai dengan keinginan. Ada beberapa kegiatan yang

terlaksana dan ada beberapa kegiatan yang belum terlaksana. Ibu Ratna selaku manager menuturkan bahwa:

“Kegiatan ini memang belum sesuai dengan harapan walau ada sebagian kegiatan yang terlaksanan. namun kami ingin lebih memperluas lagi BMT Mitra Khazanah Palembang”<sup>16</sup>

Ibu Erzha juga menuturkan hal yang sama, beliau menuturkan bahwa:

“Iya mbak, ini memang benar belum sepenuhnya terlaksana dengan baik, ada beberapa kegiatan yang telah dilakukan tetapi untuk selebihnya belum”<sup>17</sup>

Dari pemaparan diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa dalam implementasi program membangun citra lembaga, ada beberapa kegiatan yang belum berjalan sesuai rencana. Hal ini terkendala kurangnya komunikasi sedangkan beberapa kegiatan yang lain sudah berjalan.

Selain dengan kegiatan-kegiatan diatas, salah satu alternatif membangun citra lembaga adalah dengan bekerjasama dengan lembaga-lembaga yang merupakan sistem pembayaran baru seperti pembayaran tagihan bulanan (PLN,PDAM,telfon,Tv berlangganan, dll), membayar asuransi BPJS, pembelian pulsa.

---

<sup>16</sup> Ratna, Manager Baitul Maal Wat Tamwil Mitra Khazanah Palembang, wawancara tanggal 22 maret 2021

<sup>17</sup> Erzha, Karyawan Baitul Maal Wat Tamwil Mitra Khazanah Palembang, wawancara tanggal 22 maret 2021

Ibu Ratna selaku manager BMT Mitra Khazanah Palembang, menjelaskan bahwa :

“Kami bekerjasama dengan lembaga yang merupakan sistem pembayaran baru awalnya untuk kebutuhan kantor, sambil memberi informasi ke masyarakat sekitar BMT. Akhirnya dari mulut ke mulut tersebar bahwa BMT Mitra Khazanah ini juga bisa melakukan pembayaran listrik, air, pulsa dll”<sup>18</sup>

Senada dengan yang dipaparkan oleh ibu Rusmala Dewi selaku anggota dari BMT Mitra Khazanah Palembang, ia mengatakan bahwa :

“Saya lebih mudah mbak dalam melakukan pembayaran listrik dan air melalui BMT Mitra Khazanah yang juga kebetulan dekat dengan rumah dan tempat saya berjualan”<sup>19</sup>

Dari pemaparan diatas dapat peneliti simpulkan bahwa dengan adanya pelayanan yang dilakukan oleh pihak BMT dirasa dapat mempermudah anggota dalam melakukan transaksi di BMT Mitra Khazanah Palembang sendiri, dengan melakukan beberapa kegiatan yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada BMT yaitu, peningkatan kinerja SDM dengan pemberian motivasi, supervise, pelatihan maupun pembinaan pada SDM, serta

---

<sup>18</sup> Ratna, manager Baitul Maal Wat Tamwil Mitra Khazanah Palembang, wawancara tanggal 22 maret 2021.

<sup>19</sup> Rusmala Dewi, Anggota Baitul Maal Wat Tamwil Mitra Khazanah Palembang, wawancara tanggal 11 maret 2021

dengan cara membangun citra lembaga yang diterapkan sesuai strategi yang dibuat akan tetapi masih belum bisa maksimal masih ada beberapa kendala, tetapi BMT Mitra Khazanah Palembang berusaha terus untuk melakukan perbaikan kedepannya.

### **3. Evaluasi Manajemen Strategi BMT Mitra Khazanah Palembang dalam meningkatkan kualitas pelayanan**

Evaluasi Strategi dalam manajemen strategi merupakan usaha-usaha untuk memonitoring hasil-hasil dari perumusan (formulasi) dan penerapan (implementasi) strategi termasuk mengukur kinerja organisasi, serta mengambil langkah-langkah perbaikan jika diperlukan. Secara keseluruhan, saat peneliti menyinggung pada proses evaluasi, Ibu Ratna menuturkan bahwa :

“Untuk evaluasi pada program yang sudah dilaksanakan, ada beberapa langkah yang kita terapkan. Yang pertama ialah melakukan rapat setiap dua kali dalam sebulan. melalui rapat inilah saya juga dapat mengecek untuk keseluruhan mbak, baik pada kinerja karyawan, keuangan pada BMT, program-program yang telah dilaksanakan dan yang belum sempat terlaksana serta pada kendala-kendala yang dihadapi”<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup> Ratna, Manager Baitul Maal Wat Tamwil Mitra Khazanah Palembang, wawancara tanggal 22 maret 2021

Ibu Erzha juga menuturkan hal yang sama ketika dikonfirmasi oleh peneliti. beliau menuturkan bahwa :

“Bentuk evaluasi pada BMT kita ada 2 kali dalam sebulan, disitulah kita semua melaporkan apapun, baik laporan keuangan, kinerja karyawan dan juga kendala-kendala dan pelaksanaan program-program yang dirumuskan”<sup>21</sup>

Pada saat membicarakan mengenai laporan, Ibu Ratna menuturkan bahwa :

“Saat ingin membentuk laporan, kita mempunyai 2 bentuk. Ada laporan bulanan dan laporan tahunan, semua kita jilid dan diserahkan saat rapat akan dilaksanakan”

Dari paparan diatas, dapat disimpulkan bahwa manajer melakukan evaluasi dalam bentuk rapat rutin yang diadakan dua kali dalam sebulan. Sedangkan bentuk laporannya, ada dua bentuk laporan ialah laporan bulanan dan laporan tahunan. Hasil observasi yang peneliti lakukan juga dapat membenarkan pernyataan diatas.

Berikut peneliti akan memaparkan evaluasi strategi yang dilakukan BMT Mitra Khazanah :

a. Standarisasi Manajemen

Proses implementasi program standarisasi manajemen yang berjalan tidak sesuai dengan harapan menyisakan beberapa kendala yang dihadapi. Ibu Ratna menuturkan bahwa :

---

<sup>21</sup> Erzha, Karyawan Baitul Maal Wat Tamwil Mitra Khazanah Palembang, wawancara tanggal 22 maret 2021

“Hasil secara keseluruhan untuk tahun ini kita belum dapat maksimal.

Butuh kerja

keras yang lebih lagi. untuk kendala yang kami hadapi dalam program

ini ialah

SOP yang dibuat masih belum dilaksanakan dengan baik”<sup>22</sup>

Ibu Erzha juga memaparkan bahwa :

“Iya mbak memang benar untuk menjalankan SOP dengan maksimal masih cukup sulit. Masih harus lebih sabar dan lebih banyak belajar supaya mampu memaksimalkannya”<sup>23</sup>

Saat membicarakan mengenai langkah-langkah perbaikan yang harus dilakukan, Ibu Ratna selaku manager menuturkan bahwa :

“Untuk perbaikan kedepannya serta pengontrolan rutin harus dimaksimalkan lagi, kemudian harus lebih banyak belajar pada lembaga yang sudah menerapkan SOP dengan baik”

Dari pemaparan diatas dapat peneliti simpulkan bahwa kendala yang dihadapi dalam proses implementasi program standarisasi manajemen adalah SDM yang dimiliki semuanya menjalankan SOP dengan baik, sedangkan untuk perbaikan kedepan, harus melakukan pengontrolan rutin secara maksimal dan harus lebih banyak belajar dari lembaga yang sudah menerapkan SOP dengan baik.

---

<sup>22</sup> Ratna, Manager Baitul Maal Wat Tamwil Mitra Khazanah Palembang, wawancara tanggal 22 maret 2021

<sup>23</sup> Erzha, Karyawan Baitul Maal Wat Tamwil Mitra Khazanah Palembang, wawancara tanggal 22 maret 2021

## b. Peningkatan Kualitas Kinerja SDM

Secara keseluruhan, implementasi program ini berjalan dengan baik sehingga tidak menemukan kendala yang berarti. Ibu Ratna menuturkan bahwa :

“Kalau kendala sejauh ini belum. Alhamdulillah pengontrolan melalui briefing pagi, pembinaan, pelatihan dan sebagainya itu kinerja karyawan yang kami miliki menunjukkan kinerja yang baik”

Ibu Erzha juga menuturkan hal yang senada dengan manager, beliau menuturkan bahwa :

“Alhamdulillah belum ada kendala yang menghambat program ini, seluruh karyawan mulai menunjukkan perkembangan yang positif”

Berkaitan dengan langkah-langkah kedepan agar kualitas kinerja SDM yang dimiliki tetap terjaga, manager menuturkan bahwa: “Untuk kedepan, pembinaan secara intensif terhadap karyawan terus ditingkatkan, pengontrolan terus dimaksimalkan dan untuk tidak segan-segan memberikan reward kepada karyawan yang memiliki prestasi kerja yang baik”

Dari pemaparan di atas dapat dipahami hasil evaluasi terhadap program peningkatan kualitas kerja SDM berjalan dengan lancar tanpa ada hambatan yang berarti. Namun, demi perbaikan kedepan agar kualitas kinerja SDM yang dimiliki terus menerus meningkat dapat dilakukan :

- 1) Meningkatkan pembinaan secara intensif kepada karyawan

- 2) memaksimalkan pengontrolan
- 3) pemberian *Reward* kepada karyawan yang berprestasi baik dalam melaksanakan tugasnya.

c. Pengadaan dan Standarisasi Sarana Prasarana

Secara keseluruhan program ini berjalan dengan baik. namun ketika peneliti menyinggung soal kendala-kendala yang dihadapi Ibu Ratna menuturkan bahwa :

“Sarana prasarana ini kan suatu benda jadi dibutuhka orang untuk menjalankan dan merawatnya, nah kendala yang kami miliki pada perawatannya yang masih lemah sehingga beberapa barang yang tidak bisa terawat dengan baik, untuk kedepannya perawatan harus dimaksimalkan lagi”

Terkait pada langkah-langkah perbaikan kedepannya, Ibu Ratna menuturkan bahwa :

“Untuk kedepannya mungkin standarisasi pengelolaan harus dimaksimalkan, perawtannya harus lebih diperhatikan, serta kerjasama yang baik dari semuanya untuk bersama menjaga, merawat segala sarna prasarana yang dimiliki”<sup>24</sup>

Dari pemaparan diatas, dapat diketahui bahwa tidak ada kendala yangberarti pada saat implementasi program tersebut. namun, kendala muncul setelah program itu terlaksana. kendala tersebut

---

<sup>24</sup> Ratna, Manager Baitul Maal Wat Tamwil Mitra Khazanah Palembang, wawancara tanggal 22 maret 2021



adalah belum terlaksana secaramaksimalnya perawatan sarana prasarana. untuk perbaikan kedepan ada beberapa usulan yakni standarisasi pengelolaannya harus dimaksimalkan lagi dan perawatannya harus lebih ditingkatkan serta kerjasama yang baik dari karyawan untuk bersama menjaga dan merawat semua sarana prasarana yang dimiliki.

d. Membangun Citra Lembaga

Implementasi yang tidak sesuai dengan harapan menyisakan beberapa kendala.

Ibu Ratna menuturkan bahwa :

“Kendala yang kami hadapi adalah kurangnya komunikasi yang intensif dengan masyarakat. ini menjadi kendala kami sehingga kurangnya pengertian mengenai BMT Mitra Khazanah di masyarakat”

Ibu Erzha juga memaparkan bahwa :

“Kendala kami hanya komunikasi, komunikasi dengan pihak luar masih kurang mbak”<sup>25</sup>

Sementara itu untuk perbaikan kedepan manager juga menuturkan :

“Untuk perbaikan kedepan, lebih meningkat komunikasi dengan masyarakat sehingga masyarakat mengerti BMT Mitra Khazanah dan juga produk produknya”

---

<sup>25</sup> Erzha, Karyawan Baitul Maal Wat Tamwil Mitra Khazanah Palembang, wawancara tanggal 22 maret 2021

Dari pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa kendala yang dihadapi dalam membangun citra lembaga melalui beberapa program diatas adalah kurangnya intensitas komunikasi dengan masyarakat. sebagai langkah kedepannya tentu dengan lebih meningkatkan komunikasi baik dengan masyarakat dan juga anggota.

