BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah

Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) Mawar berdiri pada tahun 2008 dibawah naungan yayasan pondok pesantren Maholi'ul Anwar Simo Karanggeneng Lamongan dengan Tanda Daftar Perusahaan (TDP) Nomor 13.18.2.64.00087 dan mendapat pengesahan dari Bupati Lamongan. Awalnya KJKS ini didirikan atas dasar usulan dari Manajer BMT Mandiri bapak Yudi Khozin. Beliau melihat bahwa yayasan Matholi'ul Anwar membutuhkan tempat penampungan dan pengelolaan uang karena banyaknya lembaga-lembaga yang dinaungi oleh yayasan Matholiul Anwar. Usulan tersebut akhirnya dipertimbangkan kembali oleh pihak yayasan yaitu dengan melihat kondisi-kondisi yang ada. Akhirnya KJKS Mawar ini didirikan oleh Drs.Khotib,M.Ag selaku pengurus serta penanggung jawab koperasi. KJKS Mawar didirikan dengan landasan ingin menumbuhkan ekonomi pondok pesantren Matholiul Anwar. Selain itu KJKS didirikan karena ingin membantu masyarakat yang membutuhkan dan yang mendapat tekanan dari rentenir. [95]

Pada tahun 2011, KJKS ini mengalami vakum. Hal tersebut disebabkan banyaknya uang yang tidak kembali sehingga berakibat pada defisit anggaran dan tidak bisa melanjutkan operasionalnya. Defisit anggaran tersebut

[95] Dokumentasi sejarah KJKS Mawar Simo

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

diasumsikan terjadi karena kurangnya manajemen dari koperasi untuk memperhitungkan dana yang ada dengan permintaan pembiayaan dari masyarakat. Ketidak adanya manajemen yang baik dan memadai juga menjadi sebab kevakuman pada waktu itu. [96]

Pada tahun 2012 Bapak Taufiq diberi amanah untuk mengelolah KJKS. Beliau diberi amanah tanpa bekal modal sedikitpun. Dengan langkah awal mengambil angsuran-angsuran yang sudah lama berhenti di anggota, akhirnya sedikit demi sedikit dana mulai terkumpul kembali. Saat ini beliau telah menjabat sebagai Manajer di KJKS Mawa Simo Karanggeneng Lamongan. [97]

Nama KJKS "Mawar" diambil dari nama yayasan pondok pesantren "Matholiul Anwar" yang kemudian disingkat menjadi "Mawar". KJKS Mawar terletak di lingkungan pondok pesantren Matholiul Anwar di Jl.Raya Simo Karanggeneng Lamongan, tepatnya di sebelah MA. Matholiul Anwar. Pada tahun 2013 jumlah anggota adalah 195 yang terdiri dari pengurus dan pendidik pondok pesantren. Selain itu juga berasal dari para pedagang pasar tradisional mengingat lokasi KJKS Mawar juga berdekatan dengan pasar tradisional setempat. [98]

KJKS Mawar menunjukkan banyak kemajuan dari waktu ke waktu, terbukti dengan adanya jumlah anggota yang selalu meningkat. Saat ini angka induk anggota sudah mencapai 3174 per bulan mei 2015.[99] Bukti lain adalah

[96] Dokumentasi sejarah KJKS Mawar Simo
[97] Wawancara dengan Manajer KJKS Mawar Simo 27 Mei 2015. Lihat lampiran 6 kode PR.1
[98] Dokumentasi sejarah KJKS Mawar Simo
[99] Dokumentasi jumlah anggota KJKS Mawar Simo per bulan mei 2015

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

KJKS Mawar telah memiliki dua unit cabang, yaitu di Sumberwudi dan Sungelebak dengan total 13 (tiga belas) karyawan. [100]

Tabel. 4.1

DAFTAR KARYAWAN KJKS MAWAR

	ma	**batan**
	ufiqur Rahman	anajer
	mad Hanafi	bag. Pembiayaan
	Iqbal Nur	tugas Intern
	i Zumaroh	*stomer Service*
	dik Fathul Qorib	*count Officer*
	idah	*count Officer*
	na	*count Officer*
	il	lmin Pusat
	ri	lmin Sungelebak
	a	lmin Sumberwudi
	za	sir Pusat
	thifa	sir Sungelebak
	cha	sir Sumberwudi

2. Visi dan Misi

[100] Hasil wawancara dengan Manajer KJKS Mawar Simo 27 Mei 2015. Lihat lampiran 6 kode PR.4

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Visi Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) Mawar Simo Karanggeneng Lamongan adalah meningkatkan kualitas ibadah (dalam bidang muamalah) anggota koperasi sehingga mampu berperan sebagai khalifah Allah.

Misi Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) Mawar Simo Karanggeneng adalah menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam kegiatan ekonomi, memberdayakan pengusaha kecil dan bawah, serta membina kepedulian *aghniya'* kepada *dhuafa'* secara terpola dan berkesinambungan.[101]

3. Tujuan

Adapun tujuan dari KJKS Mawar Simo Karanggeneng adalah sebagai berikut :

a. Meningkatkan kesejahteraan jasmaniah dan rohaniah serta posisi tawar anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya melalui kegiatan ekonomi dan kegiatan pendukung lainnya.

b. Menjadi gerakan ekonomi rakyat serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional.[102]

4. Motto

Memelihara Amanah Meraih Berkah[103]

5. Produk Jasa Keuangan KJKS Mawar

[101] Dokumentasi Profil KJKS Mawar Simo
[102] Dokumentasi profil KJKS Mawar Simo
[103] Hasil wawancara dengan Manajer KJKS Mawar Simo 27 Mei 2015 dan dokumentasi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Tabungan Umum

Simpanan yang dapat disetor dan diambil sewaktu-waktu dengan menggunakan akad *Wadiah yad al-damanah/Qard*.

b. Tabungan Idul Fitri

Simpanan dana dengan akad *wadiah yad al-damanah* yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan hari raya Idul Fitri.

c. Tabungan Umrah Al-Hasanah

Tabungan untuk membantu pelaksanaan ibadah umrah dengan akad *Wadiah yad al-damanah.*

d. Tabungan Haji Al-Haramain

Tabungan untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dengan akad *Wadiah yad al-damanah.*

e. Tabungan Lembaga Peduli Siswa

Layanan penyimpanan dana yang diperuntukkan bagi lembaga pendidikan guna menghimpun dana tabungan siswa dengan akad *Wadiah yad al-damanah.*

f. Tabungan Berjangka *Mudarabah*

Simpanan ini bisa ditarik berdasarkan jangka waktu yang telah disepakati yaitu tiga bulan, enam bulan, sembilan bulan atau dua belas bulan.

g. Pembiayaan Syariah:

1) *Mudarabah* (bagi hasil)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pembiayaan modal kerja sepenuhnya dari KJKS Mawar, sedangkan anggota/ calon anggota menyediakan usaha dan manajemen. Hasil keuntungan akan dibagikan sesuai kesepakatan bersama berdasarkan ketentuan hasil.

2) *Musyarakah* (penyertaan)

Pembiayaan berupa sebagian modal, yang diberikan kepada anggota dari modal keseluruhannya. Masing-masing pihak bekerja dan memiliki atau menggugurkan hak-haknya dalam manajemen usaha tersebut. Keuntungan dari usaha ini akan dibagi menurut proporsi penyertaan modal atau sesuai kesepakatan bersama.

3) *Murabahah (*jual beli)

Pembiayaan atas dasar jual beli dimana harga jual didasarkan atas harga asal yang diketahui bersama ditambahkan keuntungan untuk KJKS Mawar. Keuntungan adalah selisih harga jual dengan harga asal yang disepakati bersama.

4) *Bai' Bi Tsaman Ajil* (jual beli)

Pembiayaan dengan sistem jual beli yang dilakukan secara angsuran terhadap pembelian suatu barang. Jumlah kewajiban yang harus dibayar oleh pengguna jasa sebesar jumlah harga barang dan keuntungan yang telah disepakati.

5) *Rahn* (Gadai)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Adalah akad perjanjian pinjam meminjam dengan menyerahkan barang sebagai tanggungan utang (agunan), dan KJKS Mawar mendapatkan *ujrah/* jasa atas penitipan agunan sesuai kesepakatan.

h. Melayani *Payment Point Online Bank* (PPOB)

1) Pembayaran listrik paskabayar dan prabayar.

2) Pembayaran jastel (Telepon, Speedy, Flexi, paskabayar dan Telkom Vision) [104]

Selain produk-produk diatas, KJKS Mawar Simo mengeluarkan dua produk baru yaitu Infaq Cerdas, Berinfaq di L-Zis (Lembaga Amil Zakat Infaq dan Shodaqoh) Matholiul Anwar[105]

6. Struktur Organisasi

7. Job Deskripsi

Secara garis besar tugas dari masing-masing jabatan di KJKS Mawar adalah sebagai berikut :

a. Account Officer

1) Menarik setoran tabungan dan angsuran ke lapangan atau pasar

2) Melakukan survey pembiayaan

3) Menagih pembiayaan yang bermasalah

4) Melaporkan semua tugasnya kepada Kabag Pembiayaan

[104] Dokumentasi profil KJKS Mawar Simo
[105] Hasil observasi dokumentasi 10 Juni 2015. Lihat lampiran 7

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Kabag Pembiayaan

1) Bertanggung jawab atas tugas *Account Officer*
2) Melakukan analisis pembiayaan bersama yang berwenang
3) Mengecek dan melaporkan data pembiayaan bermasalah
4) Melaporkan semua tugasnya kepada Manager

c. Admin dan *Customer Service*

1) Membukukan semua transaksi keuangan
2) Menyiapkan kas awal teller
3) Menerima laporan kas opname harian teller
4) Bertanggung jawab atas semua keuangan KJKS
5) Menata administrasi kantor
6) Membuat laporan keuangan harian, mingguan, bulanan dan tahunan
7) Memberikan informasi kepada anggota/ calon anggota yang berkaitan dengan KJKS Mawar
8) Membuka atau menutup rekening tabungan anggota/ calon anggota
9) Melaporkan semua tugasnya kepada manager

d. Teller

1) Menerima setoran atau penarikan tabungan
2) Menerima setoran angsuran pembiayaan
3) Melakukan semua transaksi keuangan
4) Melakukan kas opname harian
5) Melaporkan semua tugasnya kepada admin

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Penyajian Data

Data kualitatif diperoleh melalui wawancara dengan 4 (empat) informan yang terdiri dari Manajer, Kepala Bagian Pembiayaan, *Account Officer*, dan anggota murabahah KJKS Mawar Simo. Hasil wawancara kemudian diolah menjadi transkrip wawancara. Dari transkrip tersebut, peneliti membaginya berdasarkan kategori dan sub kategori atau disebut dengan *coding*. Hasil *coding* dapat dilihat pada lampiran 6 (enam).

1. Unsur Sistem Pelayanan Pembiayaan Murabahah di KJKS Mawar Simo

Dalam buku Sistem Sosial Budaya dijelaskan bahwa sistem adalah seperangkat unsur yang secara teratur saling berkaitan sehingga membentuk suatu totalitas.[106] Pengertian sistem tersebut sejalan dengan sistem pada pelayanan pembiayaan murabahah di KJKS Mawar Simo. Sistem pelayanan pembiayaan murabahah melibatkan berbagai unsur dan subsistem yang menjadi satu kesatuan untuk mencapai tujuan pelayanan yang baik kepada anggota murabahah. Unsur utama melibatkan anggota, pihak KJKS, dan *supplier* penyedia barang. Hal ini dapat dibuktikan dengan pernyataan dari Manajer KJKS Mawar Simo sebagai berikut :

> "Pihak koperasi, anggota dan *supplier* yang menyiapkan barang, toko yang menyiapkan barang"[107]

Anggota sebagai pelaku yang membutuhkan modal, dimana mengajukan modal pembiayaan dengan nominal tertentu kepada KJKS. *Supplier* atau

[106] Bustami Rahman, *Sistem Sosial Budaya Indonesia*, hal. 2
[107] Hasil wawancara dengan Manajer KJKS Mawar Simo 27 Mei 2015. Lihat lampiran 6 kode S.1

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penyedia barang yaitu toko yang menyediakan barang yang dibutuhkan oleh anggota. Kemudian pihak KJKS sebagai penyedia layanan pembiayaan murabahah. Pihak KJKS yang membelikan barang permintaan anggota kepada *supplier*.

Penelitian ini terfokus pada pihak KJKS Mawar Simo sebagai penyedia layanan pembiayaan murabahah. Sebagai bagian dari unsur utama terlaksananya pembiayaan murabahah, maka KJKS Mawar sendiri mempunyai sub-sub yang terdiri dari pelaku yang terlibat dalam sistem pelayanan pembiayaan murabahah.

Karyawan KJKS Mawar yang terlibat dalam pelayanan pembiayaan murabahah adalah Manajer, Kabag Pembiayaan, AO *(Account Officer)*, CS *(Customer service)*, dan Admin. Hal ini dijelaskan langsung oleh Manajer KJKS Mawar Simo melalui jawaban wawancara berikut :

> "Awal masuk di CS (Zumaroh), ketika CS sudah lengkap datanya akan digiring ke bagian pembiayaan saya (Ust.Hanafi), kemudian secara langsung kebawah dan keatas. Kebawah langsung ke AO *Account Officer* (Qorib), atau yang keatas (Manajer)"[108]

KJKS Mawar Simo mempunyai beberapa tujuan diselenggarakannya pelayanan pembiayaan murabahah. Baik itu tujuan untuk anggota maupun untuk pihak KJKS sendiri. Berikut kutipan wawancara Manajer KJKS Mawar Simo :

[108] Hasil wawancara dengan Kabag Pembiayaan 27 Mei 2015. Lihat lampiran 6 kode S.2

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

"yang paling penting adalah pelayanan yang baik. Diantaranya itu dalam satu contoh kita siap jemput angsuran, kita menyediakan fasilitas transfer bagi mereka yang tidak mau datang kesini "[109]

"ya banyak punya anggota, keuntungan juga dapat"[110]

Diperkuat dengan penjelasan dari Kabag Pembiayaan sebagai berikut :

"Mempermudah koperasi juga, jadi artinya apa, kalau dalam segi pembiayaan maka kita sudah jelas secara margin 1,5 % itu"[111]

Pernyataan diatas menjelaskan bahwa tujuan adanya sistem pelayanan pembiayaan murabahah adalah untuk memberikan pelayanan yang baik kepada anggota melalui beberapa keringanan yang diberikan pihak KJKS kepada anggota murabahah. Selain tujuan untuk anggota, pelayanan murabahah bertujuan untuk menambah *profit margin* sebesar 1,5% dari setiap transaksi dan menambah anggota murabahah KJKS Mawar Simo.

Pelayanan pembiayaan murabahah bersifat terbuka karena melibatkan unsur luar untuk pelaksanaan murabahah. Unsur luar tersebut adalah *supplier* sebagai penyedia barang. Keterbukaan ini yang menunjukan adanya *wholeness* (keseluruhan) yang menjadikan hubungan antar unsur saling

[109] Hasil wawancara dengan Manajer KJKS Mawar Simo 27 Mei 2015, Lihat lampiran 6 kode S.9
[110] Hasil wawancara dengan Manajer KJKS Mawar Simo 27 Mei 2015, Lihat lampiran 6 kode S.10
[111] Hasil wawancara dengan Kabag Pembiayaan 27 Mei 2015. Lihat lampiran 6 kode S.8

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berkaitan. Subsistem maupun unsur tersebut diantaranya adalah unsur personil karyawan yang terlibat dalam murabahah, proses tahapan, dan subsistem berupa job deskripsi. Seperti yang dijelaskan oleh Manajer KJKS Mawar Simo dalam wawancara berikut :

"...urut awal itu customer (CS). Itukan tanya-tanya sambil mengisi formulir, setelah itu anggota melengkapi data menyetor ke customer, customer menyetorkan ke kepala bagian pembiayaan. Kepala bagian pembiayaan mengambil datanya. Setelah sudah valid semua, setelah itu AO menyurvey anggota, kalau bahasanya bank suvey, kita silaturrahim. Setelah disurvey dan diputuskan ini bisa cair kemudian ke admin bagian pembiayaan ngentri data"[112]

Dari hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa personil KJKS Mawar yang terlibat dalam pelayanan pembiayaan murabahah adalah Manajer sebagai pembuat keputusan, CS *(Customer Service)* untuk membantu anggota dalam pengisian formulir dan data-data persyaratan pengajuan pembiayaan. Kabag Pembiayaan sebagai penerima data anggota pembiayaan untuk dicek dan memerintahkan AO *(Account Officer)* untuk *survey* ke lapangan, kemudian AO (*Account Officer*) bertugas turun lapangan untuk mengecek kebenaran data anggota yang diserahkan kepada KJKS Mawar, setelah semua benar dan diputuskan bisa dicairkan, maka tugas admin untuk memasukkan data anggota tersebut dalam *database* KJKS Mawar Simo. Dapat disimpulkan

[112] Hasil wawancara dengan Manajer KJKS Mawar, 27 Mei 2015. Lihat lampiran 6 kode S.4

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

secara garis besar penjelasan diatas adalah tentang unsur personil dan proses pelayanan pembiayaan murabahah.

Input atau masukan adalah segala sesuatu yang akan menjadi bahan prosesing didalam transformasi menjadi keluaran. Unsur masukan dalam sistem pelayanan pembiayaan murabahah terdiri dari anggota, dana KJKS dan tenaga SDM KJKS. Ketiga unsur masukan tersebut diolah dalam satu proses pelayanan. Proses pelayanan menghasilkan *output* berupa terlaksananya pembiayaan murabahah. Proses pelayanan pembiayaan murabahah dapat dilihat dari ungkapan Kabag Pembiayaan dalam wawancara berikut :

> "…. pelayanannya yaitu awal masuk di *customer service* mbak Zumaroh, setelah di CS sudah lengkap maka akan dikasihkan ke bagian pembiayaan. Pembiyaan nanti ada dua yaitu kebawah dan ke atas. Ke bawah itu ke lapangan AO *(Account Officer)* kalau keatas berarti pengurus dan Manajer. Setelah nanti ada kebijakan yang bisa diproses artinya yang mengiyakan untuk diproses, secara nilai nanti ada dua yaitu Manajer sendiri dan lapangan sendiri. Dua unsur nanti akan dikombinasikan oleh kabag. Jika dua nanti bagus, maka Kabag akan memberi putusan untuk bisa dicairkan. Namun sepenuhnya nanti keputusan ada di Manajer dan musyawarah"[113]

Proses pelayanan pembiayaan murabahah dimulai dari anggota datang ke KJKS dengan membawa berkas yang disyaratkan. Anggota mengisi data

[113] Hasil wawancara dengan Kabag Pembiayaan 27 Mei 2015. Lihat lampiran 6 kode S.5

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dibantu CS *(Customer Service)*, setelah data dianggap lengkap, maka data tersebut diserahkan ke Kabag Pembiayaan untuk dicek. Setelah dicek dan data-datanya bisa diterima, maka proses selanjutnya adalah kabag memberikan data tersebut kepada Manajer sekaligus meminta AO *(Account Officer)* untuk turun lapangan mengecek kondisi anggota tersebut yaitu melihat kelayakan dan kebenaran data anggota yang diserahkan KJKS sebelumnya. Jika hasil *survey* lapangan bagus maka proses bisa dilanjutkan yaitu dengan bermusyawarah antara AO *(Account Officer)*, Kabag Pembiayaan, dan Manajer. Dari musyawarah tersebut akan diputuskan diterima tidaknya pengajuan pembiayaan tersebut.

Adapun lama waktu yang dibutuhkan dalam satu proses pembiayaan murabahah tergantung pada kejelasan data anggota dan dan atu kas yang tersedia di KJKS Mawar Simo yaitu antara tiga hingga satu bulan. Dibuktikan dari hasil wawancara dengan Kabag Pembiayaan berikut :

" Mulai proses pengajuan sampai akhir. Itu ada dua cara yaitu anggota baru dan anggota lama. Jika anggota baru ya kita mengikuti alur, untuk mengetahui karakter dan 5K, Nanti itu akan dianalisis. Kalau memang ya pengajuannya akhir bulan, tetap prosesnya agak lama perlu dipending juga di awal bulan. Kalau memang kas KJKS normal, maka satu minggu sudah bisa cair. Dalam keadaan posisi rendah ya kita menunggu naik dulu. Kelayakan dia kalau memang anggota lama ya nanti kita upayakan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Minimalnya ya kalau anggota baru itu sepuluh hari kalau anggota lama tiga hari cukup lihat kasnya normal. Paling molornya satu bulan"[114]

Lama waktu yang dibutuhkan untuk satu proses pelayanan pembiayaan murabahah adalah tiga hari hingga satu bulan. Faktor lama tidaknya waktu yang dibutuhkan tergantung pada kelengkapan data anggota, kelayakan anggota, dan kas KJKS. Dalam pelayanan pembiayaan murabahah, anggota terbagi menjadi dua yaitu anggota lama dan anggota baru. Anggota lama adalah anggota yang sudah menjadi anggota KJKS dan pernah melakukan pembiayaan murabahah sebelumnya. Sedangkan anggota baru adalah anggota yang belum pernah melakukan pembiayaan murabahah di KJKS Mawar Simo sebelumnya. Anggota lama yang dianggap baik oleh KJKS akan diberikan pelayanan lebih cepat karena tidak memerlukan lagi analisis 5C. Untuk anggota baru diberlakukan analisis 5C. Hasil dari analisis ini yang kemudian menjadi pertimbangan cair tidaknya dana pengajuan anggota dalam musyawarah yang dilakukan oleh AO (*Account Officer*), Kabag Pembiayaan, dan Manajer. Musyawarah ini tidak dilakukan secara formal, namun hanya melalui komunikasi berkelanjutan.[115] Pihak KJKS akan mendahulukan anggota lama daripada anggota baru dalam pemrosesan pembiayaan murabahah karena anggota lama yang terbukti bagus dari

[114] Hasil wawancara dengan Kabag Pembiayaan 27 Mei 2015. Lihat lampiran 6 kode S.6
[115] Hasil wawancara dengan Manajer KJKS Mawar Simo 27 Mei 2015. Lihat lampiran 6 kode S.7

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pembiayaan sebelumnya akan dipertahankan dengan mengupayakan dan mempercepat proses pencairan dana. Adapun 5C yang dimaksud adalah :

a. *Character* (karakter anggota). Hal ini dilakukan dengan mengenal karakter calon anggota
b. *Capacity* (kemampuan). Hal ini dilakukan dengan meneliti kemampuan anggota dalam membayar angsuran murabahah. Sehingga jangka waktu pembayaran dan keringanan yang akan diberikan juga akan jelas.
c. *Capital* (modal). Hal ini dilakukan dengan melihat kemampuan modal calon anggota meliputi penghasilan atau pekerjaan
d. *Condition* (kondisi). Hal ini dilakukan dengan melihat tanggungan-tanggungan yang dimiliki calon anggota
e. *Collateral* (jaminan). Hal ini dilakukan dengan meneliti jaminan yang diberikan calon anggota kepada KJKS

Analisis 5C diatas tidak hanya diberlakukan di KJKS, namun sudah menjadi standar umum lembaga keuangan dalam proses pencairan dana pembiayaan.

Unsur sistem lainnya adalah transformasi. Yang dimaksud transformasi adalah proses murabahah yang menghasilkan *output*. Dari *output* tersbut akan didapatkan sebuah *Feedback* atau unsur balikan seperti kepuasan, kepercayaan ataupun komplain anggota atas pelayanan yang diberikan. Unsur balikan dapat dilihat dari ungkapan salah satu anggota murabahah berikut :

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

"Iya tepat. Enggak ada yang terlalu nggelibet. Kadang saya sebagai anggota sendiri menyadari kadang-kadang saya yang terlambat. kadang-kadang malah anggotanya yang terlambat"[116]

"Iya sudah, sudah percaya. Kadang-kadang malah teman-teman saya ajak kesini. Dari pada pergi ke bank yang lain bunganya terlalu tinggi, lebih baik disini" [117]

"....atau nerima komplain dari anggota gini gini. Secara gampang itu kan melaksanakan tugas dan menggerakkan semuanya"[118]

Ungkapan diatas menunjukan adanya umpan balik dari terlaksananya pelayanan pembiayaan murabahah. Ungkapan diatas merupakan respon dari anggota murabahah sebagai penerima pelayanan yang diselenggarakan oleh pihak KJKS. Anggota mengungkapkan kepercayaannya kepada karyawan KJKS Mawar Simo dan mengungkapkan prosesnya tidak rumit. Bahkan anggota akan mengajak teman-temannya karena sudah merasa percaya dengan pelayanan dan keringanan yang diberikan pihak KJKS. Namun terdapat juga komplain dari anggota, rasa ketidak puasan anggota

[116] Hasil wawancara dengan Anggota Murabahah 10 Juni 2015. Lihat lampiran 6 kode P.4
[117] Hasil wawancara dengan Anggota Murabahah 10 Juni 2015. Lihat lampiran 6 kode P.18
[118] Hasil wawancara dengan Manajer KJKS Mawar Simo 27 Mei 2015. Lihat lampiran 6 kode S.20

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menimbulkan adanya komplain seperti yang telah dipaparkan Manajer dalam kutipan diatas.

Dari penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa *feedback* yang didapat dengan adanya transformasi pelayanan murabahah adalah berupa respon anggota setelah menerima pelayanan, baik itu respon positif maupun respon negatif.

2. Komponen-komponen dalam Pelayanan Pembiayaan Murabahah

Untuk mendapatkan hasil yang maksimal dalam memberikan pelayanan, ada beberapa komponen yang perlu diperhatikan, karena dengan memperhatikan dan menjadikan komponen-komponen ini sebagai satu kesatuan (sistem), maka terciptalah suatu pelayanan yang maksimal. Adapun komponen-komponen tersebut antara lain produk, layanan, dukungan, dan proses yang baik.[119]

Murabahah adalah pembiayaan atas dasar jual beli dimana harga jual didasarkan atas harga asal yang diketahui bersama ditambahkan keuntungan untuk KJKS Mawar. Keuntungan adalah selisih harga jual dengan harga asal yang disepakati.[120] Sejalan dengan tujuan awal didirikan KJKS yaitu untuk membantu masyarakat kecil terbebas dari rentenir, maka KJKS menerapkan jasa yang relatif ringan untuk pembiayaan murabahah. Selain jasa yang relatif ringan, KJKS juga memberikan keringanan angsuran. Angsuran

[119]Colin G. Armisted dan Garham Clark, *Customer Service and Support*, hal. 89-90
[120] Dokumentasi profil KJKS Mawar

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ditetapkan berdasarkan kondisi kemampuan anggota. Untuk anggota dengan kondisi tertentu, pihak KJKS memberikan keringanan-keringanan khusus. [121]

KJKS Mawar Simo memberikan akses yang mudah kepada anggota murabahah untuk membayar angsuran. Diantaranya layanan transfer dan jemput angsuran untuk para anggota yang tidak bisa mendatangi KJKS secara langsung. Layanan telfon juga diberikan untuk anggota yang ingin bertanya atau memberikan info mengenai pembiayaannya. Layanan informasi produk KJKS Mawar Simo bisa diperoleh dari *leaflet, website, facebook fanpage, blog,* dan informasi langsung dari karyawan KJKS Mawar Simo.[122]

Pembiayaan murabahah KJKS Mawar Simo dilaksanakan berdasarkan akad murabahah. Anggota murabahah dan Manajer melakukan *ijab qabul*. Akad ini yang membedakan antara lembaga keuangan syariah dengan lembaga keuangan umum atau konvensional. *Ijab qabul* dilaksanakan setelah musyawarah dan kesepakatan antara anggota dan Kabag Pembiayaan. Akad murabahah berisi tentang angsuran yang akan dibayar, batas waktu, dan jasa yang diminta KJKS. Secara perhitungan jasa yang diminta KJKS adalah 1,5% dari dana yang dicairkan, namun persentase tersebut tidak disebutkan dalam akad, perhitungan 1,5% hanya dilakukan pada tahap musyawarah bersama Kabag pembiayaan. Ketika akad dilakukan, Manajer mengucap *ijab*

[121] Olahan data wawancara. lihat lampiran 6 kode P.8, P.10 dan D2
[122] Olahan data wawancara dan observasi. Lihat lampiran 6 kode P.2 dan lampiran 7

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

langsung pada total nominal yang dibebankan kepada anggota, tidak lagi pada persentase jasa. [123]

KJKS Mawar Simo menyambut anggota yang datang berkunjung dengan sopan dan senyum. Kemudian anggota menghampiri CS *(Customer Service)* untuk bertanya atau meminta bantuan. Namun untuk informasi yang lebih detail mengenai murabahah, anggota dirujuk untuk menghadap langsung ke Kabag Pembiayaan. Beberapa fasilitas pendukung disediakan untuk anggota di kantor KJKS Mawar diantaranya minum, televisi, permen, dan ruang tunggu yang nyaman.[124]

KJKS Mawar Simo menganggap anggota murabahah sebagai keluarga. Ketika ada masalah dengan anggota, cara pemecahan dilakukan secara kekeluargaan. Terbukti dari hasil wawancara dengan AO *(Account Officer)* berikut :

"Ya seperti keluarga, selalu ada, .apalagi dikala ada ketelatan bayar. Itu pasti banyak yang kita tujukan, kita utarakan kepada si anggota itu sendiri"[125]

Ketika anggota tidak bisa membayar angsuran murabahah dengan alasan-alasan tertentu, maka penyelesaiannya ditempuh secara kekeluargaan. KJKS Mawar Simo memberikan toleransi kepada anggota dan menghindari penyitaan barang milik anggota.

[123] Hasil wawancara dengan Manajer KJKS Mawar Simo 27 Mei 2015 dan observasi 10 Juni 2015. Lihat lampiran 6 kode D.1dan lampiran 7
[124] Hasil observasi pada tanggal 10 Juni 2015. Lihat lampiran 7
[125] Hasil wawancara dengan *Account Officer* 10 Juni 2015. Lihat lampiran 6 kode P.7

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Selain unsur-unsur pokok pelayanan diatas, terdapat unsur-unsur pelengkap layanan seperti layanan informasi, konsultasi, pembayaran, *billing* (bukti pembayaran), e*xceptions (*pengecualian), *order talking, hospitally* dan c*aretaking*. [126]

Sistem pelayanan pembiayaan murabahah mempunyai tujuan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada anggota murabahah. Oleh sebab itu pihak KJKS selalu berusaha memberikan pelayanan secara maksimal kepada anggota, khususnya dalam hal pembiayaan murabahah. Akses informasi diberikan dengan mudah melalui publikasi *leaflet, banner, facebook fanpage,* dan langsung dari karyawan KJKS.

Layanan konsultasi juga diberikan kepada anggota sebelum memutuskan untuk pembiayaan. Konsultasi bisa dilakukan di CS (*Customer Service)* maupun langsung di Kabag Pembiayaan. Jika hanya bertanya-tanya secara umum, anggota lebih banyak ke *Customer Service*. Namun jika sudah berniat akan mengambil pembiayaan, maka konsultasi dilakukan langsung di Kabag Pembiayaan. Anggota juga bisa berkonsultasi langsung kepada AO (*Account Officer)* yang datang ke tempatnya. Karyawan KJKS Mawar Simo menerima anggota yang berkonsultasi dengan sabar dan ramah. Mereka sabar menjelaskan apa yang tidak dipahami anggota.[127]

Dalam pembayaran angsuran murabahah, KJKS Mawar Simo memberikan bukti pembayaran berupa slip pembayaran. Anggota bisa

[126] Colin G. Armisted dan Garham Clark, *Customer Service and Support*, hal. 56-57
[127] Hasil observasi pada tanggal 10 Juni 2015. Lihat lampiran 7

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

membayar angsuran dengan datang langsung ke kantor KJKS Mawar, transfer, atau meminta Karyawan KJKS untuk mengambil langsung ke tempatnya. Ketiga cara pembayaran angsuran bisa secara otomatis terlihat dari sistem informasi *database* yang ada di KJKS Mawar Simo. Kabag Pembiayaan bertugas untuk mengontrol data anggota pembiayaan dari sistem informasi tersebut. Penambahan dan pengurangan akan secara otomatis terbaca dalam sistem

informasi tersebut. Dari sistem tersebut juga dapat diketahui anggota yang tepat waktu dan telat dalam membayar angsuran.

Bagi anggota yang berkunjung langsung ke KJKS Mawar Simo, disediakan fasilitas tambahan berupa makanan ringan, air menaral, televisi, kipas angin, dan tempat duduk yang nyaman.[128] Selain itu dengan datang langsung ke KJKS Mawar Simo, anggota bisa melakukan transaksi untuk kebutuhan lain seperti pembayaran listrik paskabayar dan prabayar, pembayaran jastel (Telepon, Speedy, Flexi, paskabayar dan Telkom Vision).[129]

KJKS Mawar Simo memberikan layanan khusus kepada anggota dalam kondisi tertentu, seperti ketika anggota mendapat musibah. Terbukti dari ungkapan AO *(Account Officer)* berikut :

[128] Hasil observasi 10 Juni 2015. Lihat lampiran 7
[129] Dokumentasi profil KJKS Mawar Simo

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

"iya, contohnya disaaat keluarga itu kena musibah, itu kami nyadari, kami bisa mentolerir, seumpama waktunya bayar sekarang, pindah ke lain hari lain kesempatan"[130]

Ada kelonggaran waktu yang diberikan pihak KJKS Mawar untuk membayar angsuran kepada anggota dalam kondisi tertentu. Hal ini menunjukkan adanya empati dan sikap kekeluargaan pihak KJKS kepada anggota.

Dukungan layanan dapat dilihat juga dari kemudahan yang diberikan KJKS Mawar Simo untuk calon anggota yang ingin menjadi anggota KJKS. Adapun hak-hak anggota yang peneliti dapatkan dari observasi adalah sebagai berikut :[131]

a. Mendapatkan pelayanan
b. Mengikuti RAT dengan melalui perwakilan maksimal 500 orang diwakili 1 orang yang ditentukan melalui rapat pengurus
c. Bisa menjadi pengurus/pengawas, yang persyaratannya sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan

3. Etika Karyawan dalam Memberikan Pelayanan

Dalam dunia perbankan terdapat istilah etiket perbankan untuk melayani anggota. Begitu juga dengan karyawan KJKS Mawar Simo yang menerapkan etiket pelayanan dalam pembiayaan murabahah.

[130] Hasil wawancara dengan *Account Officer* 10 Juni 2015. Lihat lampiran 6 kode P.11
[131] Hasil observasi 10 Juni 2015. Lihat lampiran 7

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

KJKS Mawar Simo mewajibkan karyawan agar bersikap sopan dan ramah kepada anggota. Hal tersebut dilakukan semata-mata karena ingin memberikan pelayanan yang baik kepada anggota. Seperti yang diungkapkan oleh Manajer KJKS berikut :

> "...Komunikasinya main, ada anggota tanya dijawab, dengan memakai kata-kata yang lemah lembut, sopan, bagaimana dengan wajah yang ceria dan sebagainya"[132]

Diperkuat dengan ungkapan yang disampaikan AO (*Account Officer)* berikut :

> " Iya, seperti sopan, tutur bicaranya halus. Cara nagihnya pun kekeluargaan. Selama ini yang di anggota itu bukan takut tapi sungkan. Jadi kan, kalau sungkan nanti berani ngasih"[133]

Ungkapan diatas menunjukan perlunya bertindak sopan kepada anggota. Bertindak sopan kepada anggota sangat diutamakan karena memiliki efek tersendiri. Anggota akan segan dan sopan kepada karyawan jika karyawan sopan kepada anggota, sehingga ketika AO (*Account Officer)* mendatangi anggota untuk meminta tanggungan angsuran, maka anggota akan merasa segan dan menghormati. Bukan membuat anggota merasa takut dan menghindari karyawan yang datang berkunjung.

---

[132] Hasil wawancara dengan Manajer Mawar Simo 27 Mei 2015. Lihat lampiran D.4
[133] Hasil wawancara dengan *Account Officer* 10 Juni 2015. Lihat lampiran D.9

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Ketika anggota menemui masalah dalam angsuran, pihak KJKS tidak segan-segan untuk menanyakan langsung masalah yang dihadapi anggota. Pihak KJKS akan membantu memecahkan masalah dan mencari solusi bersama.[134] Untuk anggota yang sulit dimintai pembayaran angsuran, karyawan KJKS menggunakan cara khusus tersendiri. Karena bagaimanapun uang yang berada di anggota adalah uang orang banyak yang dikelola KJKS. Karyawan KJKS terutama AO *(Account Officer)* yang berhadapan langsung menemui anggota harus mengupayakan secara maksimal agar tanggungan angsuran bisa dibayar. Jika anggota yang bersangkutan tidak mampu membayar, pihak KJKS akan memberi potongan angsuran, namun untuk jumlah pokok yang tetap harus dibayar sampai kapanpun.

Pihak KJKS mempunyai batas-batas toleransi untuk anggota yang bermasalah. Penyelesaian dilakukan secara kekeluargaan, tidak langsung menyita barang milik anggota. Karyawan senantiasa menjaga perasaan anggota dan mengontrol emosinya agar tidak terjadi salah paham. Usaha lain untuk anggota bermasalah adalah dengan terus mendoakannya setelah sholat. Jika terdapat beberapa anggota yang bermasalah, karyawan akan diberi amanah untuk mendoakan anggota tersebut agar hatinya terbuka. [135] seperti yang diungkapkan AO (*Account Officer)* dalam jawaban wawancara berikut :

> "...kalau yang terlalu bandel, tidak akan kami tolerir. Tapi tetap pemecahannya secara keluarga. Tidak ada kita menyita, tidak ada. Kita mengambil tengahnya. Karena ini uang orang banyak, bukan uang

[134] Hasil wawancara dengan Manajer KJKS 10 Juni 2015. Lihat lampiran 6 kode S.21
[135] Hasil wawancara dengan *Account Officer* 10 Juni 2015. Lihat lampiran 6 kode P.13 dan D.6

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pribadi. Tetap sampai kena, bila perlu kita doakan setiap habis sholat, pasti itu. Kita *fatihahi* ditujukan atas nama si anggota itu sendiri. Contohnya kemarin tiap karyawan dikasih lima anggota yang bermasalah yang nanti disuruh *memfatihahi* biar luluh"[136]

Dapat disimpulkan dari ungkapan diatas bahwa karyawan KJKS Mawar Simo menerapkan etika pelayanan kepada nasabah murabahah dan mengedepankan aspek kekeluargaan dalam menyelesaikan permasalahan dengan nasabah murabahah.

4. Penerapan Konsep Pelayanan Islam di KJKS Mawar Simo

Salah satu wujud dari manajemen yang baik adalah adanya pelayanan yang baik. Pelayanan ini dijelaskan dalam firman Allah surat Al Maidah ayat 2 sebagai bentuk tolong menolong. Allah SWT menyeru para hambaNya untuk saling tolong menolong dalam kebaikan.

وَتَعَاوَنُواْ عَلَى ٱلۡبِرِّ وَٱلتَّقۡوَىٰۖ وَلَا تَعَاوَنُواْ عَلَى ٱلۡإِثۡمِ وَٱلۡعُدۡوَٰنِۚ وَٱتَّقُواْ ٱللَّهَۖ إِنَّ ٱللَّهَ

شَدِيدُ ٱلۡعِقَابِ ۝٢

Dan tolong menolonglah kamu kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan

[136] Hasil wawancara dengan *Account Officer* 10 Juni 2015. Lihat lampiran 6 kode P.13

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya. (Al-Maidah:2)[137]

Pelayanan pembiayaan murabahah KJKS Mawar Simo tidak semata-mata mencari keuntungan. Melainkan ada unsur rasa ingin membantu sesama, utamanya dalam hal ekonomi. Pada dasarnya KJKS Mawar Simo bersifat sosial. Melayani masyarakat yang membutuhkan dana. Dalam pelayanan tersebut pihak KJKS berharap agar terjalin kerjasama saling menguntungkan dan bisa sama-sama mengembangkan diri baik dari pihak anggota maupun pihak KJKS dalam memanfaatkan dana tersebut. Anggota KJKS Mawar Simo maupun pengurus merupakan satu satuan keluarga yang saling mengingatkan, mendoakan, dan mengunjungi (*silaturrahmi)*.[138]

Terdapat ayat al qur'an yang lebih spesifik tentang pelayanan yaitu pada surat Ali Imron Ayat 159 dimana dijelaskan agar berlaku baik dan memberikan pelayanan dengan lemah lembut kepada sesama (anggota).

فَبِمَا رَحۡمَةٖ مِّنَ ٱللَّهِ لِنتَ لَهُمۡۖ وَلَوۡ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ ٱلۡقَلۡبِ لَٱنفَضُّواْ مِنۡ حَوۡلِكَۖ

فَٱعۡفُ عَنۡهُمۡ وَٱسۡتَغۡفِرۡ لَهُمۡ وَشَاوِرۡهُمۡ فِي ٱلۡأَمۡرِۖ فَإِذَا عَزَمۡتَ فَتَوَكَّلۡ عَلَى ٱللَّهِۚ إِنَّ ٱللَّهَ

يُحِبُّ ٱلۡمُتَوَكِّلِينَ ١٥٩

[137] Kementrian Agama RI, *Al-qur'an Transliterasi Per Kata dan Terjemah Per Kata.*
[138] Hasil wawancara. Lihat lampiran 6 kode S.4, S.13 dan S.14

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. (QS Ali Imron : 159)[139]

Ayat diatas menyebutkan bahwa diharuskan bersikap lemah lembut kepada sesama. Karena jika bersikap keras, maka akan membuat saudaranya menjauh. Hal inilah yang juga diaplikasikan di KJKS Mawar Simo dalam memberikan pelayanan pembiayaan murabahah kepada anggota. Ketika menghadapi anggota, karyawan bersikap sopan, halus tutur bicaranya dan menampakkan wajah yang ceria. Ketika mengambil angsuran kepada anggota, seorang karyawan juga tetap bersikap sopan secara kekeluargaan, sehingga tercipta rasa saling menghormati dan menghargai antara karyawan dan anggota.[140] Selain hal-hal tersebut, sikap lemah lembut yang ditunjukkan KJKS Mawar Simo adalah ketika terdapat anggota yang tidak lancar dalam pembayaran angsuran, pihak KJKS sangat menghindari penyitaan barang milik anggota seperti rumah dan lain-lain. Musyawarah antara anggota dengan pihak KJKS juga sangat diutamakan sebelum benar-benar

[139] Kementrian Agama RI, *Al-qur'an Transliterasi Per Kata dan Terjemah Per Kata.*
[140] Hasil Wawancara dengan Manajer dan *Account Officer.* Lihat lampiran 6 kode D.4 dan D.9

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

memutuskan untuk pembiayaan. Pihak KJKS melihat bagaimana kemampuan anggota dalam membayar angsuran. Kemudian angsuran yang akan diambil oleh anggota adalah atas kesepakatan bersama setelah pihak KJKS menjelaskan secara jelas tentang hal-hal yang berkaitan dengan murabahah.

Adapun kiat-kiat membangun citra di mata pelanggan menurut Uswah Rosulullah SAW dalam sebuah perusahaan yaitu:.[141]

a. Penampilan. Tidak membohongi pelanggan, baik mencakup besaran kuantitas maupun kualitas
b. Pelayanan. Pelanggan yang tidak sanggup membayar kontan hedaknya diberi tempo untuk melunasinya
c. Persuasi. Menjauhi sumpah yang berlebihan dalam menjual suatu barang
d. Pemuasan. Hanya dengan kesepakatan bersama, dengan suatu usulan dan penerimaan, penjualan akan sempurna.

Menurut data yang peneliti temukan dalam pembiayaan murabahah di KJKS Mawar Simo berkenaan dengan teori diatas adalah sebagai berikut :

a. Penampilan. KJKS Mawar Simo menerapkan sifat jujur dalam penyampaian produk. Menjelaskan apa yang benar-benar ada. Tidak menambahi atau mengurangi. KJKS Mawar simo menghindari sifat *ghoror* (menipu)[142]
b. Pelayanan. Dalam hal pelayanan pembiayaan, KJKS Mawar Simo memberikan ruang yang luas kepada anggota untuk memilih jangka

[141] Muhammad Ismail Yusanto, *Menggagas Bisnis Islam,* hal. 168
[142] Hasil wawancara dengan Manajer KJKS Mawar Simo 27 Mei 2015. Lihat lampiran 6 kode D.4

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

angsuran. Selain itu banyak keringanan-keringanan yang diberikan ketika telat dalam pembayaran angsuran.

c. Persuasi. Tidak terdapat sumpah dalam proses pelayanan pembiayaan murabahah, karena antara KJKS Mawar Simo mempunyai dasar awal untuk menolong anggota yang membutuhkan. Jadi tidak ada unsur membujuk atau merayu anggota agar mau pembiayaan murabahah di KJKS Mawar Simo.

d. Pemuasan. Dalam proses pembiayaan murabahah terjadi satu akad murabahah. Dimana anggota dan pihak KJKS Mawar Simo dalam hal ini adalah Manajer, melakukan akad pembiayaan murabahah dengan kesepakatan dan musyawarah yang telah disetujui kedua pihak sebelumnya. Diharapkan anggota dapat terpuaskan melalui masyawarah tersebut.

5. Prinsip Syariah KJKS Mawar dalam Memberikan Pelayanan

Pada dasarnya tujuan utama lembaga keuangan syariah adalah untuk memberikan pelayanan keuangan secara syariah. Dalam melakukan pelayanan, sebuah lembaga keuangan syariah menerapkan unsur-unsur berikut dalam budaya kerjanya :[143]

a. Shiddiq, berarti memiliki kejujuran dan selalu melandasi ucapan, keyakinan, serta perbuatan berdasakan ajaran Islam.

b. Istiqamah, artinya konsisten dalam iman dan nilai-nilai yang baik meskipun menghadapi berbagai godaan dan tantangan.

[143]Didin Hafidhuddin, *Manajemen Syariah*, hal. 72-75

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. *Fathanah* berarti mengerti, memahami, dan menghayati secara mendalam segala hal yang menjadi tugas dan kewajiban

d. *Amanah*, berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban.

e. *Tabligh*, berarti mengajak sekaligus memberikan contoh kepada pihak lain untuk melaksanakan ketentuan-ketentuan ajaran Islam dalam kehidupan kita sehari-hari.

Berikut penerapan prinsip diatas untuk pelayanan pembiayaan murabahah di KJKS Mawar Simo ;

a. *Shidiq*, diwujudkan dalam bentuk kejujuran tidak membohongi anggota. Antara ucapan dan perbuatan sama dan tidak melakukan hal-hal yang menyimpang. Melaporkan apa yang benar-benar ada dalam pekerjaannya. *Shidiq* juga termasuk pondasi utama ketika berhubungan dengan anggota.[144]

b. *Istiqomah*, diwujudkan dalam bentuk konsisten karyawan terhadap pekerjaannya. Seperti ketika seorang karyawan KJKS Mawar Simo merasa lelah dan bosan dengan pekerjaannya, maka sifat ini berlaku untuk memerangi kebosanan dan rasa lelah tersebut. Sifat *istiqomah* ini juga diwujudkan dalam bentuk konsistensi mendoakan anggota secara terus menerus. Jika ada anggota yang macet dalam angsuran, maka selain melakukan pendekatan, pihak KJKS juga mendoakan secara terus

[144] Hasil wawancara dengan Manajer dan *Account Officer*. Lihat lampiran 6 kode D.3, D.4, dan D.5

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menerus agar anggota menjadi lebih baik. Kemudian untuk anggota yang sudah baik akan senantiasa dipertahankan agar terus menjadi baik.[145]

c. *Fathanah,* karyawan harus memahami semua program KJKS Mawar Simo, dari pemahaman tersebut karyawan harus menyampaikannya kepada anggota. Selain itu *fathanah* juga diartikan sebagai sikap profesional. Karyawan bekerja sebaik mungkin dalam tugas-tugasnya. Meskipun secara latar belakang pendidikan tidak sejalan dengan bidang keuangan, namun karyawan harus tetap memiliki keinginan untuk belajar lebih baik dalam pekerjaannya.[146]

d. *Amanah,* yaitu bertanggung jawab atas semua pekerjaannya. Karyawan KJKS Mawar Simo juga harus tepat waktu dalam pekerjaannya karena waktu mencerminkan kesungguhan karyawan dalam bekerja.[147]

e. *Tabligh,* yaitu karyawan diwajibkan untuk komunikatif baik kepada sesama karyawan maupun kepada anggota. Menggunakan kata-kata yang lembut, sopan, dan berwajah ceria. Terutama ketika dalam penagihan langsung ke anggota, maka sifat-sifat ini harus dipraktekkan agar anggota bisa menghargai dan mempunyai rasa sungkan terhadap karyawan KJKS Mawar Simo.[148]

6. Murabahah di KJKS Mawar Simo

[145] Hasil wawancara dengan Manajer dan *Account Officer* 10 Juni 2015. Lihat lampiran 6 kode D.4 dan D.6

[146] Hasil wawancara dengan Manajer dan *Account Officer* 10 Juni 2015. Lihat lampiran 6 kode D.4 dan D.7

[147] Hasil wawancara dengan Manajer dan *Account Officer* 10 Juni 2015. Lihat lampiran 6 kode D.4 dan D.8

[148] Hasil wawancara dengan Manajer dan *Account Officer* 10 Juni 2015. Lihat lampiran 6 kode D.4 dan D.9

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam daftar buku II Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) pasal 20 ayat 6 tentang akad, dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan murabahah adalah pembiayaan saling menguntungkan yang dilakukan oleh *sahibul maal* dengan pihak yang membutuhkan melalui transaksi jual beli dengan penjelasan bahwa harga pengadaan barang dan harga jual terdapat nilai lebih yang merupakan keuntungan atau laba bagi *sahibul maal* dan pengembaliannya dilakukan secara tunai atau angsur.[149]

Pengertian diatas sejalan sesuai dengan pengertian murabahah yang digunakan di KJKS Mawar Simo yaitu pembiayaan atas dasar jual beli dimana harga jual didasarkan atas harga asal yang diketahui bersama ditambahkan keuntungan untuk KJKS Mawar. Keuntungan adalah selisih harga jual dengan harga asal yang disepakati bersama.[150] KJKS Mawar Simo memberikan syarat yang harus dipenuhi untuk pembiayaan murabahah sebagai berikut : [151]

a. *Fotocopy* KTP suami dan istri atau wali
b. *Fotocopy* Kartu Susunan Keluarga (KSK)
c. *Fotocopy* Surat Nikah
d. *Fotocopy* jaminan
e. Surat pernyataan dari pemilik jaminan
f. *Fotocopy* STNK/Pajak

[149]Pusat Pengkajian Hukum Islam dan Masyarakat Madani, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*, hal. 15
[150] *Leaflet* KJKS Mawar Simo
[151] Dokumen KJKS Mawar Simo

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Adapun jaminan yang bisa digunakan adalah :[152]

a. BPKB motor/mobil
b. Sertifikat tanah
c. Emas
d. Simpanan anggota
e. Tabungan 50%

Jika syarat diatas sudah dipenuhi, maka segera diproses oleh pihak KJKS Mawar Simo. Sebelum dana dicairkan, pihak KJKS melakukan analisa lapangan terlebih dahulu. Setelah analisa dan hasilnya bagus, maka pengajuan tersebut bisa diproses lanjut. Anggota diberi tahu bahwa pembiayaan bisa dicairkan, kemudian anggota diminta datang ke KJKS Mawar Simo. Disitulah terjadi proses akad murabahah dimana pihak KJKS *mengijabkan* harga pokok barang yang dibeli dan jasa yang diminta KJKS dengan menyebutkan total nominal masing-masing dan keseluruhan.[153]

Dalam buku karya Wiroso dijelaskan bahwa murabahah mempunyai karakteristik berikut: [154]

a. Penjual harus membiayai sebagian atau seluruh harga pembelian barang yang telah disepakati spesifikasinya.
b. Penjual harus membeli barang yang diperlukan pembeli atas nama penjual sendiri.
c. Pembelian harus bebas riba

[152]*Leaflet* KJKS Mawar Simo
[153] Hasil observasi 10 Juni 2015
[154]Wiroso, *Jual Beli Murabahah*, hal. 25

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Penjual harus memberi tahu secara jujur tentang harga pokok barang kepada pembeli berikut biaya yang diperlukan.

KJKS Mawar Simo membiayai pengajuan pembiayaan dari anggota sebagian atau keseluruhan tergantung pengajuan anggota. Pengajuan anggota atas barang yang hendak dibeli harus menyertakan syarat dari KJKS Mawar Simo. KJKS Mawar Simo tidak selalu membelikan barang yang diminta oleh anggota. Tergantung permintaan anggota apakah diwakilkan atau tidak. Dalam pembiayaan murabahah, KJKS Mawar Simo menggunakan prinsip syariah bebas riba. Tidak menggunakan persen untuk permintaan jasa dalam angsuran. KJKS Mawar Simo hanya menyebutkan jasa yang diminta kemudian jasa tersebut ditawarkan kepada anggota, apabila setuju maka pembiayaan bisa berlangsung. KJKS Mawar Simo memberi tahu secara jujur tentang harga pokok pembelian barang beserta jasa yang diminta.[155]

Murabahah sebagai salah satu bentuk jual beli yang memiliki rukun yang harus dipenuhi, sehingga murabahah dapat dikatakan sah menurut syariat dan rukun dari murabahah itu sendiri adalah sebagai berikut : [156]

a. *Bay'* (penjual)

Bay' adalah *supplier* yakni orang atau pemilik toko penyedia barang

b. *Musytary Awwal* (pembeli pertama)

Musyatary awal adalah pihak lembaga keuangan (KJKS) yang akan melaksanakan transaksi dengan pembeli kedua, yakni mitra usaha

c. *Musytary Sani* (pembeli kedua)

[155] Hasil observasi 10 Juni 2015
[156]Dumairi, *Ekonomi Syariah Versi Salaf*, hal. 41

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pembeli kedua adalah anggota yang mengajukan pembiayaan murabahah kepada pihak KJKS Mawar Simo

d. *Ma'qud Alayh* (obyek jual beli)

Merupakan barang yang dibutuhkan, yang diajukan oleh anggota kepada pihak KJKS Mawar Simo untuk dibiayai.

e. *Sighat Ijab Qabul* (ucapan serah terima)

Akad serah terima pembiayaan murabahah dilakukan setelah musyawarah antara anggota dan pihak KJKS Mawar Simo.[157]

C. Analisis Data

1. Sistem Pelayanan Pembiayaan Murabahah di KJKS Mawar Simo

Tiga unsur utama (Anggota, KJKS, dan *Supplier*) berperan atas terselenggaranya transaksi murabahah. Untuk penyelenggaraan pelayanan murabahah, yang berperan penting dalam proses adalah pihak KJKS Mawar karena KJKS Mawar sebagai penyedia layanan.

Pelayanan yang diberikan kepada anggota murabahah telah tersistem sebelumnya oleh pihak KJKS. Adapun personil yang terlibat adalah *Customer Service, Account Officer,* Kabag Pembiayaan, Manajer, dan Admin. Kelima personil tersebut mempunyai peran dan tugas masing-

[157] Hasil wawancara 27 Mei 2015 . Lihat lampiran 6 kode S.1 dan D1

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

masing. Adapun tugas dan wewenang masing-masing personil yang terlibat adalah sebagai berikut :

a. Manajer KJKS

1) Mengawasi dan mengendalikan proses pelayanan pembiayaan murabahah
2) Mengakadkan pembiayaan murabahah kepada anggota
3) Memperbaiki proses pelayanan ketika mendapat komplain dari anggota
4) Pengambil keputusan dalam musyawarah (komunikasi) dengan *Account Officer* dan Kabag Pembiayaan untuk cair tidaknya pengajuan pembiayaan murabahah

b. *Customer Service*

1) Menjelaskan tentang produk kepada anggota
2) Membantu dalam pengisian formulir
3) Menghubungi anggota ketika pencairan
4) Menerima telefon dari anggota murabahah

c. Kepala Bagian Pembiayaan

1) Menerima berkas pengajuan murabahah
2) Meneliti kelengkapan berkas
3) Memberikan keterangan-keterangan tambahan kepada anggota terkait proses murabahah
4) Memeriksa data anggota murabahah secara keseluruhan
5) Memerintahkan *Account Officer* untuk ke lapangan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

6) Memusyawarahkan cair tidaknya pembiayaan bersama *Account Officer* dan Manajer

d. AO *(Account Officer)*

1) Menganalisis kebenaran data anggota di lapangan
2) Mendatangi anggota yang telat membayar angsuran
3) Mengambil pembayaran ketika anggota meminta angsuran diambil ke tempatnya
4) Melaporkan hasil analisa lapangan kepada Manajer dan Kabag Pembiayaan saat musyawarah cair tidaknya dana pengajuan anggota
5) Ikut dalam musyawarah pemutusan cair tidaknya dana pengajuan anggota

e. Admin

1) Memasukan data anggota yang sudah pasti cair
2) Memperbarui data anggota

Job description untuk masing-masing jabatan diatas menunjukkan adanya kontribusi dari masing-masing jabatan yang terlibat. Tugas-tugas yang dimiliki tiap jabatan saling berkaitan dan berhubungan satu sama lain. Hal itulah yang menunjukkan adanya sistem, dimana pengertian umum sistem adalah satu kesatuan yang saling berkaitan untuk mencapai satu tujuan. Sejalan dengan unsur-unsur diatas adalah semata-mata untuk mencapai hasil pelayanan pembiayaan murabahah yang baik dan saling menguntungkan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Secara teori dijelaskan bahwa unsur-unsur sistem dalam sebuah organisasi terdiri dari hal-hal berikut :[158]

15) Unsur tujuan

16) Unsur totalitas atau *the wholeness*

17) Bersifat terbuka

18) Unsur proses atau transformasi

19) Mempunyai mekanisme kontrol

Hasil data lapangan yang telah peneliti paparkan sebelumnya jika dianalisa dengan teori diatas akan didapat keterangan sebagai berikut :

a. *Tujuan*, sistem pelayanan pembiayaan murabahah mempunyai beberapa tujuan. Tujuan utama adalah untuk memberikan pelayanan yang baik. Selain itu dengan adanya sistem pelayanan murabahah akan menambah jumlah anggota dan *margin* keuntungan pihak KJKS.
b. *Keseluruhan,* sistem pelayanan pembiayaan murabahah mempunyai subsistem yang telah peneliti paparkan sebelumnya, sub-subsistem tesebut saling berkaitan dan mempengaruhi satu sama lain sehingga keseluruhan akan membentuk suatu kesatuan yaitu proses pencapaian pelayanan pembiayaan murabahah [159]
c. *Terbuka, s*istem pelayanan pembiayaan murabahah bersifat terbuka karena melibatkan unsur-unsur luar pembiayaan murabahah dan unsur luar KJKS Mawar Simo

[158]. Tatang M.Amirin, *Pokok-pokok Teori Sistem*, hal. 22-23
[159] Hasil pengolahan data wawancara dan observasi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. *Input,* masukan atau *input* dalam sistem pelayanan pembiayaan murabahah adalah adanya dana atau kas koperasi, anggota yang ingin mengajukan pembiayaan dan tenaga kayawan

e. *Transformasi,* transformasi adalah proses mengubah *input* menjadi *output*. Input berupa anggota yang mengajukan pembiayaan dan dana atau kas KJKS yang tersedia kemudian diproses mulai dari *Customer Service* yang menerangkan tentang produk serta menjelaskan pengisian formulir dan kelengkapan data kepada anggota murabahah, selanjutya diberikan kepada Kabag Pembiayaan dengan menyertakan berkas lengkap yang disayaratkan pihak koperasi, Kabag Pembiayaan memerintahkan *Account Officer* untuk menganalisa ke lapangan, analisa tersebut meliputi keadaan anggota dalam 5 (lima) hal atau dikenal dengan prinsip 5C. Selanjutnya hasil lapangan oleh *Account Officer* dan hasil analisa data oleh Kabag Pembiayaan disatukan dalam musyawarah bersama Manajer KJKS untuk diputuskan apakah pengajuan tersebut layak dicairkan atau tidak[160]. *Output* dari proses tersebut adalah terlaksananya pelayanan pembiayaan murabahah yang baik dan sesuai prosedur.

f. *Mekanisme Kontrol,* mekanisme kontrol didapat dari hasil keluaran *(output)* yang kemudian memperoleh unsur balikan (*feedback)* dari adanya pelayanan pembiayaan murabahah. *Feedback* dapat berupa hal positif dan negatif. Hal positif yaitu berupa ungkapan kepuasan anggota dan loyalitas anggota kepada KJKS. Sedangkan hal negatif dapat berupa *complain* atau

[160] Hasil wawancara dengan Manajer dan Kabag Pembiayaan 27 Mei 2015. Lihat lampiran 6 kode S.4, S.5 dan S.6

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

rasa ketidak puasan yang disampaikan anggota kepada KJKS. *Feedback* ini yang kemudian menjadi bahan evaluasi kontrol untuk pelayanan selanjutnya.

Dengan adanya bukti unsur-unsur sistem yang terdapat dalam pelayanan pembiayaan murabahah KJKS Mawar Simo, maka pelayanan pembiayaan murabahah telah tersistem dan sesuai dengan teori yang dikemukakan dalam buku karya Tatang M. Amirin. KJKS Mawar Simo mempunyai tujuan (*the goal),* totalitas, terbuka, bertransformasi, dan mempunyai mekanisme kontrol yang jelas dalam hal pelayanan pembiayaan murabahah.

Analisa diatas adalah tentang unsur sistem menurut Tatang M. Amirin dengan kondisi fakta lapangan. Sedangkan untuk komponen pelayanan, menurut Colin G. Armisted dan Garham Clark antara lain adalah produk, layanan, dukungan, dan proses yang baik.[161] Berikut analisa data lapangan tentang komponen pelayanan murabahah :

a. Produk
    1) Produk murabahah mudah dan ringan karena menerapkan jasa yang tidak menekan
    2) Produk murabahah menggunakan prinsip syariah
b. Layanan
    1) Akses yang mudah untuk menghubungi pihak KJKS
    2) Banyak keringanan yang diberikan KJKS dalam angsuran murabahah

[161]Colin G. Armisted dan Garham Clark, *Customer Service and Support*, hal. 89-90

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3) Layanan jemput angsuran

4) Layanan transfer angsuran

c. Dukungan

1) Informasi mengenai produk

2) Pemecahan masalah secara kekeluargaan

3) Fasilitas pendukung layanan di kantor KJKS Mawar Simo untuk para anggota yang berkunjung

d. Proses

1) Sikap petugas layanan yang memuaskan

2) Proses pelayanan dengan sopan dan ramah

3) Menggunakan prinsip-prinsip syariah

Jadi dapat disimpulkan bahwa keseluruhan komponen yang dipaparkan dalam teori pelayanan diatas telah teraplikasikan di lapangan. KJKS Mawar Simo memiliki berbagai komponen pelayanan dalam teori yang dikemukakan oleh Colin G. Armisted dan Garham Clark pada pembiayaan murabahah.

Selain komponen pelayanan diatas, dalam buku *Customer Service and Support* juga dijelaskan adanya layanan dukungan berupa informasi, konsultasi, pembayaran, *billing, exception, order taking*, dan *hospitally.*

Berikut hasil analisa tentang layanan dukungan pada pembiayaan murabahah :

a. Informasi, sarana informasi yang bisa diberikan KJKS Mawar Simo untuk anggota maupun calon anggota bisa berupa brosur atau *leaflet, banner, facebook fanpage*, dan *website.* Selain informasi tidak langsung seperti

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

diatas, pihak KJKS juga mewajibkan seluruh karyawannya uuntuk paham tentang semua program KJKS. Sehingga ketika ada anggota maupun calon anggota bertanya, mereka bisa menjawabnya.

b. Konsultasi, layanan konsultasi disediakan untuk anggota dan calon anggota yang akan atau sedang mengambil pembiayaan murabahah. Konsultasi secara khusus dan detail langsung ke Kabag Pembiayaan. Anggota juga sering berkonsultasi secara pribadi kepada *Account Officer* karena *Account Officer* yang bertugas ke lapangan dan menemui anggota secara langsung.
c. Pembayaran, KJKS Mawar Simo memberikan layanan tambahan berupa pembayaran listrik *online*, transfer ke bank lain, pembayaran tagihan telepon dan lain-lain.
d. *Billing*, KJKS Mawar Simo mempunyai *billing* laporan periodik tentang simpanan anggota. Apabila anggota bertransaksi seperti penyetoran simpanan atau penarikan maka secara otomatis rekening tabungan akan diperbarui datanya.
e. *Exception*, Pengecualian ini bisa diberikan kepada anggota yang mempunyai keadaan khusus pada satu waktu tertentu. Seperti ketika anggota mengalami musibah, maka pihak KJKS Mawar Simo tidak membebankan tanggungan angsuran pada tempo yang semestinya. Pihak KJKS Mawar Simo memberikan kelonggaran waktu pembayaran di lain kesempatan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

f. *Order Taking*, memberikan layanan berupa pendaftaran anggota KJKS Mawar Simo.

g. *Hospitally*, fasilitas yang diberikan KJKS Mawar Simo kepada anggota saat berkunjung diantaranya ruang tunggu, televisi, kipas angin, papan pengumuman, minum, dan makanan ringan.

Dapat disimpulkan bahwa KJKS Mawar Simo telah memiliki beberapa komponen pelengkap dalam menyelenggarakan pelayanan pembiayaan murabahah. Kedelapan unsur pelengkap yang disebutkan dalam teori, KJKS Mawar Simo belum memiliki komponen yang terakhir, yaitu *caretaking.* Tidak tersedia fasilitas untuk menjamin keamanan barang bawaan anggota ketika berkunjung ke KJKS Mawar Simo. Peneliti tidak menemukan adanya penitipan tas atau penjaga parkir di lokasi penelitian. Mengingat lokasi masih dalam lingkungan yayasan Pondok Pesantren Matholiul Anwar, maka tingkat keamanan kendaraan yang ada di sekitar lokasi masih tergolong aman. Penitipan tas secara khusus juga dirasa kurang perlu karena setiap pengunjung yang datang jarang membawa barang bawaan yang banyak sehingga tidak perlu untuk dititipkan. Adapun ketika nanti pengunjung ingin menitipkan barangnya, maka bisa diserahkan di bagian *Customer Service.* [162]

Karyawan KJKS Mawar Simo menjalankan dasar-dasar etiket perbankan [163] seperti yang telah dijelaskan dalam kerangka teori sebelumnya. Berikut analisa etiket perbankan karyawan KJKS Mawar Simo dalam memberikan pelayanan murabahah :

[162] Hasil observasi 10 Juni 2015

[163] Kasmir, *Pemasaran Bank*, hal. 167

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. KJKS Mawar Simo dengan suka rela membantu anggota sampai tuntas. Seperti ketika anggota tidak mampu membayar angsuran dengan nominal yang disepakati sebelumnya, maka pihak KJKS memberi potongan jasa, namun angsuran pokoknya tetap sama.
b. KJKS Mawar Simo memberi perhatian kepada anggota, seperti ketika anggota tersebut mendapat musibah, maka pihak KJKS bisa memberikan toleransi perpanjangan pembayaran angsuran di lain waktu
c. Karyawan KJKS Mawar Simo berlaku sopan dan ramah dalam melayani anggota, utamanya *Account Officer* yang selalu bertemu anggota secara langsung.
d. KJKS Mawar Simo mempunyai batas toleransi. Ketika anggota sangat susah untuk membayar angsuran, pihak KJKS tidak akan mentolerir. Namun permasalahan diselesaikan tetap secara kekeluargaan. KJKS menghindari penyelesaian masalah dengan cara menyita barang milik anggota secara paksa.
e. Karyawan KJKS Mawar Simo senantiasa menjaga perasaan anggota agar tetap merasa tenang, nyaman dan percaya karena dengan hal itu akan mengembangkan koperasi menjadi lebih baik.
f. Karyawan KJKS Mawar Simo selalu berusaha untuk menahan emosi, agar tidak sampai terjadi salah paham.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

g. Karyawan KJKS Mawar Simo senantiasa bersikap menyenangkan kepada anggota karena KJKS Mawar Simo mempunyai moto sapa, senyum, dan tanggap.[164]

Dari penjelasan diatas, dapat dikatakan bahwa karyawan KJKS Mawar Simo mempunyai etiket pelayanan dalam melayani anggota murabahah. Selain itu, pelayanan pembiayaan murabahah juga mengarah pada perintah Allah dalam surat Al Maidah ayat 2 yang mengharuskan untuk saling tolong menolong dalam kebajikan, dan diperkuat dengan surat Ali Imron ayat 9 yang menganjurkan untuk bersikap lemah lembut kepada sesama. Sikap lemah lembut ini diwujudkan dengan pelayanan yang baik yang mengarah pada kepuasan anggota.

Karyawan KJKS Mawar Simo meneladani sifat-sifat Rasulullah dalam tingkah laku berbisnis :

a. *Shidiq,* yang berarti karyawan KJKS Mawar Simo bersikap jujur antara yang dikatakan dengan yang diperbuat, serta melaporkan apa yang benar-benar ada.
b. *Istiqomah,* yang berarti karyawan KJKS Mawar Simo bersikap konsisten dalam pekerjaannya
c. *Fathanah,* yang berarti karyawan KJKS Mawar Simo bersikap profesional
d. *Amanah,* yang berarti karywan KJKS Mawar Simo bertanggung jawab atas pekerjaannya

[164] Hasil wawancara dengan *Account Officer* 10 Juni 2015. Lihat lampiran P.16

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

e. *Tabligh,* yang berarti karyawan KJKS Mawar Simo komunikatif dan sopan santun dalam menghadapi anggota.

Dapat disimpulkan bahwa KJKS Mawar menjalankan perintah dan anjuran Allah yang tertera dalam Al Maidah ayat 2 dan Ali Imron ayat 159 serta menjalankan sifat-sifat Rasulullah dalam memberikan pelayanan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id