

BAB III

ANALISIS DESKRIPTIF

3.1 Data Umum

3.1.1 Sejarah dan Perkembangan BMT Bangun Rakyat Sejahtera

BMT Bangun Rakyat Sejahtera adalah lembaga keuangan mikro syariah yang berdiri untuk pemberdayaan keuangan sekolah yang selama ini hanya berhenti di bank sehingga mengakibatkan nilai kemanfaatannya terhadap usaha kecil menengah rendah. Banyak Sekolah Islam Terpadu (SIT) yang sedang berkembang namun belum banyak lembaga keuangan yang bekerjasama dengan SIT, oleh karena itu BMT Bangun Rakyat Sejahtera bekerjasama dengan SIT dan kedepannya ingin menjadi *Prototype* BMT Sekolah.

Yayasan Konsorsium Mulia merupakan sebuah yayasan dengan jaringan SIT terbesar di Daerah Istimewa Yogyakarta yang bergerak sejak tahun 1997. Peredaran uang yang ada di seputar sekolah cukup besar, untuk itu dibutuhkan pengelolaan dengan sistem yang jelas dan berimplikasi pada kesejahteraan seluruh *stakeholder* dari lembaga tersebut. Setelah lima tahun berdiri, dibentuk lembaga keuangan mikro syariah dengan badan hukum koperasi yang mengelola seluruh transaksi keuangan dari sirkulasi dana di sekolah tersebut, mulai dari jenjang TK sampai dengan SMA yang meliputi uang sumbangan pembinaan pendidikan, infak pembangunan, tabungan siswa, dan lain-lain.

Hasil rapat terbatas pada tanggal 23 Mei 2002 di rumah Muhammad Ali yang dihadiri oleh Sasongko, Mujidin, Suranto, Anwarudin, Catur Sugiarto, dan Edi

Sunarto menghasilkan kesepakatan untuk mendirikan lembaga keuangan syariah yang bertempat di Yogyakarta. Lembaga tersebut didirikan dengan pola bertahap.

Tahap pertama yaitu mengelola sistem keuangan yang sudah ada dengan akses terbatas. Pada tahap ini dilakukan perencanaan selama sepekan mulai dari tanggal 24-31 Mei 2002 mengenai penyiapan perangkat keras dan lunak untuk operasional. Penanggung jawab atas penyediaan sarana maupun prasarana (perangkat lunak dan perangkat keras) adalah Sasongko, Edi Sunarto, dan Suranto. Perangkat keras meliputi komputer dengan peralatannya, sedangkan perangkat lunak meliputi sistem, prosedur, dan *form-form funding* maupun *financing*. Tahap kedua yaitu membesarkan lembaga keuangan tersebut sampai pada tingkat *establish* dan dipercaya oleh masyarakat. Pada tahap ini sudah ada kantor permanen, sistem yang mendukung, dan sumber daya manusia yang terampil.

Pada 12 September 2002 BMT Bangun Rakyat Sejahtera berdiri dengan modal awal pendirian sebesar Rp2.000.000,00 dan mulai beroperasi dengan dipinjamkan tempat di ruangan milik SDIT Lukman Hakim. Tenaga kerja berjumlah dua orang dan menggunakan alat kantor berupa kalkulator milik pribadi dengan sarana dan prasarana berupa dua meja dan tiga kursi milik SDIT Lukman Hakim. Pada tahun 2005 pindah di selatan kantor Yayasan Konsorsium Mulia dengan izin badan hukum 15/BH/KPTS/X/2005 tanggal 1 Oktober 2005. Dua tahun kemudian sampai dengan sekarang pindah di kantor permanen milik sendiri yang beralamat di Jalan Timoho II Gang Delima Nomor 2 Muja-Muju, Umbulharjo, Yogyakarta.

BMT Bangun Rakyat Sejahtera berdiri pada tahun 2002 dengan modal sebesar Rp2.000.000,00 dan saat ini sudah jauh berkembang dengan modal sebesar Rp1.924.268.558,00. Dengan teknologi dan sumber daya yang ada, BMT Bangun Rakyat Sejahtera sudah sangat maju dan profesional dalam mengembangkan usaha-usahanya.

Tabel 3.1 Perkembangan Usaha BMT Bangun Rakyat Sejahtera Tahun 2014-2018

Keterangan		2014	2015	2016	2017	2018
Akad Pembiayaan	Jumlah	1117	1026	1035	791	421
	Realisasi Pembiayaan					
Simpanan Lancar	Masuk	747.553.135.680	92.127.102.037	142.679.681.701	191.612.106.720	213.402.097.191
	Keluar	73.468.969.818	93.197.390.088	139.609.031.022	186.135.674.193	208.897.090.524
Simpanan Berjangka	Masuk	4.694.050.000	7.276.900.000	10.485.265.000	6.365.100.000	4.173.500.000
	Keluar	2.722.500.000	6.528.000.000	7.843.775.000	9.152.502.000	4.369.688.000

Sumber: Laporan RAT BMT Bangun Rakyat Sejahtera, 2018

Perkembangan BMT Bangun Rakyat Sejahtera juga diikuti dengan berkembangnya aset, dana pihak ketiga dan *outstanding* di enam tahun terakhir.

Tabel 3.2 Perkembangan Aset BMT Bangun Rakyat Sejahtera Tahun 2013-2018

Tahun	Aset
2013	21.034.762.148
2014	25.679.154.659
2015	28.071.077.104
2016	35.146.783.953
2017	36.259.299.079
2018	36.278.082.204

Sumber: Laporan RAT BMT Bangun Rakyat Sejahtera, 2018

Tabel 3.3 Perkembangan Dana Pihak Ketiga BMT Bangun Rakyat Sejahtera Tahun 2013-2018

Tahun	Dana Pihak Ketiga
2013	14.879.252.693
2014	18.338.599.235
2015	-20.214.974.508
2016	26.316.290.192
2017	28.855.329.483
2018	32.579.366.502

Sumber: Laporan RAT BMT Bangun Rakyat Sejahtera, 2018

Tabel 3.4 Perkembangan *Outstanding* BMT Bangun Rakyat Sejahtera Tahun 2013-2018

Tahun	<i>Outstanding</i>
2013	17.818.237.675
2014	22.599.517.141
2015	24.438.596.597
2016	29.561.674.772
2017	25.681.964.831
2018	26.204.313.278

Sumber: Laporan RAT BMT Bangun Rakyat Sejahtera, 2018

3.1.2 Visi, Misi, Tujuan dan Motto BMT Bangun Rakyat Sejahtera

a. Visi BMT Bangun Rakyat Sejahtera

Menjadi lembaga keuangan mikro syariah yang profesional di bidangnya, bermanfaat bagi umat, dan terdepan dalam pelayanan.

b. Misi BMT Bangun Rakyat Sejahtera

1. Menumbuhkan komunikasi yang baik dengan seluruh anggota,
2. Senantiasa meningkatkan kualitas di semua aspek kelembagaan, dan
3. Senantiasa memperluas jaringan pasar.

c. Tujuan BMT Bangun Rakyat Sejahtera

Menjadi lembaga keuangan yang akan memberikan solusi menyeluruh terhadap kebutuhan *stakeholder* baik dalam kebutuhan bisnis, konsumtif, dan jasa lainnya.

d. Motto BMT Bangun Rakyat Sejahtera

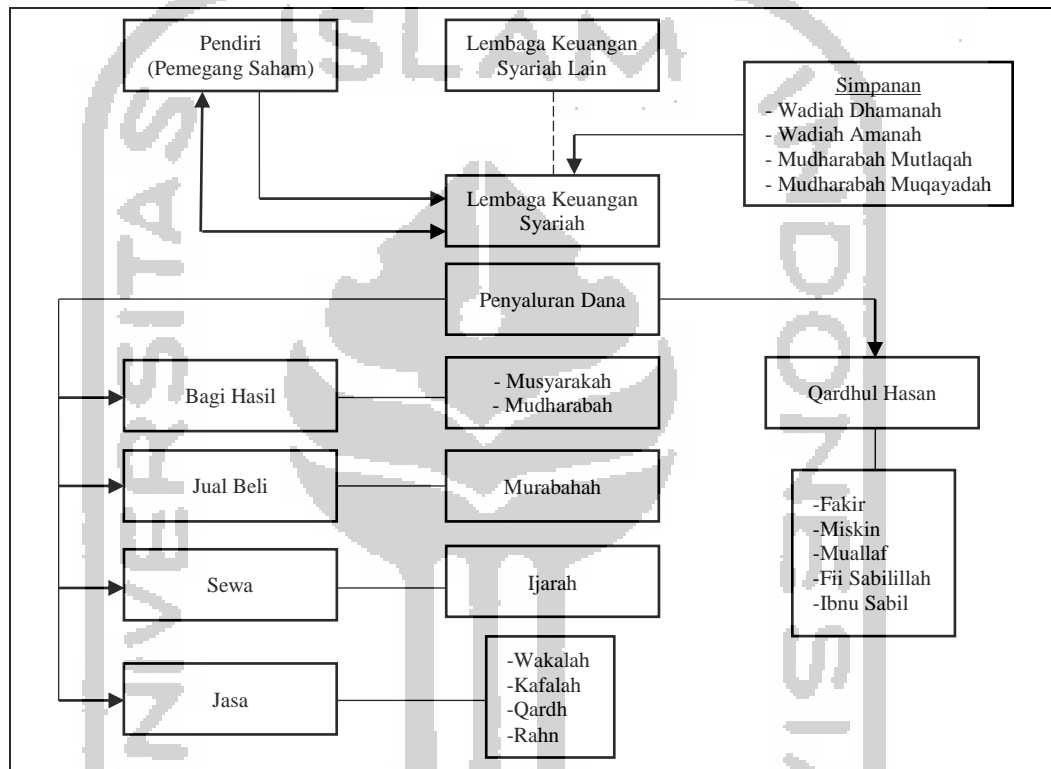
“Menggalang Dana, Menebar Barokah”

3.1.3 Sistem Operasional BMT Bangun Rakyat Sejahtera

BMT Bangun Rakyat Sejahtera adalah BMT sekolah yang memproduktifitaskan seluruh keuangan di lingkungan sekolah dan mengelola

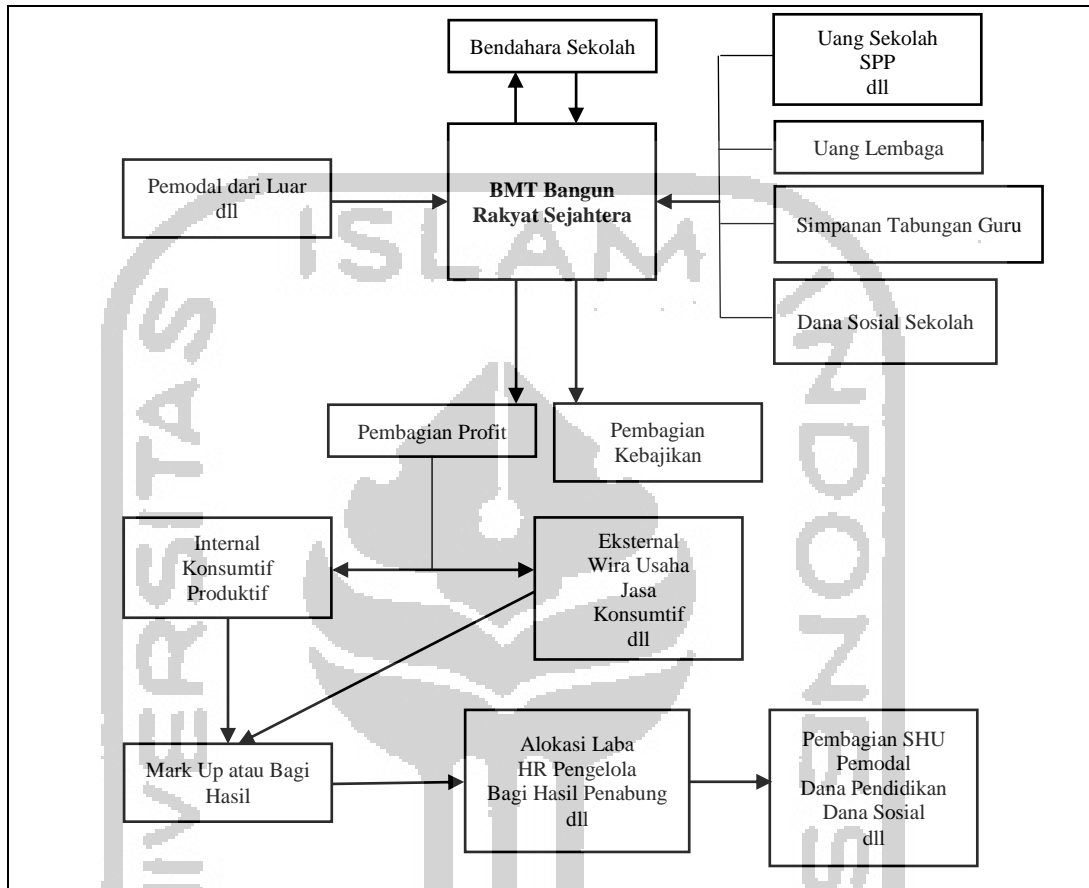
dana sekolah dengan sistem syariah berbasis *tamwil (profit oriented)* dan *maal (non profit oriented)*. Manajemen BMT Bangun Rakyat Sejahtera berbasis sekolah dapat dilihat dalam diagram sebagai berikut:

a. Sistem operasional lembaga keuangan syariah BMT Bangun Rakyat Sejahtera



Sumber: Wawan Wikasno, Presentasi BMT Bangun Rakyat Sejahtera 2019
Gambar 3.1 Sistem Operasional BMT Bangun Rakyat Sejahtera

b. Sistem kerjasama dengan yayasan BMT Bangun Rakyat Sejahtera



Sumber: Wawan Wikasno, Presentasi BMT Bangun Rakyat Sejahtera 2019
Gambar 3.2 Sistem Kerjasama BMT Bangun Rakyat Sejahtera

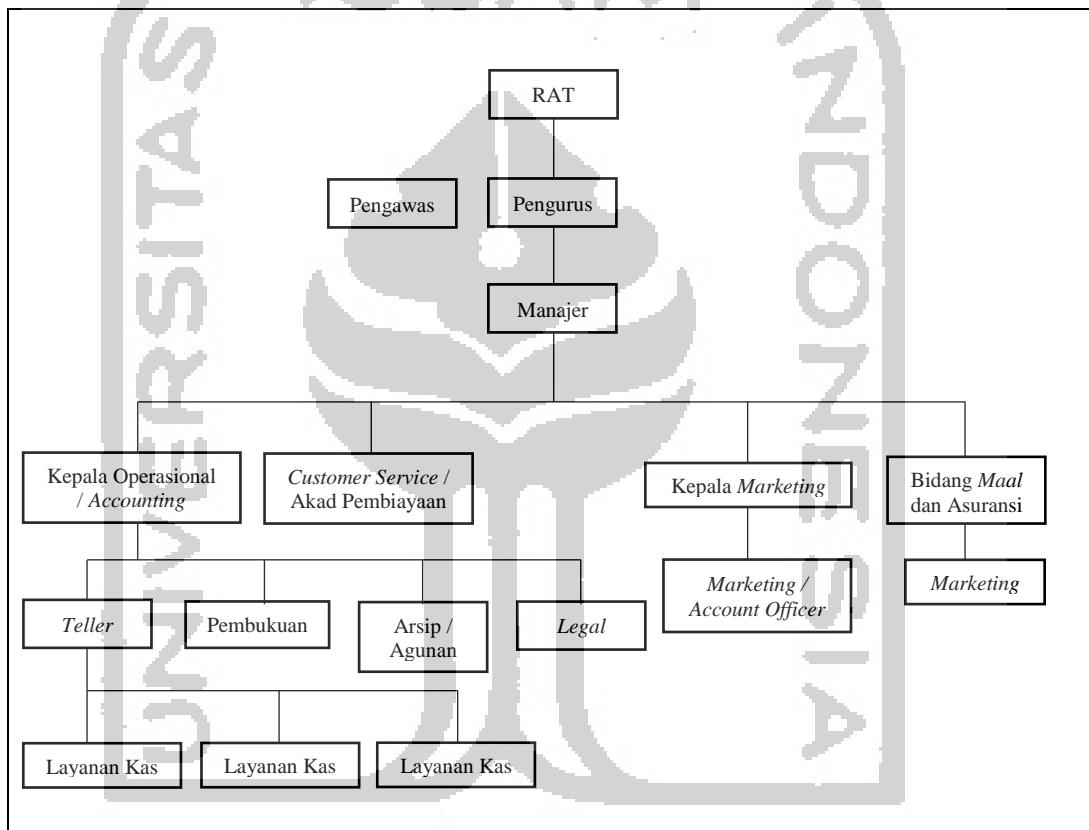
Kelebihan BMT Bangun Rakyat Sejahtera sebagai BMT berbasis sekolah antara lain sebagai berikut.

- a. Mengembangkan dana sendiri.
- b. Memunculkan lembaga-lembaga baru yang dapat mendukung peningkatan lapangan kerja.
- c. Mengelola dana dengan lebih terarah.
- d. Menyalurkan dana-dana pemerintah kepada masyarakat secara umum.

Contohnya seperti dana bergulir syariah dan pemberdayaan ekonomi umat.

- e. Meningkatkan posisi tawar (*bargaining position*) dan menarik kepercayaan lembaga lain untuk dapat berkerjasama.
- f. Membangun kerjasama dengan sekolah untuk saling menguntungkan.

3.1.4 Struktur Organisasi BMT Bangun Rakyat Sejahtera



Sumber: Laporan RAT BMT Bangun Rakyat Sejahtera, 2018

Gambar 3.3 Struktur Organisasi BMT Bangun Rakyat Sejahtera

Demi memperlancar kegiatan BMT Bangun Rakyat Sejahtera diperlukan adanya struktur organisasi. BMT Bangun Rakyat Sejahtera memiliki tujuh orang pengurus dan tujuh belas orang pengelola. Adapun rincian pengurus dan pengelola BMT Bangun Rakyat Sejahtera antara lain sebagai berikut.

a. Kepengurusan BMT Bangun Rakyat Sejahtera

Tabel 3.5 Pengurus BMT Bangun Rakyat Sejahtera

Ketua: Ir. H. Suranto, MT
Sekretaris: Drs. Basuki Abdurrahman, MS.i
Bendahara: Wawan Wikasno, SE, Sy
Pengawas Syariah: H. Cholid Mahmud, MT Drs. Ahmad Agus Sofwan
Pengawas Manajemen: Edi Sunarto, SE Muhaimin, SH

Sumber: Laporan RAT BMT Bangun Rakyat Sejahtera, 2018

b. Pengelola BMT Bangun Rakyat Sejahtera

Tabel 3.6 Pengelola BMT Bangun Rakyat Sejahtera

Manajer: Wawan Wikasno, SE.Sy	<i>Marketing Lending</i> : Moch Hisyam, S.IP
Akuntan dan Kepala Bagian Operasional: Ribut Santoso, SE.Sy	<i>Marketing Lending</i> : Widodo, S.HI
Kepala <i>Marketing</i> : Susilo, A.Md	<i>Marketing Lending</i> : Langgeng Dwi P
<i>Customer Service</i> Pusat: Septi Utami Putri, A.Md	<i>Marketing Lending</i> : Dwi Nur Asmara
<i>Teller</i> Pusat: Upik Ambarwati, SE	<i>Teller</i> Unit: Anisa Hernindiyaningrum, S.TP
Bagian Umum: M. Anis	<i>Teller</i> Unit: Linda Puspita Anggorosari, A.Md
<i>Legal Officer</i> : Meirina, A.Md	<i>Teller</i> Unit: Elisa Oktavia, A.Md
Bagian Akad: Fathonah, SE	<i>Teller</i> Unit: Dwi Puspita Sari
<i>Back Office</i> : Hanifah, S.Psi	

Sumber: Laporan RAT BMT Bangun Rakyat Sejahtera, 2018

Karyawan atau pengelola BMT Bangun Rakyat Sejahtera seluruhnya mempunyai status karyawan tetap. Apabila digolongkan berdasarkan jenis kelamin, BMT Bangun Rakyat Sejahtera memiliki delapan karyawan laki-laki dan sembilan karyawan perempuan.

3.1.5 Produk BMT Bangun Rakyat Sejahtera

a. Produk Simpanan

1. Simpanan *Wadiah*

Simpanan *Wadiah* yaitu produk simpanan murni atau tabungan dengan sistem titipan yang dapat diambil sewaktu-waktu. Simpanan *Wadiah* adalah produk penyaluran dana yang paling banyak digunakan oleh para anggota BMT Bangun Rakyat Sejahtera. Rekening tabungan ini banyak digunakan untuk berbagai urusan di bidang pendidikan, contohnya seperti pengelolaan dana sekolah, tabungan siswa, tabungan guru, tabungan penampung transfer yang berasal dari orang tua untuk uang saku siswa yang berasrama, dan lain-lain. Namun tidak hanya digunakan oleh siswa, guru dan orangtua saja, produk ini juga digunakan oleh anggota lain yang sifatnya dari kalangan umum.

2. Simpanan *Mudharabah*

Simpanan *Mudharabah* yaitu produk simpanan berjangka yang berbentuk deposito. Anggota BMT Bangun Rakyat Sejahtera yang menggunakan produk deposito akan mendapatkan bagi hasil sesuai dengan proporsi yang telah ditentukan sesuai jangka waktu yang dipilih. Deposito tidak dapat diambil sewaktu-waktu, apabila deposito diambil oleh anggota sebelum jangka waktu selesai maka akan terkena pinalti sebesar Rp100.000,00.

Tabel 3.7 Proporsi Nisbah Bagi Hasil Deposito

Jangka Waktu	Nisbah (Anggota:Pihak BMT)
1 bulan	30:70
3 bulan	30:70
6 bulan	50:50
12 bulan	60:40

Sumber: Hasil Wawancara Dengan *Customer Service* BMT Bangun Rakyat Sejahtera, 2019

b. Produk Pembiayaan

1. Jual Beli *Murabahah*

Pembiayaan *Murabahah* yaitu pembiayaan yang diberikan untuk anggota BMT Bangun Rakyat Sejahtera dengan sistem jual beli. Pihak BMT akan membelikan barang yang diinginkan atau dibutuhkan oleh anggota, lalu anggota wajib membayar harga pokok ditambah dengan margin dengan cara mengangsur sesuai jangka waktu yang disepakati. Dalam produk ini, barang yang biasa diperjualbelikan adalah kendaraan bermotor dan barang elektronik.

2. Kerjasama *Mudharabah*

Pembiayaan *Mudharabah* yaitu pembiayaan yang diberikan untuk anggota BMT Bangun Rakyat Sejahtera dengan sistem kerjasama usaha. Pihak BMT akan memberikan seluruh modal yang dibutuhkan oleh anggota untuk menjalankan usaha, sedangkan anggota memberikan kemampuan atau keahliannya dalam menjalankan usaha tersebut. Anggota diwajibkan untuk memberikan laporan perkembangan usahanya setiap bulan agar dapat mengetahui dengan jelas berapa keuntungan yang didapat, dimana keuntungan tersebut akan dibagi dengan pihak BMT sesuai dengan perjanjian. Dan di akhir kerjasama, anggota harus mengembalikan modal tersebut kepada pihak BMT.

3. Kerjasama *Musyarakah*

Pembiayaan *Musyarakah* yaitu pembiayaan yang diberikan untuk anggota BMT Bangun Rakyat Sejahtera dengan sistem kerjasama usaha. Secara

umum pembiayaan musyarakah ini sama dengan pembiayaan *mudharabah*. Yang membedakan adalah di produk ini pihak BMT tidak memberikan anggota seluruh modal yang dibutuhkan, namun hanya menambahkan kekurangan dana anggota untuk menjalankan usaha atau sesuai porsi modal yang disepakati. Anggota juga diwajibkan untuk memberikan laporan perkembangan usahanya setiap bulan agar dapat mengetahui dengan jelas berapa keuntungan yang didapat, dimana keuntungan tersebut akan dibagi dengan pihak BMT sesuai dengan proporsi nisbah yang telah disepakati. Dan di akhir kerjasama, anggota harus mengembalikan dana yang dipinjam dari pihak BMT.

4. Sewa *Ijarah Muntahiya Bit Tamlik*

Pembiayaan *Ijarah Muntahiya Bit Tamlik* (IMBT) yaitu pembiayaan yang diberikan untuk anggota BMT Bangun Rakyat Sejahtera dengan sistem sewa. Pihak BMT akan menyewakan barang yang diinginkan atau dibutuhkan oleh anggota untuk diambil manfaatnya dalam jangka waktu tertentu, lalu anggota wajib membayar harga sewa ditambah dengan margin dengan cara mengangsur sesuai jangka waktu yang telah disepakati. Di akhir masa sewa, barang yang disewa tersebut beralih kepemilikan menjadi milik anggota.

5. Jasa *Hiwalah*

Pembiayaan *Hiwalah* yaitu pembiayaan yang diberikan untuk anggota BMT Bangun Rakyat Sejahtera yang berupa jasa pengalihan hutang. Pihak BMT akan menanggung hutang milik anggota di pihak lain, sehingga anggota tidak lagi membayar hutang kepada pihak tersebut, namun beralih membayar

hutangnya kepada BMT. Produk ini bertujuan untuk membantu masyarakat yang terjebak oleh hutang di rentenir sekaligus memberi edukasi kepada masyarakat lain bahwa riba sangatlah merugikan.

6. Jasa *Qardh*

Pembiayaan *Qardh* yaitu pinjaman kebaikan yang diberikan untuk anggota BMT Bangun Rakyat Sejahtera yang berupa jasa peminjaman uang tanpa dikenakan margin. Pihak BMT akan meminjamkan uang kepada anggota yang mana uang tersebut hanya dikembalikan pokoknya saja dengan jangka waktu tertentu. Pengguna produk ini adalah anggota yang telah mengajukan pembiayaan sebelumnya dengan akad yang berbeda lalu tidak dapat membayar hutangnya. Kemudian oleh pihak BMT akan di akad ulang menggunakan akad *Qardh* agar anggota dapat terbantu dan membayar kewajibannya.

3.2 Data Khusus

3.2.1 Evaluasi Kinerja *Customer Service* BMT Bangun Rakyat Sejahtera

Evaluasi kinerja merupakan suatu cara untuk menilai prestasi kerja karyawan dengan periode tertentu dan diperlukan untuk dapat memberikan penghargaan seperti promosi, mutasi, dan sanksi yang adil serta objektif. Evaluasi ini memudahkan atasan dalam melakukan pembinaan, pengarahan, peningkatan prestasi, dan pelatihan untuk mengurangi atau menghilangkan kelemahan-kelemahan bawahannya yang pada gilirannya akan bermanfaat bagi karyawan yang bersangkutan dan bagi BMT Bangun Rakyat Sejahtera.

Kinerja *Customer Service* BMT Bangun Rakyat Sejahtera terbagi ke dalam lima bagian yaitu sangat baik, baik, cukup baik, buruk, dan sangat buruk. Apabila *Customer Service* sangat baik atau mempunyai skor lebih dari sama dengan 100% maka artinya *Customer Service* menerapkan seluruh poin yang tercantum dalam SOP, sebaliknya apabila *Customer Service* sangat buruk atau mempunyai skor 0% maka *Customer Service* tidak menerapkan seluruh poin yang tercantum dalam SOP.

Tabel 3.8 Range Penilaian Evaluasi Kinerja *Customer Service* BMT Bangun Rakyat Sejahtera

Nilai	Range Nilai
Sangat Baik	$\geq 100\%$
Baik	$\geq 75\%$
Cukup Baik	$\geq 50\%$
Buruk	$\geq 25\%$
Sangat Buruk	0%

Sumber: Data Diolah, 2019

Data yang didapatkan dari hasil wawancara dan pengamatan terhadap *Customer Service* selama magang yang mengacu pada Kertas Kerja BMT Bangun Rakyat Sejahtera antara lain sebagai berikut.

Tabel 3.9 Evaluasi Kinerja *Customer Service* BMT Bangun Rakyat Sejahtera

No	Sikap <i>Customer Service</i>	Kinerja		Persentase Nilai	Keterangan
		Sesuai SOP	Tidak Sesuai SOP		
1	Awal Layanan			89%	Sudah Baik dan Sesuai
	-Segera melayani antrian berikutnya setelah menyelesaikan transaksi sebelumnya maksimal 2 menit	S			
	-Melakukan kontak mata	S			
	-Memberikan senyum	S			
	-Mengucapkan salam	S			
	-Mempersilahkan duduk	S			

No	Sikap <i>Customer Service</i>	Kinerja		Presentase Nilai	Keterangan
		Sesuai SOP	Tidak Sesuai SOP		
	-Memperkenalkan nama		TS		<i>Customer Service</i> tidak memperkenalkan namanya kepada anggota saat mengawali layanan. Hal ini menyebabkan para anggota tidak mengetahui dengan jelas siapa petugas yang melayaninya.
	-Mengucapkan nama dengan sebutan Bapak/Ibu/sesuai permohonan	S			
	-Menanyakan nama anggota	S			
	-Menawarkan bantuan	S			
2	Selama Layanan			84%	Sudah Baik dan Sesuai
	-Melakukan kontak mata	S			
	-Memberikan senyum	S			
	-Mendengarkan dengan aktif dan fokus	S			
	-Berbicara dengan ramah, sopan dan antusias		TS		<i>Customer Service</i> tidak berbicara dengan ramah, sopan dan antusias kepada anggota. <i>Customer Service</i> cenderung ketus meskipun telah memberikan senyum, tidak antusias dan kurang sopan dalam hal memberikan buku tabungan kepada anggota yang terkesan asal menaruh dengan satu tangan di hadapan anggota.
	-Tidak mengerjakan aktivitas lain yang tidak berhubungan dengan transaksi anggota	S			
	-Mengucapkan sebutan Bapak/Ibu/sesuai permohonan disertai dengan nama anggota selama transaksi minimal 3 kali	S			
3	Akhir Layanan			100%	Sudah Sangat Baik dan Sangat Sesuai
	-Melakukan kontak mata	S			

No	Sikap <i>Customer Service</i>	Kinerja		Presentase Nilai	Keterangan
		Sesuai SOP	Tidak Sesuai SOP		
	-Memberikan senyum	S			
	-Menawarkan bantuan lain	S			
	-Mengucapkan terima kasih	S			
	-Mengucapkan salam	S			
4	Interupsi			34%	Buruk dan Tidak Sesuai
	-Meminta izin meninggalkan anggota untuk kepentingan anggota	S			
	-Meminta izin mengangkat telepon		TS		<i>Customer Service</i> tidak meminta izin kepada anggota yang sedang dilayaninya saat akan mengangkat telepon yang berdering, namun hanya langsung mengangkatnya saja.
	-Mengucapkan terima kasih telah menunggu		TS		<i>Customer Service</i> tidak mengucapkan terima kasih kepada anggota yang telah menunggu <i>Customer Service</i> melakukan interupsi seperti meninggalkan anggota untuk kepentingan anggota dan mengangkat telepon.
5	Intimasi			80%	Sudah Baik dan Sesuai
	-Menawarkan permen		TS		<i>Customer Service</i> tidak menawarkan kepada para anggota meskipun terdapat permen di meja.
	-Mengucapkan hati-hati di jalan	S			
	-Menanyakan apakah terdapat kesulitan dalam pengisian formulir	S			
	-Menanyakan kabar untuk anggota yang dikenal	S			
	-Memberi harapan kunjungan berikutnya ke BMT BRS	S			
6	Penampilan			89%	Sudah Baik dan Sesuai

No	Sikap <i>Customer Service</i>	Kinerja		Presentase Nilai	Keterangan
		Sesuai SOP	Tidak Sesuai SOP		
	-Meja kerja bersih dan peralatan tertata dengan rapi	S			
	-Memakai <i>name tag</i> dengan foto dijepit, terbaca dan sesuai dengan papan nama		TS		<i>Customer Service</i> setiap hari tidak mengenakan <i>name tag</i> pada kemeja atau <i>blazernya</i> .
	-Menggunakan pakaian yang seragam sesuai dengan ketentuan	S			
	<i>Customer Service Wanita</i>				
	-Pakaian bersih, rapi dan tidak kusut	S			
	-Memakai bedak dan lipstik dengan warna yang tidak mencolok	S			
	-Memakai jilbab yang tertutup sesuai syariat Islam	S			
	<i>Customer Service Pria</i>				
	-Pakaian bersih, rapi dan tidak kusut	S			
	-Wajah segar dan bersih	S			
	-Rambut pendek dan rapi	S			
7	Pembukaan Rekening			86%	Sudah Baik dan Sesuai
	-Menanyakan tujuan pembukaan rekening	S			
	-Menanyakan pemahaman pengelolaan dana simpanan secara syariah	S			
	-Mengkonfirmasi ulang apakah perlu penjelasan kembali mengenai pengelolaan dana simpanan secara syariah	S			

No	Sikap <i>Customer Service</i>	Kinerja		Presentase Nilai	Keterangan
		Sesuai SOP	Tidak Sesuai SOP		
	- Menginformasikan jenis produk menggunakan <i>sales kit</i> dan menunjuk poin yang sedang dijelaskan		TS		<i>Customer Service</i> tidak menginformasikan jenis produk dan menunjuk poin yang sedang dijelaskan menggunakan <i>sales kit</i> atau brosur karena brosur telah habis dalam jangka waktu lama dan pihak BMT Bangun Rakyat Sejahtera belum mencetaknya kembali.
	-Menjelaskan fitur dan kelebihan produk setelah anggota memutuskan pilihan	S			
	-Menjelaskan nominal setoran awal, saldo minimum, dan nisbah bagi hasil	S			
	-Menjelaskan biaya administrasi bulanan, biaya tutup rekening dan biaya ganti buku tabungan	S			
	-Memberitahukan bahwa BMT BRS dapat melayani transfer antar unit dan transfer antar bank	S			
	-Memberitahukan bahwa BMT BRS dapat melayani pembelian pulsa, pembayaran listrik, pembayaran tagihan dan lain-lain	S			
	-Mengarahkan cara pengisian formulir	S			
	-Memeriksa formulir setelah dilakukan pengisian oleh anggota	S			

No	Sikap <i>Customer Service</i>	Kinerja		Presentase Nilai	Keterangan
		Sesuai SOP	Tidak Sesuai SOP		
	- Memberi buku tabungan dan mengkonfirmasi kembali jenis rekening yang dibuka, nama yang tertera dan nomor rekening	S			
	-Jangka waktu pembukaan rekening maksimal 25 menit	S			
	- Menawarkan brosur untuk dibawa oleh anggota		TS		<i>Customer Service</i> tidak menawarkan brosur untuk dibawa oleh anggota karena brosur telah habis dalam jangka waktu lama dan pihak BMT Bangun Rakyat Sejahtera belum mencetaknya kembali.
8	Penanganan Keluhan			100%	Sudah Sangat Baik dan Sangat Sesuai
	-Mendengarkan dengan penuh perhatian, fokus tanpa memotong pembicaraan	S			
	-Menanyakan kronologis kejadian	S			
	-Mengkonfirmasi kembali keluhan anggota	S			
	-Meminta identitas, bukti kepemilikan rekening dan bukti transaksi	S			
	-Memeriksa status rekening melalui PC	S			
	- Meminta waktu untuk menyelesaikan masalah dan menghubungi kembali untuk keluhan yang solusinya berhubungan dengan unit lain	S			

No	Sikap <i>Customer Service</i>	Kinerja		Presentase Nilai	Keterangan
		Sesuai SOP	Tidak Sesuai SOP		
	-Memberitahukan bahwa keluhan telah diselesaikan	S			
	-Memberikan penjelasan solusi dari permasalahan tersebut agar keluhan yang sama tidak terulang	S			
	-Mengucapkan terimakasih atas keluhan yang diberikan	S			

Sumber: Data Diolah, 2019

3.2.2 Kendala *Customer Service* BMT Bangun Rakyat Sejahtera

Kendala yang terjadi pada *Customer Service* BMT Bangun Rakyat Sejahtera saat melayani anggota antara lain sebagai berikut.

a. Kendala Internal

BMT Bangun Rakyat Sejahtera tidak memiliki *sales kit* pendukung yang lengkap. Saat menjelaskan produk kepada anggota, *Customer Service* tidak menggunakan brosur atau *sales kit* lainnya seperti yang diharuskan dalam SOP. Brosur telah habis dalam jangka waktu yang lama yaitu sejak akhir tahun 2018 namun pihak BMT belum mencetaknya kembali.

b. Kendala Eksternal

Masalah-masalah di luar pekerjaan membuat *Customer Service* BMT Bangun Rakyat Sejahtera menjadi tidak profesional karena membawa kondisi hati yang tidak bagus dari rumah sehingga menyebabkan timbulnya

sikap kurang sopan dan kurang ramah dalam melayani anggota. Kepedulian *Customer Service* untuk bekerja sesuai SOP masih kurang.

Customer Service kurang sopan dalam melayani anggota. Contoh peristiwa yang ditemui pada saat pengamatan yaitu memberikan buku tabungan hanya menggunakan satu tangan dan terkesan asal menaruh di hadapan anggota. Peristiwa lainnya yaitu tidak meminta izin kepada anggota yang sedang dilayani untuk menerima telepon dan tidak mengucapkan terima kasih karena telah menunggu. *Customer Service* juga kurang ramah dalam melayani anggota. Dari awal hingga akhir layanan, *Customer Service* cenderung ketus dan kurang antusias dalam melayani anggota meskipun sudah memberikan senyum.

