

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 GAMBARAN UMUM KJKS BMT FASTABIQ PATI

4.1.1 Profil KJKS BMT Fastabiq Pati

- a. Nama Koperasi : KOPERASI JASA KEUANGAN SYARIAH BMT FASTABIQ
- b. Tanggal Berdiri : 27 Juli 1998
- c. No. Badan Hukum : 011/BH/KDK.11/X/1998 & 011 a/BH/PDA/V/2006
- d. Tanggal Badan Hukum : 31 Oktober 1998 & 27 Mei 2006

4.1.2 Sejarah Berdirinya KJKS BMT Fastabiq Pati

Muktamar Pemuda Muhammadiyah ke XI di Pekanbaru Riau tanggal 1 sampai 4 Juli 1998, merupakan inspirasi membangun ide melalui diskusi di perjalanan darat (dalam bus) selama empat hari, dari Semarang menuju Riau. Muhammad Ridwan, Muhammad Sapuan, Abdul Hadi, Ahmad Mubasyirin, dan Abdul Wahid, merupakan utusan dari Pimpinan Daerah Pemuda Muhammadiyah Pati. Atas dasar kenyataan itu maka diadakan kajian intensif solusi keprihatinan kondisi tersebut, dan lahirlah gagasan ide untuk mendirikan lembaga keuangan syariah sebagai media kaderisasi dan kemandirian pendanaan.¹

Gagasan ide tersebut ditindaklanjuti oleh Pimpinan Daerah Pemuda Muhammadiyah Pati, dengan mengadakan rapat pada hari Sabtu tanggal 25 Juli 1998 di SMA Muhammadiyah Pati, dihadiri oleh 33 orang dan memutuskan untuk membentuk badan usaha otonom yang dinamakan *BAITUL MAAL WAT TAMWIL FASTABIQ* yang kemudian disingkat BMT FASTABIQ. Kemudian pada hari

¹ Dokumentasi KJKS BMT Fastabiq, dikutip pada tanggal 3 Maret 2016, hlm. 2.

Senin tanggal 27 Juli 1998 hasil rapat diajukan ke Kantor Koperasi Kabupaten Pati untuk mendapat pengesahan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil Menengah. Dengan payung hukum Koperasi Serba Usaha (KSU) FASTABIQ yang akta pendiriannya disahkan oleh Menteri Koperasi Pengusaha Kecil dan Menengah melalui SK Nomor : 011/BH/KDK.11.9/X/1998 pada tanggal 31 Oktober 1998, secara resmi mulai beroperasi tanggal 18 November 1998 yang merupakan tonggak awal berdirinya BMT FASTABIQ.

Berdasarkan Rapat Anggota Khusus pada tanggal 9 Oktober 2004 diputuskan AD/ART menjadi KJKS (Koperasi Jasa Keuangan Syari'ah) BMT FASTABIQ. Berdasarkan keputusan bupati Pati a.n Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil Menengah nomor 518/758/V/2006 tentang pengesahan akta perubahan anggaran dasar KSU FASTABIQ tertanggal 27 Mei 2006 memutuskan dan mengesahkan akta perubahan anggaran dasar koperasi jasa keuangan syari'ah BMT FASTABIQ dan selanjutnya disebut KJKS BMT FASTABIQ dengan badan hukum nomor : 011a/BH/PAD/V/2006. Pada hari Sabtu tanggal 24 Januari 2009 bertempat di ruang FASTABIQ Convention Centre Jalan Raya Pati Tayu Km 4 Pati telah dilaksanakan Rapat Anggota Khusus (RAK) untuk membahas perubahan anggaran dasar KJKS BMT FASTABIQ tentang perubahan pengembangan wilayah tingkat Jawa Tengah. Hasil rapat tersebut telah mendapat pengesahan perubahan anggaran dasar dari PEMPROF Jawa Tengah Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) dengan keputusan gubernur Jawa Tengah nomor : 07/PAD/KDK.11/1V/2009 tanggal 7 April 2009, tentang pengesahan perubahan anggaran dasar KJKS BMT FASTABIQ dengan badan hukum nomor 011/BH.199/X/1998 tanggal 31 Oktober 1998.²

² Dokumentasi KJKS BMT Fastabiq, dikutip pada tanggal 3 Maret 2016, hlm. 4.

Dalam perjalanannya memasuki pertengahan dekade kedua, KJKS BMT FASTABIQ semakin mengokohkan diri sebagai lembaga keuangan syariah yang unggul dan terpercaya. Tidak hanya di wilayah kabupaten Pati ataupun provinsi Jawa Tengah, ditingkat nasionalpun KJKS BMT FASTABIQ terdengar gaungnya. Selain aktif dalam kepengurusan BMT Center yang berkantor di Jakarta, dalam kegiatan-kegiatan ekonomi mikro berskala nasional KJKS BMT FASTABIQ selalu terlibat didalamnya. Termasuk didalamnya adalah peran dalam BMT Summit 2011 di Jakarta pada bulan Desember, yang mengambil tema besar Menyongsong Perubahan Ekonomi Global Tahun 2020. Untuk mengantisipasi hal tersebut, BMT FASTABIQ terus berusaha mengembangkan kemitraan dan jaringan ini juga menghasilkan banyak tawaran kerjasama dari bank-bank syariah. Yang berarti mereka sudah menilai BMT FASTABIQ sebagai lembaga keuangan yang dapat dipercaya. Namun tentu saja tawaran tersebut tidak serta merta diterima. Hal ini untuk menjaga agar BMT dapat menjadi mitra yang sejajar dengan perbankan, bukan menjadi kepanjangan tangan perbankan.

Di internal manajemen komitmen profesional dan syariah terus dijaga juga, orientasi ekonomi dan sosial terus menerus diseimbangkan. Dalam sisi ekonomi, jasa produk syariah ternyata sangat banyak diminati masyarakat pelaku ekonomi, khususnya oleh para pengusaha/pedagang kecil menengah. Dalam sisi sosial KJKS BMT FASTABIQ menyalurkan zakat, infaq, dan shadaqah. Ini dimaksudkan untuk menyeimbangkan aspek material dan spiritual serta sebuah solusi dalam kegiatan ekonomi masyarakat. Selain memacu produktivitas dan peningkatan ekonomi, namun juga memperhatikan keadaan masyarakat miskin yang tak berdaya, ataupun kegiatan-kegiatan pendidikan dan dakwah kemasyarakatan.³

³ Dokumentasi KJKS BMT Fastabiq, dikutip pada tanggal 3 Maret 2016, hlm. 10.

4.1.3 Visi, Misi dan Tujuan KJKS BMT Fastabiq Pati

Visi dari KJKS BMT Fastabiq Pati adalah “Menjadi Koperasi Jasa Keuangan Syariah yang Unggul dan Terpercaya”.

Sedangkan misinya adalah :

- a. Mengedepankan dan membudayakan transaksi ekonomi sesuai nilai-nilai syariah.
- b. Menjunjung tinggi akhlakul karimah dalam mengelola amanah umat.
- c. Mengutamakan kepuasan dalam melayani anggota.
- d. Menjadikan KJKS yang tumbuh dan berkembang secara sehat.
- e. Meningkatkan kesejahteraan anggota dan melakukan pembinaan kaum dhuafa.

Adapun tujuan dari KJKS BMT Fastabiq Pati yaitu meningkatkan kesejahteraan anggota dan pengelola dengan mengedepankan nilai-nilai syariah, menjunjung tinggi akhlakul karimah, serta mengutamakan kepuasan anggota.⁴

4.1.4 Kantor Cabang KJKS BMT Fastabiq

KJKS BMT Fastabiq Pati memiliki 22 kantor cabang yang tersebar di kabupaten Demak, Kudus, Jepara, Blora, dan Pati sendiri, dan satu kantor pusat di Jl. Raya Pati-Tayu Km.3 Tambaharjo, Pati.⁵

Tabel 4.1
Kantor Cabang

No.	Kantor Cabang	Alamat	No. Telp
1.	Wedarijaksa	Jl. Raya Pati-Tayu Km, 7,6 Wedarijaksa	0295-393302
2.	Gabus	Jl. Raya Pati-Gabus,	0295-5505535

⁴ Dokumentasi KJKS BMT Fastabiq, dikutip pada tanggal 3 Maret 2016, hlm. 3.

⁵ Dokumentasi KJKS BMT Fastabiq, dikutip pada tanggal 3 Maret 2016, hlm. 22.

3.	Tayu	Jl. Yos Sudarso No.41	0295-4545053
4.	Kayen	Timur Pasar Kayen, Jl.Kayen- Tambakromo	0295-550536
5.	Tlogowungu	Jl. Raya Pati- Tlogowungu, Depan Pasar Tlogowungu	082134251331
6.	Margoyoso	Jl. Raya Juwana- Tayu	0295-4150489
7.	Winong	Jl. Winong-Jakenan Km.1 Winong	082134251311
8.	Trangkil	Komplek Pasar Trangkil No.14	0295-4191624
9.	Juwana	Komplek Pasar Porda No.2 Juwana	0295-473750
10.	Sleko	Jl. Raya Mendut, Komplek Pasar Sleko-Pati	083266370073
11.	Tambakromo	Jl. Raya Tambakromo-Kayen Km.1	082134251225
12.	Ngablak	Jl. Raya Tayu- Jepara	0295-4545429
13.	Puri	Komplek Pasar Puri	0295-392073
14.	Jepara	Jl. Raya Jepara- Kelet	0291-578237
15.	Batangan	Komplek Pasar	081391565930

		Kuniran	
16.	Kudus	Jl. Jendral Sudirman 173	0291-4246500
17.	Jekulo	Jl. Raya Kudus-Pati,	0291-4246100
18.	Sukolilo	Jl.Pati-Purwodadi Km. 27	0295-5505534
19.	Mayong	Jl. Raya Kudus- Jepara 12 Mayong	(0291) 4256635
20.	Demak	Jl. Sultan Fatah, Ruko Pasar Bintoro, No. A1-31	082335537593
21.	Mlonggo	Jl. Raya Jepara Bangsri Km.9, Mlonggo-Jepara	085328258208
22.	Cepu	Jl. Pemuda Kec. Cepu, Kab. Blora	(0296) 420065

4.1.5 Struktur Organisasi KJKS BMT Fastabiq Pati

Susunan Pengurus, Pengawas, Dewan Pengawas Syariah periode tahun 2015-2020 :

Ketua : H. Sutaji, SH. MM.

Sekretaris : Drs. H. M. Sapuan

Bendahara : Santosa, SE

Pengawas

Koordinator : Alif Amari, S.Th.I

Anggota : H. Ahmad Dahlan, S.Pd.

Anggota : H. Abdul Wahid, S.Pd.I

Dewan Pengawas Syariah

Koordinator : S. Ahmad Syafi'I, S.Th.I

Anggota : M. Rifqi Arriza, Lc

Pengelola

Pelaksana KJKS BMT FASTABIQ :

Direktur Utama : H. Muhammad Ridwan, S.Pd

Direktur Sumber Daya Insani : Agus Jamaluddin, S.Ag

Direktur Operasional : Sri Sutiyani, SE

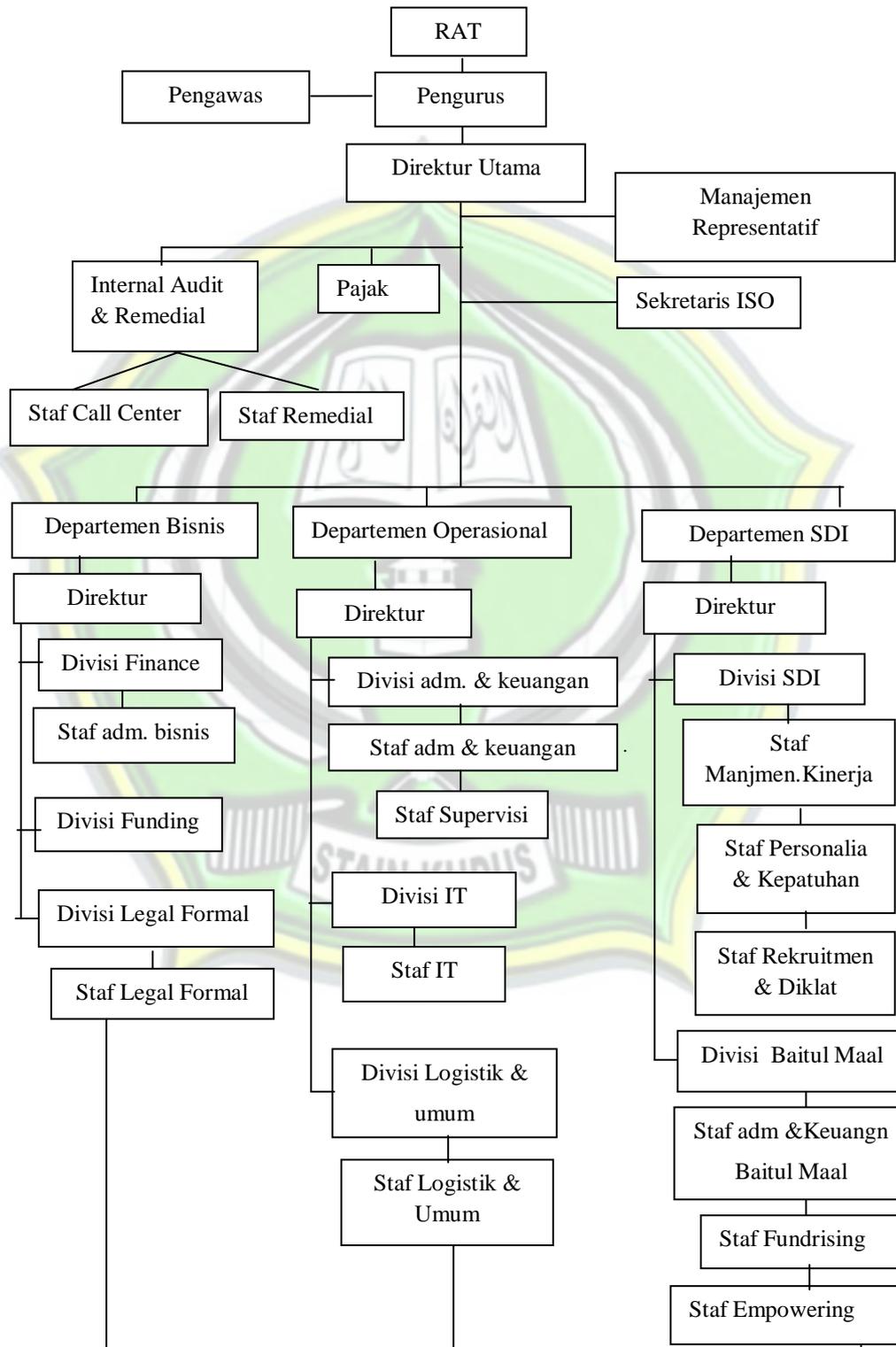
Direktur Bisnis : Sunaji, SE

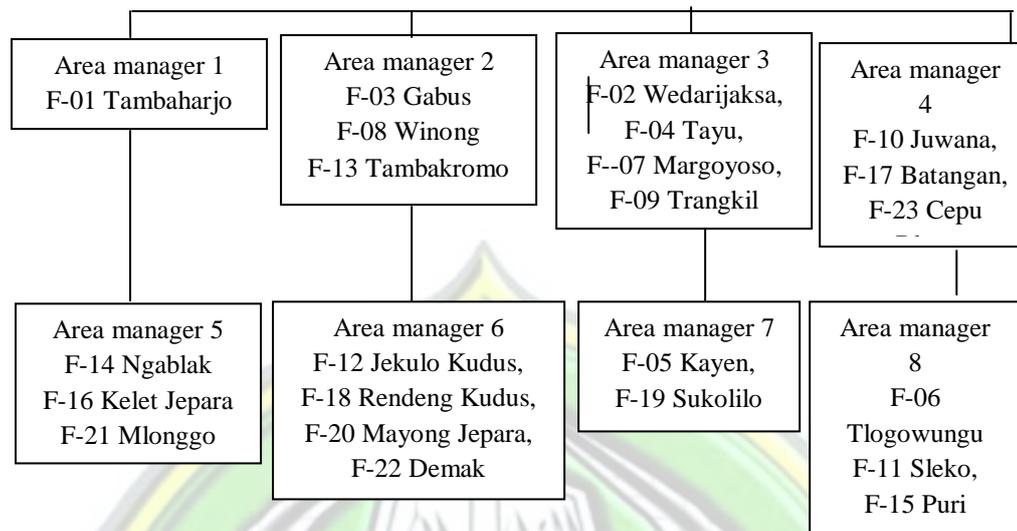
Staff dan Karyawan : 196 karyawan.⁶



⁶ Dokumentasi KJKS BMT Fastabiq, dikutip pada tanggal 4 Maret 2016, hlm. 8.

Gambar 4.1
Struktur Organisasi KJKS BMT Fastabiq Pati





Keterangan :

Internal Audit dan Remedial	: Anarcito, SE
Staf Remedial	: Sema Ardianto, S.Sy
Staf Call Center	: Marfu'atin dan Ariyani Chairia
Departemen Bisnis	
Direktur	: H.Sunaji, SE
Divisi Finance	: Muhsin, SE
Staf Administrasi Bisnis	: Anisatul 'Inayah, S.Hi
Divisi Funding	: Sutrisno, SE
Divisi Legal Formal	: Hj. Desy Azianti Santa, SE
Staf Legal Formal	: Eni Risyanti, SE
Departemen Operasional	
Direktur	: Sri Sutiyani, SE
Divisi Administrasi dan Keuangan	
Staf Administrasi dan Keuangan	: Hj. Diyah Saraswati, SE
Staf Administrasi dan Keuangan	: Heny Septa Rizanti, SE dan Anggraeni
Staf Supervisi	: Sularsih, A.Md

	Endang K, A.Md
	Siti Khoirun Nisa
	Siti Zulaikhan Ni'mah
Divisi Informasi Teknologi	: M. Anis Muhajir, S.Kom
Staf Informasi Teknologi	: Yusuf Sukandar dan Wahyu Setyo Aji
Divisi Logistik dan Umum	: Santoso, SE
Staf Logistik dan Umum	: Tim CS, Tim OB, Tim Satpam, Driver
Departemen SDI	
Direktur	: Agus Jamaluddin, S.Ag
Divisi SDI	: Fatma MA, SE
Staf Manajemen Kinerja	: Anik Budiyaningsih
Staf Personalia & Kepatuhan	: Endang Sukartini
Staf Rekrutmen & Diklat	:
Divisi Baitul Maal	: Sukahar Ahmad Syafi'i, S.Th.i
Staf Administrai & Keuangan Baitul Maal	:
Staf Fundrising	: Usman Utomo
Staf Empowering	: M. Khoirul Anam dan Dicktiar Panca Rizki
Area Manager 1	: Jasmani, ST
Area Manager 2	: Puguh Sulistiyo, SE
Area Manager 3	: Pujiyanto, SE
Area Manager 4	: Hasib, SE
Area Manager 5	: Sutrisno, SE
Area Manager 6	: Aris Widodo, S.Sy
Area Manager 7	: M. Miftah Luthfi, SE
Area Manager 8	: Samsul Hadi

4.1.6 Jenis-jenis Produk KJKS BMT Fastabiq Pati

4.1.6.1 Produk *Baitut Tamwil*

Produk *Baitut Tamwil* adalah produk layanan yang terdiri dari :

Produk Simpanan

1. Simpanan Mudharobah Sukarela Lancar

Simpanan dalam bentuk investasi ini sangat menguntungkan karena bagi hasil investasi dihitung menggunakan saldo rata-rata harian.

Keunggulan lainnya :

- 1.1 Dapat diambil sewaktu-waktu.
- 1.2 Diinvestasikan sesuai syariah.
- 1.3 Setoran awal minimal Rp. 10.000,- selanjutnya minimal Rp. 5000,-.
- 1.4 Penyetoran bisa dilakukan oleh orang lain.
- 1.5 Pengambilan wajib dilakukan oleh pemilik rekening dengan membawa identitas diri.

2. Simpanan Mudharobah Qurban

Bagi yang ingin membeli hewan untuk qurban tapi masih kesulitan finansial, melalui produk ini KJKS BMT Fastabiq menjembatani untuk memudahkan dalam melangkah untuk berqurban pada saat hari raya Idul Adha.

Keunggulan lainnya :

- 2.1 Pengambilan pada saat jatuh tempo.
- 2.2 Setoran minimal Rp. 150.000,-/ bulan atau Rp. 6.000,-/ hari (selama satu tahun).
- 2.3 Boleh memiliki rekening lebih dari satu.
- 2.4 Mendapatkan bagi hasil.

Fasilitas :

- 2.1 Disediakan showroom hewan qurban.
- 2.2 Penyembelihan dan pendistribusian.

3. Simpanan Mudharobah Pelajar Prestasi

Setoran minimal Rp. 25.000,-/ bulan atau Rp. 1.000,-/ hari.
Investasi Simpelpres dapat diambil sesuai dengan kesepakatan.

Keuntungan :

- 3.1 Anggota dapat merencanakan jangka waktu yang diinginkan untuk kelancaran pendidikan putra-putrinya.
- 3.2 Investasi Simpelpres ini akan mendapatkan bagi hasil.
- 3.3 Anggota akan mendapatkan bonus dari KJKS BMT Fastabiq sesuai saldo yang diinvestasikan.

4. Simpanan Mudharobah Sukarela Berjangka

Sisuka diperuntukan bagi yang mempunyai dana dengan rencana besar dan tidak ingin di ambil sewaktu-waktu. Dana akan dikelola dengan prinsip-prinsip syariah, dengan tentunya mendapat bagi hasil yang nilainya juga lebih menarik.

Keunggulan lainnya :

- 4.1 Bagi hasil ditentukan berdasarkan nisbah/ pembagian keuntungan.
- 4.2 Bagi hasil yang diterima sudah dipotong infaq.
Setoran minimal Rp. 1.000.000,-
Jangka waktu : 3 bulan, 6 bulan, dan 12 bulan.
- 4.3 Pengambilan pada saat jatuh tempo.
- 4.4 Bebas biaya administrasi.

5. Simpanan Mudharobah Masa Depan

Simapan akan mewujudkan rencana besar dimasa yang akan datang.

Keunggulan lainnya :

- 5.1 Setoran minimal Rp. 25.000,-/ bulan.
- 5.2 Dengan jangka waktu minimal 5 tahun.
- 5.3 Pengambilan hanya pada saat jatuh tempo.

5.4 Bagi hasil lebih kompetitif.

5.5 Insyaallah dana akan dikelola dengan prinsip-prinsip syariah.

6. Simpanan Mudharabah Haji Mabruur

Setoran minimal tiap bulan sesuai ketentuan haji. Dengan waktu ditentukan sesuai dengan kesepakatan.

Keuntungan :

6.1 Setiap peserta/ anggota BMT Fastabiq yang telah siap akan mendapatkan hadiah yang mendukung kenyamanan ibadah haji.

6.2 KJKS BMT Fastabiq akan membantu proses pendaftaran dan administrasi haji dan anggota. KJKS BMT Fastabiq akan memberikan informasi bimbingan haji pada anggota yang membutuhkan.

7. Simpanan Mudharabah SUK

Surat Utang Koperasi (SUK) adalah sertifikat yang menunjukkan pengakuan utang kepada pemegang sertifikat yang dijamin pembayaran pokok dan voucer jasanya sesuai masa berlaku.

Tujuan SUK :

7.1 Mendapatkan potensi pertumbuhan Modal Kerja Berjangka Panjang.

7.2 Menciptakan atau menambah dana segar.

7.3 Menambah kapasitas dalam memberikan atau menyalurkan pinjamannya.

7.4 Mendayagunakan asset tagihan agar menjadi lebih produktif dan optimal.

7.5 Meningkatkan pendapatan bagi para pemegang SUK dengan resiko yang minimal.

7.6 Mengembangkan instrumen keuangan koperasi.

Manfaat SUK :

- 7.1 Akan memperoleh pendanaan jangka panjang.
- 7.2 Meningkatkan kapasitas modal untuk disalurkan/
dipinjamkan.
- 7.3 Menciptakan alternatif berinvestasi.
- 7.4 Memberikan jasa yang menarik dibandingkan
menabung.

Produk Pembiayaan

1. Pembiayaan Mudharabah
Adalah pembiayaan berdasarkan akad kerjasama antara dua pihak dimana pihak pertama (*shohibul maal*) menyediakan seluruh modal, sedangkan pihak lainnya menjadi pengelola.
2. Pembiayaan Musyarakah
Adalah akad kerjasama antara dua pihak atau lebih untuk suatu usaha tertentu dimana masing-masing pihak memberikan kontribusi modal dengan kesepakatan bahwa keuntungan dan resiko akan ditanggung bersama sesuai dengan kesepakatan.
3. Pembiayaan Murobah
Adalah jual beli barang pada harga asal dengan tambahan keuntungan yang disepakati.
4. Pembiayaan Ijarah
Adalah akad pemindahan hak penggunaan/ pemanfaatan atas barang atau jasa melalui pembayaran sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan (*ownership/ milkiyah*) atas barang itu sendiri.
5. Pembiayaan Qordul Hasan
Adalah jenis pembiayaan yang diberikan kepada pihak yang membutuhkan kepada kriteria tertentu. Pinjaman ini bersifat sosial, sehingga peminjam hanya mengembalikan

sejumlah pokok pembiayaan tanpa tambahan bagi hasil/*margin/ fee*.⁷

Syarat pengajuan pembiayaan :

1. Mengisi formulir permohonan pembiayaan.
2. Fotocopy KTP suami dan istri.
3. Fotocopy KK.
4. Fotocopy jaminan.
5. Bersedia di survei ke rumah atau tempat usaha.

4.1.6.2 Produk *Baitul Maal Fastabiq*

KJKS BMT Fastabiq Pati juga mengadakan program yang bersifat non profit selain unit usaha yang telah dilakukan yang bersifat profit, yang meliputi :

1. Fastabiq Institut
Fastabiq institut melaksanakan berbagai pelatihan kewirausahaan dan ketrampilan teknis.
2. Kampung Mandiri
Program pokok dari riset dan pengembangan kampung mandiri, dibangun dengan pembentukan kelompok-kelompok usaha dari industri rumah tangga di daerah-daerah bidikan. Kriteria sasaran adalah mustahiq yang mampu berusaha secara berkelompok.
3. Fastabiq Peduli
Fastabiq peduli menyantuni secara langsung para mustahiq. Layanan santunan reguler maupun nonreguler terhadap cobaan umat islam seperti kekurangan pangan, kesehatan, bencana alam, beserta bimbingan rohani pasien dan dhuafa.
4. Dakwah Islamiyah
 - 4.1 Kajian insentif.
 - 4.2 Memakmurkan masjid.

⁷ Dokumentasi KJKS BMT Fastabiq, dikutip pada tanggal 4 Maret 2016, hlm. 21.

4.3 Beasiswa Pondok Pesantren.

5. Fastabiq Sehat

Baitul Maal Fastabiq bekerja sama dengan PKU Muhammadiyah dalam menyantuni mustahiq dalam bentuk pengobatan gratis.⁸

4.2 DESKRIPSI DATA PENELITIAN

Data dari hasil penelitian pada penelitian ini didapatkan melalui wawancara mendalam dan pembagian kuesioner (angket) yang dilakukan oleh peneliti pada kurun waktu mulai bulan Januari 2016. Dimana informan yang melakukan wawancara mendalam dan penyebaran kuesioner adalah divisi Sumber Daya Insani, karyawan KJKS BMT Fastabiq, dan anggota (nasabah). Penyebaran kuesioner dengan 44 responden, yang terdiri dari Divisi Sumber Daya Insani satu responden, karyawan KJKS BMT Fastabiq 23 responden, dan anggota (nasabah) 20 responden. Skala yang digunakan adalah skala likert, yang dapat berupa kata-kata antara lain sebagai berikut :

Tabel 4.2
Kriteria Interpretasi Skor

Nilai (%)	Klasifikasi
80 – 100	Sangat baik
60 – 80	Baik
40 – 60	Sedang
20 – 40	Buruk
< 20	Sangat buruk

Sumber : Riduwun dan Akdon (2008).⁹

⁸ Brosur KJKS BMT Fastabiq, dikutip pada tanggal 4 Maret 2016.

4.2.1 Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di KJKS BMT Fastabiq Pati

Berdasarkan wawancara mendalam yang dilakukan peneliti terhadap informan mengenai implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di KJKS BMT Fastabiq, peneliti bertanya dahulu tentang persyaratan apa saja yang harus di penuhi KJKS BMT Fastabiq dalam mengimplementasikan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Sebelum informan menjawab pertanyaan yang diajukan oleh peneliti, informan menanyakan tentang ISO kepada peneliti.

“ISO merupakan standar internasional. Dimana perusahaan yang mendapat sertifikasi ISO akan mendapatkan pengakuan internasional dan tingkatannya menjadi naik. Kalau di BMT Fastabiq, dengan mendapatkannya sertifikasi ISO itu akan semakin mudah bersaing dengan lembaga-lembaga koperasi lainnya. Masyarakatpun akan lebih percaya dengan layanan di BMT Fastabiq. Karena sertifikasi ISO 9001:2008 pada layanan syariah.”

Untuk mendapatkan jawaban yang lebih lengkap dan akurat informan menjelaskannya kepada peneliti. Informan disini adalah bu Fatma M.A., SE, selaku Divisi Sumber Daya Insani.

“Sertifikasi ISO itu adalah standar internasional. Karena sertifikasi ISO 9001:2008 yang didapat oleh KJKS BMT Fastabiq direkomendasikan atau ditunjuk oleh Kementerian Koperasi dan UMKM. Se-Jawa Tengah yang ditunjuk ada 4 lembaga koperasi. Jadi, dari pihak BMTpun harus menyesuaikan. Baik dari segi persyaratan, pengetahuan tentang ISO maupun bagaimana penerapannya. Setelah BMT Fastabiq ditunjuk oleh badan penyelenggara, mulai saat itu BMT Fastabiq mempersiapkan diri dan mempersiapkan persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi. Prosesnya hampir satu tahun, mulai bulan April 2014 sudah mempersiapkan semua, dan selesai pada tahun 2015. Tepatnya bulan April 2015 sudah selesai semua. Bulan Agustus kemarin sudah melaksanakan audit eksternal pertama kali.”

⁹ Putu Gede Benny Artha, I.B. Rai Adyana, I.A. Rai Widhiawati (2013), “Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Pada Proyek Alaya Resort Ubud”, *Jurnal Ilmiah Elektronik Infrastruktur Teknik Sipil*, Februari 2013, Vol.2, No.1. hlm. 5.

Makin maraknya perusahaan atau organisasi yang menerapkan sistem manajemen mutu setidaknya ikut memicu perusahaan lain untuk menerapkan hal yang serupa. Penerapan sistem manajemen mutu ini tidak ada bedanya dengan melakukan perubahan yang berorientasi ke depan. Karena dengan menerapkan sistem manajemen mutu, setidaknya merupakan langkah awal ke arah sana.

"Implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 diterapkan pada semua bagian (semua divisi). Penerapan sistem manajemen mutu juga harus mengikuti 8 prinsip manajemen, yaitu :

- a. Fokus pada pelanggan (anggota)
- b. Kepemimpinan
- c. Keterlibatan karyawan
- d. Pendekatan proses
- e. Pendekatan sistem untuk pengelolaan
- f. Peningkatan berkesinambungan
- g. Pembuatan berdasarkan fakta
- h. Hubungan saling menguntungkan bagi pemasok (investor)".¹⁰

Dalam penerapan atau pelaksanaan pada layanan syariah, banyak masyarakat yang masih menyamakan dengan sistem layanan di lembaga keuangan syariah dengan bank konvensional. Mereka (masyarakat) beranggapan bahwa layanan syariah itu di ibaratkan dengan sistem bunga yang selama ini banyak meresahkan sebagian masyarakat, khususnya untuk masyarakat kecil.

"BMT Fastabiq adalah lembaga keuangan yang syariah, walaupun ada dana yang disetorkan ke BPD Jawa Tengah. BMT Fastabiq hanya menggunakan jasanya saja, mengingat bank yang buka hari sabtu hanya BPD saja. Dalam prosesnya BMT Fastabiq tidak mengambil bunga seperti bank-bank konvensional. Pembukuan tetap syariah. Semua itu semata-mata hanya untuk menjaga keamanan standar SOP brankas. Karena hanya standar SOP brankas, fasilitas yang baru BMT Fastabiq punya. Komitmen BMT Fastabiq tetap syariah. Jika belum

¹⁰ Wawancara dengan bu Fatma M.A., SE, di kantor pusat KJKS BMT Fastabiq, pada tanggal 19 Februari 2016, pukul 09.30 WIB.

sepenuhnya syariah, BMT Fastabiq akan berproses terus. Tergantung orang memandang BMT Fastabiq dari sisi apanya, jika mereka menganggap BMT Fastabiq tidak syariah. Pada intinya BMT Fastabiq hanya ingin mengamankan dana yang sudah terkumpul, dari pencurian misalnya. Oleh karena itu dana dari BMT Fastabiq disetorkan ke BPD Jawa Tengah. BMT Fastabiq juga membayar segala administrasi yang ada di BPD. Ibaratnya BMT Fastabiq hanya menitipkan uangnya saja, BMT Fastabiq akan mempergunakan uang milik BMT saja. Tidak ada campur aduk antara bunga atau semacamnya yang diberikan oleh BPD. "¹¹

4.2.2 Faktor pendukung pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di KJKS BMT Fastabiq Pati.

Setiap pemanfaatan sesuatu yang digunakan untuk menunjang keberhasilan dalam pencapaian tujuan yang optimal sesuai yang diharapkan, maka tidak terlepas dari faktor pendukung ataupun faktor penghambatnya. Dalam pengimplementasian sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di KJKS BMT Fastabiq, maka faktor pendukungnya yaitu :

Dari wawancara mendalam yang dilakukan peneliti dengan informan, peneliti mendapat jawaban :

"Faktor pendukung dari pengimplementasian sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di BMT Fastabiq itu meliputi :

- a. Adanya komitmen dan kesadaran semua karyawan BMT Fastabiq, baik dari pusat maupun di kantor cabang.
- b. Sarana dan prasarana memadai. Tanpa sarana dan prasarana ini BMT Fastabiq akan kesulitan dalam mewujudkan suatu rencana. Walaupun rencana itu sudah siap untuk dijalankan.
- c. Setiap menjalankan proyek baik itu proyek besar maupun kecil, dalam mencapai targetnya harus memiliki dana yang cukup.
- d. Kemudian, adanya rekomendasi atau ditunjuk oleh Kementerian Koperasi dan UMKM. BMT Fastabiq hanya mempersiapkan hal-hal yang harus dipenuhi dan menyesuaikan dengan organisasi-organisasi lain."

¹¹ Wawancara dengan bu Fatma M.A., SE, di kantor pusat KJKS BMT Fastabiq, pada tanggal 19 Februari 2016, pukul 09.40 WIB.

Setiap proses yang ingin di capai pasti tidak terlepas dari faktor-faktor pendukung. Dalam mengoptimalkan faktor pendukung suatu organisasi atau perusahaan mempunyai cara sendiri yang berbeda-beda. Tergantung dari bentuk dan wujud faktor pendukung yang diperoleh. Tanpa adanya pengoptimalan, suatu rencana yang ingin diwujudkan tersebut tidak akan bertahan lama. Bahkan bisa berhenti di tengah jalan sebelum mencapai keberhasilan.

4.2.3 Faktor penghambat pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di KJKS BMT Fastabiq Pati

Setiap faktor pendukung sebagai sisi positif dari suatu rencana yang ingin diwujudkan, tidak akan terlepas sisi negatif yang berupa faktor penghambat. Dimana ada faktor pendukung, maka untuk keseimbangannya akan ada faktor penghambat.

"Faktor penghambat pengimplementasian sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 karena adanya keterbatasan wawasan tentang ISO. Karena sifatnya yang dadakan dan merupakan hal yang baru bagi BMT Fastabiq, sehingga BMT Fastabiq harus ekstra belajar untuk memahami, apa itu ISO. Karena itu bimbingan dengan konsultan atau pembantu itu terus-menerus, via WA, email, telpon."¹²

Setiap faktor penghambat tidak akan bermasalah selama BMT Fastabiq mampu mengatasi kekurangan dari penghambat tersebut. Walaupun sistem manajemen mutu dengan sertifikasi ISO 9001:2008 merupakan suatu hal yang baru, semua itu tidak bermasalah selama BMT Fastabiq mampu menyeimbangkan dengan lembaga keuangan lain yang memiliki sertifikasi yang sama.

¹² Wawancara dengan bu Fatma M.A., SE, di kantor pusat KJKS BMT Fastabiq, pada tanggal 19 Februari 2016, pukul 09.35 WIB.

4.3 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian diatas merupakan proses penelitian lapangan yang telah dilakukan peneliti mulai bulan Januari 2016, dari pengurusan surat izin penelitian mulai dari STAIN Kudus, KJKS BMT Fastabiq, dan surat pengantar penelitian untuk menyebarkan kuesioner ke kantor-kantor cabang KJKS BMT Fastabiq. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan jenis penelitian lapangan tentang bagaimana pengimplementasian sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di KJKS BMT Fastabiq. Untuk mendapat data kualitatif pada pengisian interpretasi dalam instrumen penelitian, maka dibuatlah skala pengukuran variabel dengan memberikan skor pada masing-masing jawaban kuesioner. Skala yang digunakan adalah skala likert. Dengan alternatif jawaban :

- SS = Sangat Setuju (skor 5)
 S = Setuju (skor 4)
 RG = Ragu-ragu (skor 3)
 TS = Tidak Setuju (skor 2)
 STS = Sangat Tidak Setuju (skor 1)

Pengumpulan data diperoleh dari observasi dan kuesioner dengan :

- a. Responden I : Divisi Sumber Daya Insani (1 responden)
- b. Responden II : Karyawan KJKS BMT Fastabiq (23 responden)
- c. Responden III : Anggota (nasabah) menabung (simpanan) (10 responden)
- d. Responden IV : Anggota (nasabah) pembiayaan (10 responden)

Sedangkan untuk perhitungan skor, dipakai rumus sebagai berikut:

$$\text{Skor} = \frac{\text{total skor}}{\text{nilai total}} \times 100\%$$

Total skor = total nilai skor dari hasil kuesioner

Nilai total = total nilai skor maksimum tiap prosedur

Rekapan Responden 1 : Divisi Sumber Daya Insani

Tabel 4.3
Tingkat Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008
di KJKS BMT Fastabiq
Divisi Sumber Daya Insani

Ele- men	Jml	Hasil Tabulasi										Tot- al
		$\sum SS$	$SS \times 5$	$\sum S$	$S \times 4$	$\sum RG$	$RG \times 3$	$\sum TS$	$TS \times 2$	$\sum STS$	$STS \times 1$	
1	10	10	50	0	0	0	0	0	0	0	0	50
2	8	8	40	0	0	0	0	0	0	0	0	40
3	5	5	25	0	0	0	0	0	0	0	0	25
4	6	6	30	0	0	0	0	0	0	0	0	30
5	5	5	25	0	0	0	0	0	0	0	0	25
6	6	6	30	0	0	0	0	0	0	0	0	30
Jml	40	40	200	0	0	0	0	0	0	0	0	200

Tingkat Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di
 KJKS BMT Fastabiq untuk Divisi Sumber Daya Insani

$$\text{Presentase} = \frac{200}{200} \times 100 \% = 100 \%$$

Artinya implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di
 KJKS BMT Fastabiq untuk Divisi Sumber Daya Insani masuk kategori
 sangat baik (100%).

Rekapan Responden II : Karyawan

Elemen I : Pengetahuan tentang ISO

Tabel 4.4
Rekapan Responden II Elemen I

No. Res.	Jmlh Pernyataan	Hasil Tabulasi										Total
		$\sum SS$	$SS \times 5$	$\sum S$	$S \times 4$	$\sum RG$	$RG \times 3$	$\sum TS$	$TS \times 2$	$\sum STS$	$STS \times 1$	
1	9	7	35	1	4	1	3	0	0	0	0	42
2	9	2	10	7	28	0	0	0	0	0	0	38
3	9	0	0	9	36	0	0	0	0	0	0	36
4	9	0	0	9	36	0	0	0	0	0	0	36
5	9	4	20	5	20	0	0	0	0	0	0	40
6	9	7	35	2	8	0	0	0	0	0	0	43
7	9	4	20	5	20	0	0	0	0	0	0	40
8	9	9	45	0	0	0	0	0	0	0	0	45
9	9	3	15	6	24	0	0	0	0	0	0	39
10	9	5	25	4	16	0	0	0	0	0	0	41
11	9	5	25	4	16	0	0	0	0	0	0	41
12	9	5	25	4	16	0	0	0	0	0	0	41
13	9	5	25	2	8	0	0	2	4	0	0	37
14	9	8	40	1	4	0	0	0	0	0	0	44
15	9	0	0	7	28	0	0	2	4	0	0	32
16	9	0	0	9	36	0	0	0	0	0	0	36
17	9	3	15	5	20	1	3	0	0	0	0	38
18	9	2	10	5	20	2	6	0	0	0	0	36
19	9	9	45	0	0	0	0	0	0	0	0	45
20	9	0	0	7	28	2	6	0	0	0	0	34
21	9	3	15	6	24	0	0	0	0	0	0	39

22	9	8	40	1	4	0	0	0	0	0	0	44
23	9	2	10	6	24	0	0	1	2	0	0	36
Jumlah	207	91	455	105	420	6	18	5	10	0	0	903

Tingkat Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 untuk Responden II pada Elemen I

$$\text{Presentase} = \frac{903}{1035} \times 100 \% = 87,25 \%$$

Artinya implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di KJKS BMT Fastabiq untuk Responden II pada Elemen I masuk kategori sangat baik (87,25%) menurut karyawan pada elemen pengetahuan tentang ISO.

Elemen II : Layanan Jasa

Tabel 4.5
Rekapan Responden II Elemen II

No. Res.	Jmlh Pernyataan	Hasil Tabulasi										Total
		$\sum SS$	SSx5	$\sum S$	Sx4	$\sum RG$	RGx3	$\sum TS$	TSx2	$\sum STS$	STSx1	
1	9	4	20	3	12	2	6	0	0	0	0	38
2	9	0	0	9	36	0	0	0	0	0	0	36
3	9	1	5	8	32	0	0	0	0	0	0	37
4	9	0	0	9	36	0	0	0	0	0	0	36
5	9	5	25	4	16	0	0	0	0	0	0	41
6	9	9	45	0	0	0	0	0	0	0	0	45
7	9	2	10	7	28	0	0	0	0	0	0	38

8	9	7	35	2	8	0	0	0	0	0	0	43
9	9	6	30	3	12	0	0	0	0	0	0	42
10	9	0	0	9	36	0	0	0	0	0	0	36
11	9	1	5	8	32	0	0	0	0	0	0	37
12	9	7	35	2	8	0	0	0	0	0	0	43
13	9	6	30	0	0	0	0	3	6	0	0	36
14	9	8	40	1	4	0	0	0		0	0	44
15	9	0	0	9	36	0	0	0	0	0	0	36
16	9	0	0	9	36	0	0	0	0	0	0	36
17	9	4	20	5	20	0	0	0	0	0	0	40
18	9	3	15	6	24	0	0	0	0	0	0	39
19	9	9	45	0	0	0	0	0	0	0	0	45
20	9	0	0	8	32	1	3	0	0	0	0	35
21	9	7	35	2	8	0	0	0	0	0	0	43
22	9	6	30	1	4	2	6	0	0	0	0	40
23	9	2	10	7	28	0	0	0	0	0	0	38
Jumlah	207	87	435	112	448	5	15	3	6	0	0	904

Tingkat Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di KJKS BMT Fastabiq untuk Responden II pada Elemen II

$$\text{Presentase} = \frac{904}{1035} \times 100 \% = 87,35\%$$

Artinya implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di KJKS BMT Fastabiq untuk Responden II pada Elemen II masuk kategori sangat baik (87,35%) menurut karyawan pada elemen Layanan Jasa.

Tabel 4.6
Tingkat Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008
di KJKS BMT Fastabiq
Karyawan

El e m e n	Jml Res.	Jml. Pern yata an	Hasil Tabulasi										Total
			$\sum SS$	SSx 5	$\sum S$	$Sx4$	$\sum RG$	R G $x3$	$\sum TS$	T S $x2$	$\sum STS$	S T Sx 1	
1	23	9	91	455	105	420	6	18	5	10	0	0	903
2	23	9	87	435	112	448	5	15	3	6	0	0	904
J ml	46	18	178	890	217	868	11	33	8	16	0	0	1807

Tingkat Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di KJKS BMT Fastabiq untuk karyawan

$$\text{Presentase} = \frac{1807}{2070} \times 100 \% = 87,29 \%$$

Artinya implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di KJKS BMT Fastabiq untuk karyawan masuk kategori sangat baik (87,29%).

Rekapan Responden III : Anggota (nasabah) Menabung (Simpanan)

Elemen : Layanan Jasa

Tabel 4.7
Tingkat Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008
di KJKS BMT Fastabiq
Anggota Simpanan

No. Res.	Jmlh Perta-nyaan	Hasil Tabulasi										Tot- al
		\sum_{SS}	SSx 5	$\sum S$	Sx4	\sum_{RG}	RG x3	\sum_{TS}	TSx 2	\sum_{STS}	STS x1	
1	10	4	20	6	24	0	0	0	0	0	0	44
2	10	4	20	4	16	1	3	1	2	0	0	41
3	10	4	20	6	24	0	0	0	0	0	0	44
4	10	0	0	7	28	2	6	0	0	1	1	35
5	10	6	30	3	12	1	3	0	0	0	0	45
6	10	2	10	8	32	0	0	0	0	0	0	42
7	10	4	20	1	4	5	15	0	0	0	0	39
8	10	4	20	6	24	0	0	0	0	0	0	44
9	10	1	5	6	24	3	9	0	0	0	0	38
10	10	1	5	9	36	0	0	0	0	0	0	41
Jum- lah	100	30	150	56	224	12	36	1	2	1	1	413

Tingkat Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di KJKS BMT Fastabiq untuk anggota simpanan

$$\text{Presentase} = \frac{413}{500} \times 100 \% = 82,6 \%$$

Artinya implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di KJKS BMT Fastabiq untuk anggota simpanan (menabung) masuk kategori sangat baik (82,6%) dengan elemen layanan jasa yang disediakan oleh KJKS BMT Fastabiq.

Rekapan Responden IV : Anggota (nasabah) Pembiayaan

Elemen : Layanan Jasa

Tabel 4.8
Tingkat Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008
di KJKS BMT Fastabiq
Anggota Pembiayaan

No. Res	Jmlh Perta-nyaan	Hasil Tabulasi										Tot- al
		\sum_{SS}	SSx 5	\sum_S	Sx4	\sum_{RG}	RG x3	\sum_{TS}	TSx 2	\sum_{STS}	STS x1	
1	8	3	15	2	8	3	9	0	0	0	0	32
2	8	0	0	6	24	2	6	0	0	0	0	30
3	8	1	5	5	20	2	6	0	0	0	0	31
4	8	4	20	2	8	2	6	0	0	0	0	34
5	8	1	5	3	12	3	9	1	2	0	0	28
6	8	4	20	2	8	2	6	0	0	0	0	34
7	8	3	15	4	16	1	3	0	0	0	0	34
8	8	2	10	5	20	1	3	0	0	0	0	33
9	8	3	15	4	16	1	3	0	0	0	0	34
10	8	3	15	5	20	0	0	0	0	0	0	35
Jum lah	80	24	120	38	152	17	51	1	2	0	0	325

Tingkat Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di KJKS BMT Fastabiq untuk anggota pembiayaan

$$\text{Presentase} = \frac{325}{400} \times 100 \% = 81,25 \%$$

Artinya implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di KJKS BMT Fastabiq untuk anggota pembiayaan masuk kategori sangat baik (81,25%) dengan elemen layanan jasa yang disediakan oleh KJKS BMT Fastabiq

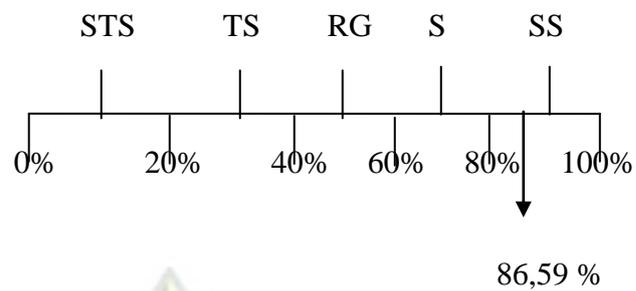
Tabel 4.9
Tabulasi Tingkat Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di KJKS BMT Fastabiq

Respon de n	Jml Res.	Jml. Pern yata an	Hasil Tabulasi										Total
			$\sum SS$	$SSx5$	$\sum S$	$Sx4$	$\sum RG$	$Rx3$	$\sum TS$	$Tx2$	$\sum STS$	$STx1$	
1.	1	40	40	200	0	0	0	0	0	0	0	0	200
2.	23	18	178	890	217	868	11	33	8	16	0	0	1807
3.	10	10	30	150	56	224	12	36	1	2	1	1	413
4.	10	8	24	120	38	152	17	51	1	2	0	0	325
jumlah	44	86	272	1360	311	1244	40	120	10	20	1	1	2745

Tingkat Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di KJKS BMT Fastabiq

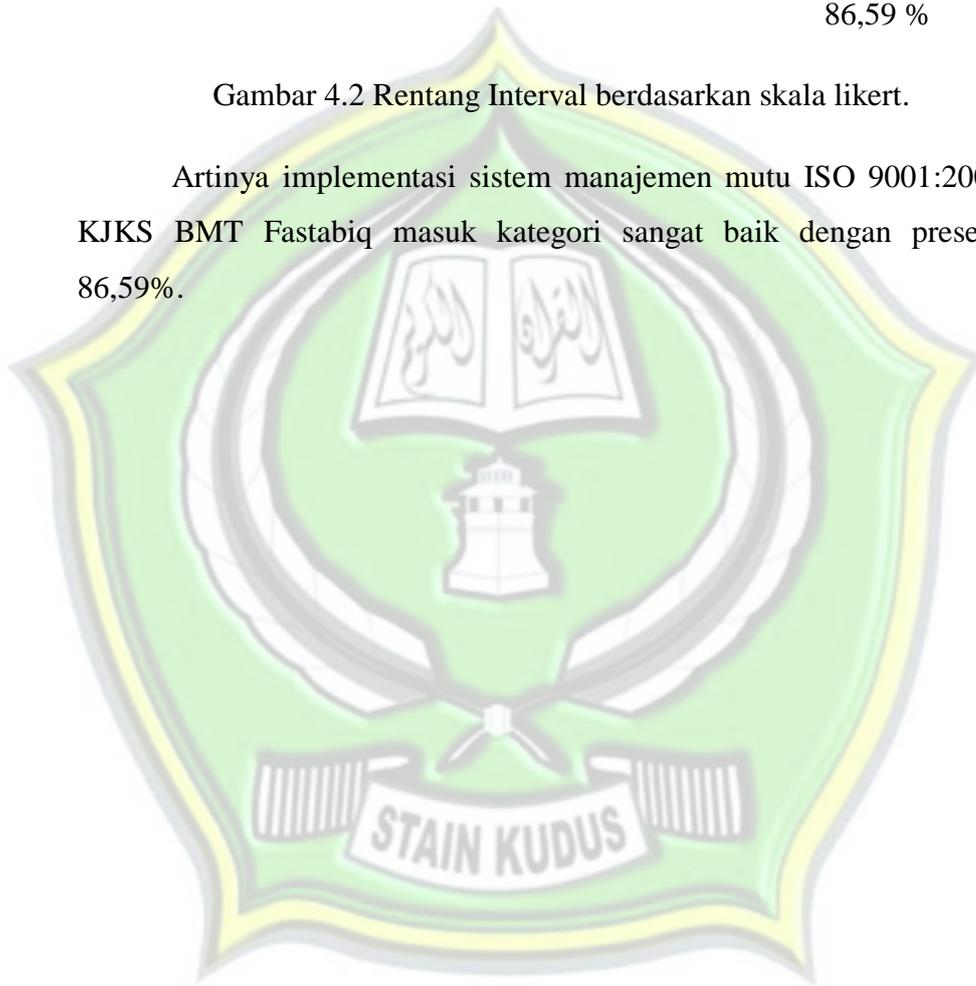
$$\text{Presentase} = \frac{2745}{3170} \times 100 \% = 86,59 \%$$

(*3170 = 200 + 2070 + 500 + 400* jumlah sangat setuju dari masing-masing responden)



Gambar 4.2 Rentang Interval berdasarkan skala likert.

Artinya implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di KJKS BMT Fastabiq masuk kategori sangat baik dengan presentase 86,59%.



Berdasarkan analisis data pada pengisian kuesioner (angket) menunjukkan 5 klausul yang digunakan. Mulai klausul 4 sampai 8 dengan ditambah satu elemen lagi yaitu faktor penghambat sistem manajemen mutu. Angket yang menggunakan klausul ini di isi oleh divisi Sumber Daya Insani, dan menunjukkan hasil sangat baik (100%). Klausul 4 pada sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 yaitu : mengecek seberapa jauh pengetahuan tentang sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 yang dimiliki oleh Divisi Sumber Daya Insani. Klausul 5 pada sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 mencakup tanggung jawab manajemen yang harus dilaksanakan demi terlaksananya penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di KJKS BMT Fastabiq. Klausul 6 yaitu kesiapan KJKS BMT Fastabiq dalam mengelola sumber daya yang ada. Mempersiapkan karyawan dengan pendidikan dan pelatihan. Klausul 7 dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 adalah realisasi produk. Produk yang sudah direncanakan dan disesuaikan persyaratannya sesuai persyaratan dalam sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Klausul 8 tentang pengukuran, analisa, dan peningkatan. Dimana pada klausul ini adalah tahapan terakhir setelah terealisasinya produk yang sudah direncanakan. Apakah produk yang sudah direncanakan sudah sesuai apa belum, itu akan di evaluasi dan di analisis kembali. Dalam sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di KJKS BMT Fastabiq adalah produk dengan layanan syariah, yaitu produk simpanan dan pembiayaan. Penambahan elemen terakhir yaitu faktor-faktor penghambat sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Elemen ini untuk mengetahui kendala-kendala dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.

Pada kuesioner (angket) dengan responden karyawan akan mengukur pengetahuan karyawan mengenai sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Dengan mengutamakan karyawan pada prinsip sistem manajemen mutu, sejauh mana wawasan tentang ISO 9001:2008 yang dimiliki oleh karyawan. Pada bagian ini menggunakan 2 elemen. Elemen 1

yaitu pengetahuan tentang sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Hasil pada elemen ini menunjukkan sangat baik (87,25%). Sebagian besar karyawan sudah mengetahui sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di KJKS BMT Fastabiq. Walaupun ada sebagian yang menjawab ragu atau tidak setuju. Sedangkan untuk elemen layanan jasa, juga menunjukkan hasil sangat baik (87,35%). Mereka (karyawan) sudah menerapkan pelayanan yang baik kepada anggota (nasabah), baik pelayanan dari segi sikap maupun penyampaian informasi produk kepada anggota (nasabah).

Responden selanjutnya yaitu anggota (nasabah) yang terdaftar sebagai anggota yang menabung di KJKS BMT Fastabiq. Pada bagian ini hanya menggunakan 1 elemen saja, yaitu layanan jasa. Mengingat anggota yang dominan dengan masyarakat biasa akan kesulitan menjawab, jika ditanya dengan pertanyaan seputar sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Anggota akan merasakan layanan yang disediakan oleh KJKS BMT Fastabiq. Hasil pada elemen ini juga menunjukkan sangat baik (82,6%).

Responden terakhir yaitu anggota (nasabah) pembiayaan. Pada bagian ini menggunakan elemen layanan jasa dalam mengukur pengetahuan anggota tentang ISO 9001:2008 di KJKS BMT Fastabiq. Semua anggota, baik menabung maupun pembiayaan di ukur dengan menggunakan elemen layanan jasa. Karena mereka sama-sama akan merasakan produk di KJKS BMT Fastabiq yang bersertifikasi ISO 9001:2008, yaitu pada layanan syariah. Hasil pada bagian ini menunjukkan hasil sangat baik (81,25%).

Dari seluruh rekapitan responden, maka di dapat hasil tingkat implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di KJKS BMT Fastabiq sebesar 86,59%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di KJKS BMT

Fastabiq sudah berjalan dengan baik. Walaupun sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 merupakan hal yang baru di KJKS BMT Fastabiq.

4.3.1 Implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di KJKS BMT Fastabiq

Hasil analisis data berdasarkan wawancara dengan informan, menunjukkan adanya dokumen-dokumen sebagai persyaratan penerapan sistem manajemen mutu. Dokumentasi menunjukkan adanya komunikasi tujuan dan konsisten tindakan. Penggunaan dokumen memberikan masukan bagi : 1) pencapaian kesesuaian pada persyaratan anggota (nasabah) dan perbaikan mutu, 2) penyediaan pelatihan yang sesuai. Selain itu dokumen juga berfungsi sebagai : 1) alat dalam penelusuran, 2) prasarana pemberian bukti yang objektif, dan 3) alat penilaian keefektifan dan kestabilan dari sistem manajemen mutu.¹³

KJKS BMT Fastabiq juga sudah menerapkan SOP antar bagian. SOP ini harus dibuat agar kerjasama antar bagian menjadi kompak. Dalam pelaksanaan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 juga mencakup 8 klausul yang terdiri dari :

- a. Ruang lingkup. Aplikasi ruang lingkup di KJKS BMT Fastabiq adalah sebuah lembaga keuangan yang menggunakan layanan jasa bertaraf internasional dengan menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 ini melalui semua proses penyediaan layanan jasa syariah, meliputi produk simpanan dan pembiayaan dengan layanan syariah.

¹³ C. Rudy Prihantoro, *Konsep Pengendalian Mutu*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung, 2012, hlm. 59-60.

- b. Referensi normatif. Pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di KJKS BMT Fastabiq harus sesuai dengan standar internasional ISO 9001:2008 dan UU Koperasi.
- c. Istilah dan definisi. Istilah dan definisi yang ada di lembaga keuangan syariah khususnya BMT tidak jauh beda dengan yang ada di perbankan. Hanya saja ada beberapa akun yang membedakan pada laporan keuangannya.
- d. Sistem manajemen mutu. Sistem manajemen mutu disesuaikan pedoman mutu yang ada. Dokumen atau rekaman hasil kegiatan juga perlu di perhatikan dan dikendalikan.
- e. Tanggung jawab manajemen. Tanggung jawab manajemen di dasarkan pada tugas tanggung jawab dari masing-masing bagian pada struktur organisasi. Mereka yang terlibat harus saling berkoordinasi guna memberikan pelayanan kepada para stakeholder.
- f. Manajemen sumber daya. Sumber daya terdiri dari sumber daya manusia dan sumber daya material. Pengelolaan sumber daya manusia melalui pendidikan, pelatihan, dan meningkatkan kompetensi karyawan. Pengelolaan sumber daya material melalui penyediaan dan perawatan sarana prasarana kantor serta menjaga lingkungan kerja.
- g. Realisasi produk. Realisasi jasa lembaga keuangan mengacu pada visi, misi, dan penetapan sasaran mutu dan persyaratan produk. Produk yang dikeluarkan di KJKS BMT Fastabiq adalah produk simpanan dan pembiayaan dengan layanan syariah.
- h. Pengukuran, analisa, dan peningkatan. Bentuk pengukuran, analisa dan peningkatan dari pihak KJKS BMT Fastabiq melalui pemantauan kepada karyawan, seberapa luas wawasan tentang ISO 9001:2008, dan kepada anggota (nasabah), apakah

produk yang dikeluarkan sudah sesuai dengan minat anggota (nasabah).

Akan tetapi pada pengisian angket hanya menggunakan klausul 4 sampai 8. Klausul 1 sampai 3 hanya bersifat sebagai pengantar standar ISO 9001:2008. Dalam 3 klausul ini, belum ada persyaratan yang harus dijalankan. Hanya saja, klausul 1.2 menjelaskan bahwa klausul 4-8 wajib untuk diterapkan secara penuh.

Sebuah perusahaan atau organisasi yang menerapkan sistem manajemen mutu hendaknya memperhatikan lingkup perusahaan atau organisasinya, karena acuan yang ada dalam standar hanya menyangkut hal-hal yang bersifat umum dan aplikasinya sangat bergantung pada :

- a. Besar kecilnya suatu perusahaan atau organisasi.
- b. Kerumitan dan hubungan masing-masing proses dan bagaimana memetakannya.
- c. Kecanggihan proses yang ada pada perusahaan.

Sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di KJKS BMT Fastabiq diterapkan pada semua bagian (semua divisi). Semua karyawan akan bersama-sama belajar tentang ISO 9001:2008. Karyawan juga menjadi dasar yang dipentingkan dalam prinsip sistem manajemen mutu. Sehingga, berhasil tidaknya penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 itu, juga ditangan karyawan. Manajemen puncak tidak akan berhasil sendiri tanpa partisipasi dari semua karyawannya. Sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di KJKS BMT Fastabiq berfokus pada kepuasan anggota (nasabah). Karena anggota (nasabah) yang akan menikmati hasil dari penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.

Selain diterapkan pada semua bagian di KJKS BMT Fastabiq, sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 harus mengikuti 8 prinsip manajemen, yaitu :

- a. Fokus pada pelanggan. Pelanggan KJKS BMT Fastabiq adalah anggota (nasabah). Salah satu fokus KJKS BMT Fastabiq adalah memenuhi harapan pelanggan.
- b. Kepemimpinan. KJKS BMT Fastabiq di pimpin oleh direktur utama yang merupakan pimpinan puncak. Prinsip kepemimpinan ini juga mengindikasikan peran dari pimpinan puncak untuk memberikan teladan dan panutan kepada semua karyawan di KJKS BMT Fastabiq.
- c. Keterlibatan karyawan. Wujud keterlibatan karyawan di KJKS BMT Fastabiq adalah dengan dilibatkannya semua karyawan dan staf dalam berbagai kegiatan sehingga ketercapaian tujuan merupakan hasil koordinasi semua bagian dari atas hingga bawah.
- d. Pendekatan proses. Pendekatan proses KJKS BMT Fastabiq di implemetasikan dengan adanya langkah-langkah yang harus dilakukan oleh lini kerja maupun karyawan dalam pelaksanaan sistem manajemen mutu ini.
- e. Pendekatan sistem untuk pengelolaan. Pendekatan sistem di KJKS BMT Fastabiq dibuktikan dari adanya pedoman-pedoman yang telah disusun sebagai dasar pelaksanaan suatu aktivitas manajemen.
- f. Peningkatan berkesinambungan. Dalam prinsip peningkatan berkesinambungan dilakukan evaluasi terhadap temuan-temuan yang terjadi. Tindakan evaluasi ini bisa dengan audit internal maupun manajemen review.
- g. Pembuatan keputusan berdasarkan fakta. Pembuatan keputusan berdasarkan fakta dibuktikan oleh *top management* yang

senantiasa mendengarkan masukan dari bawahannya dan dihubungkan dengan kondisi yang nyata.

- h. Hubungan saling menguntungkan bagi pemasok. KJKS BMT Fastabiq menciptakan hubungan yang saling menguntungkan dengan senantiasa menjaga amanah dari anggota (nasabah) maupun investor, yang merupakan pelanggan utama.

4.3.2 Faktor pendukung pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di KJKS BMT Fastabiq Pati

Faktor pendukung keberhasilan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008, serta upaya mengoptimalkan faktor pendukung tersebut meliputi :

- a. Adanya rekomendasi atau ditunjuk oleh Kementerian Koperasi dan UMKM. Dengan adanya ditunjuk ini KJKS BMT Fastabiq hanya menyesuaikan segala sesuatu yang dipersyaratkan dalam menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Mau tidak mau harus menyesuaikan dengan lembaga lain yang sama-sama menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.
- b. Adanya komitmen dan kesadaran semua karyawan dan staff. Komitmen merupakan kunci kesuksesan pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008. Komitmen pimpinan puncak merupakan awal implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 yang kemudian di dukung dengan kesadaran semua karyawan dan staff. Upaya mengoptimalkan komitmen dan kesadaran semua karyawan dan staff adalah melalui pelatihan ataupun pemahaman tentang pentingnya sistem manajemen mutu ISO 9001:2008.
- c. Sarana dan prasarana memadai. KJKS BMT Fastabiq berupaya menjaga ketersediaan sarana prasarana dengan rutin melakukan perbaikan maupun pengadaan untuk peralatan dan

perlengkapan kantor. Untuk mengoptimalkan sarana dan prasarana ini, KJKS BMT Fastabiq akan selalu memperhatikan segala peralatan dan perlengkapan kantor yang sudah harus diganti.

- d. Ketersediaan dana. Walaupun pengimplementasian sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 sudah direkomendasikan, tetapi masih juga membutuhkan dana yang besar. Semua itu tidak menjadi masalah, selama ada kemauan dan untuk kemajuan KJKS BMT Fastabiq sendiri.

4.3.3 Faktor penghambat pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di KJKS BMT Fastabiq Pati

Dalam merancang dan menerapkan sistem manajemen mutu kurang efektif terutama untuk budaya bangsa Indonesia yang kurang peduli akan pentingnya terhadap penerapan sistem manajemen ini. Oleh karena itu dalam penerapan sistem manajemen mutu, peran aktif manajemen puncak harus benar-benar dirasakan sampai ke tingkat bawah hal-hal yang menghambat dalam penerapan sistem manajemen mutu antara lain :

- a. Kurangnya komitmen,
- b. Kurangnya sumber daya,
- c. Kurangnya partisipasi,
- d. Keterbatasan waktu,
- e. Kurangnya pemahaman,
- f. Kurangnya pemantauan,
- g. Pembatasan eksternal,

Untuk mengatasi hambatan dalam menerapkan sistem manajemen mutu ini, dapat dilakukan hal-hal sebagai berikut :

- a. Mengadakan infrastruktur untuk implementasi.
- b. Mengadakan pelatihan.
- c. Membuat indikator kinerja.

d. Menyediakan sumber daya yang cukup.

Suksesnya implementasi dapat dicapai dengan adanya budaya kerja mutu dalam perusahaan, komunikasi yang baik internal dan eskternal, serta adanya komunikasi dari seluruh komponen atau personel perusahaan.¹⁴

Faktor penghambat keberhasilan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di KJKS BMT Fastabiq serta upaya mengatasi faktor penghambat adalah keterbatasan wawasan tentang ISO, karena pengetahuan tentang sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 merupakan hal yang baru dalam pendokumentasian. Upaya untuk mengatasi faktor penghambat ini, yaitu bimbingan dengan konsultan (pembantu) secara intensif melalui WA, email, maupun telpon.



¹⁴ *Ibid.*, hlm. 62-63.