

**INOVASI BARU *INTEGRATED MICROBANKING*  
SYSTEM COLLECT BAITUL MAL WA TAMWIL KUBE  
SEJAHTERA UNIT 068 PALANGKA RAYA**

**SKRIPSI**

Disusun Untuk Melengkapi dan Memenuhi Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



*Disusun Oleh:*

**Muhammad Tarmizi**

NIM :140 212 0319

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALANGKA RAYA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN EKONOMI ISLAM  
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH  
TAHUN 1439 H/2019M**

## PERSetujuan SKRIPSI

JUDUL : **INOVASI BARU *INTEGRATED MICROBANKING SYSTEM COLLECT* BAITUL MAL WA TAMWIL KUBE SEJAHTERA UNIT 068 PALANGKA RAYA**

NAMA : **MUHAMMAD TARMIZI**

NIM : **1402120319**

FAKULTAS : **EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

JURUSAN : **EKONOMI ISLAM**

PROGRAM STUDI : **EKONOMI SYARIAH**

JENJANG : **STRATA SATU (S1)**

Palangka Raya, Juni 2019

Menyetujui

Pembimbing I



Dr. Sadiani, M.H  
NIP. 196501011998031003

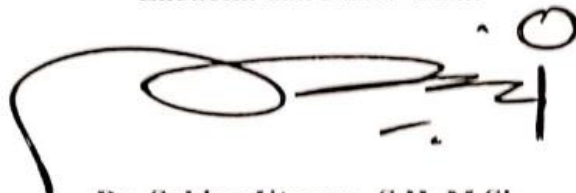
Pembimbing II



Fuad Muhajirin Farid, SPd., M.Si  
NIK. 198807112016092522

Mengetahui

Dekan Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Sabian Utsman, S.H., M.Si.  
NIP. 196311091992031004

Ketua Jurusan  
Ekonomi Islam



Enriko Tedja Sukmana, M.Si  
NIP. 19740321201101012

## NOTA DINAS

Hal : **Mohon Diuji Skripsi**  
**Saudara Muhammad Tarmizi**

Palangka Raya, Juni 2019

Kepada  
Yth, Ketua Panitia Ujian Skripsi  
**FEBI IAIN Palangka Raya**  
Di-  
Palangka Raya

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Setelah membaca, memeriksa dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi saudara :

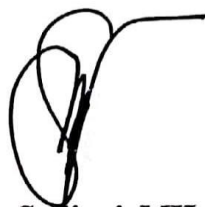
Nama : **MUHAMMAD TARMIZI**

NIM : **1402120319**

Judul : **INOVASI BARU INTEGRATED MICROBANKING SYSTEM COLLECT BAITUL MAL WA TAMWIL KUBE SEJAHTERA UNIT 068 PALANGKA RAYA** Sudah dapat diujikan untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada program studi Ekonomi Syari'ah, Jurusan Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya.

Demikian atas perhatiannya diucapkan terimakasih.  
*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabaraka*

Pembimbing I



**Dr. Sadiani, MH**  
**NIP. 196501011998031003**

Pembimbing II



**Fuad Muhajirin Farid, SPd., M.Si**  
**NIK. 198807112016092522**

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **INOVASI BARU INTEGRATED MICROBANKING SYSTEM COLLECT BAITUL MAL WA TAMWIL KUBE SEJAHTERA UNIT 068 PALANGKA RAYA** oleh Muhammad Tarmizi NIM : 1402120319 telah di *munaqasyahkan* Tim *Munaqasyah* Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 23 Juli 2019

Palangka Raya,

**Tim Penguji**

1. **Enriko Tedja Sukmana, M.SI**

Ketua Sidang

(.....)

2. **Jelita, M.SI**

Penguji I

(.....)

3. **Dr. Sadiani, M.H**

Penguji II

(.....)

4. **Fuad Muhajirin Farid, SPd., M.Si**

Sekretaris Sidang

(.....)

Dekan Fakultas

Ekonomi dan Bisnis Islam,

**Dr. Drs. Sabian Utsman, S.H, M.Si**

NIP. 196311091992031004



**INOVASI BARU *INTEGRATED MICROBANKING SYSTEM***  
***COLLECT* BAITUL MAL WA TAMWIL KUBE SEJAHTERA**  
**UNIT 068 PALANGKA RAYA**  
**ABSTRAK**  
**Oleh MUHAMMAD TARMIZI**

Inovasi *IBSCollect* merupakan suatu inovasi yang sangat membantu dalam melayani nasabah secara langsung di Baitul Mal Wa Tamwil Kube Sejahtera Unit 068 Palangka Raya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis penerapan system layanan *IBSCollect* di Baitul Mal Wa Tamwil Kube Sejahtera Unit 068 Palangka Raya, untuk mengetahui dan mengkaji faktor-faktor kendala yang dihadapi Baitul Mal Wa Tamwil Kube Sejahtera Unit 068 tentang layanan *IBSCollect*, dan efektifitas penerapan layanan *IBSCollect* di Baitul Mal Wa Tamwil Kube Sejahtera Unit 068 Palangka Raya.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, subjek penelitian ini adalah karyawan Baitu Mal Wa Tamwil Kube Sejahtera Unit 068 Palangka Raya dan nasabah, teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pengabsahan data menggunakan *triangulasi* sumber dengan pengumpulan data dan informasi sejenis dari berbagai sumber yang berbeda.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa masukkan data, proses data, dan dari keluaran data. Masukkan data merupakan biodata nasabah dimana didalamnya terdapat data-data nasabah seperti: nama, tempat tanggal lahir, alamat nasabah dan juga nominal peminjaman. Penerapan *IBSCollect* Dalam Pelayanan Nasabah *Baitul Mal Wa Tamwil* Kube Sejahtera Unit 068 Palangka Raya belum maksimal berdasarkan pelaksanaannya di dalam melayani nasabah. Selama ini sistem *IBSCollect* terlalu tergantung kepada jaringan. Berdasarkan kualitas program aplikasi, penerapan *IBSCollect* merupakan salah satu program aplikasi yang sangat baik dalam hal pelayanan nasabah karena sangat memanjakan nasabah ketika ingin melakukan transaksi. Penerapan *IBSCollect* dalam pelayanan nasabah tidak pernah mengalami masalah internal yang didalam aplikasi tersebut seperti menu-menu yang terdapat dalam *IBSCollect*. Masalah atau kendala yang pernah terjadi selain terganggunya signal yaitu adalah masalah kinerja user (*human error*). Efektivitas yang di dapatkan *Baitul Mal Wa Tamwil* pada penerapan layanan *IBSCollect* yaitu: ketepatan waktu transaksi, lebih aman, meminimalkan human eror, efisiensi, mengurangi kesibukan teller, dan kepercayaan.

Kata Kunci : Inovasi, *Integrated Microbanking System Collect*, Baitul Mal Wa Tamwil.

**NEW INOVATION OF INTEGRATED MICROBANKING  
SYSTEM BAITUL MAL WA TAMWIL KUBE SEJAHTERA  
UNIT 068 PALANGKARAYA**

**ABSTRACT**

**By : MUHAMMAD TARMIZI**

*Inovation of IBSCollect is an inovation what were very need to serve customer by live in Baitul Mal Wa Tamwil Kube Sejahtera Unit 068 Palangka Raya. This reasearch was aimed to know and analyze the implementation of service system of IBSCollect in Baitul Mal Wa Tamwil Kube Sejahtera Unit 068 Palangka Raya, to know and review the factor and obstader what was faced of Baitul Mal Wa Tamwil Kube Sejahtera Unit 068 about IBSCollect's service and efectivity of implementation of IBSCollect's service in Baitul Mal Wa Tamwil Kube Sejahtera Unit 068 Palangka Raya.*

*This research was used kualitative descriptive method, subject of this research was the office of Baitul Mal Wa Tamwil Kube Sejahtera Unit 068 Palangka Raya and customer technik of data's collect were used observation, interview, documentation. Data's validation was used triangulation of source with data's collect and same information from some different source.*

*The result of this research that input data, data's processing and output of data. Input data was costumer's bio were was input like name, date of birth, costumers dress and borrowing's nominal. The implementation of IBSCollect in service was not maximal based the costumer service. For this time system of IBSCollect always need some network. Bared of aplication program quality, the implementation of IBSCollect was one of aplication program was very good in costumer service because very pamper for costumer, never has internal problem in aplication like menus in IBSCollect. The problem was found besides problem network was human error the efectivity was found of Baitul Mal Wa Tamwil on implementation, saver, minimalizing of human error, efecient, minimalizing of teller's busing and trusting.*

*Keyword : Inovation of Integrated Microbanking system, Baitul Mal Wa Tamwil.*

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Puji syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT, yang hanya kepada-Nya kita menyembah dan kepada-Nya pula kita memohon pertolongan, atas limpahan taufiq, rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“INOVASI BARU *INTEGRATED MICROBANKING SYSTEM COLLECT BAITUL MAL WA TAMWIL KUBE SEJAHTERA UNIT 068 PALANGKA RAYA*”** dengan lancar. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan pengikut beliau hingga akhir zaman.

Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan pihak, baik berupa dorongan, bimbingan serta arahan yang diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, penulis mengucapkan ribuan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Khairil Anwar, M.Ag. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya.
2. Bapak Dr. Sabian Utsman.,S.H., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di IAIN Palangka Raya.
3. Bapak Enrico Tedja Sukmana, M.SI selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syari'ah di IAIN Palangka Raya.

4. Bapak Dr. Sadiani, MH sebagai dosen pembimbing I dan bapak Fuad Muhajirin Farid, S.Pd., M.Si sebagai dosen pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan arahan dan saran kepada peneliti selama penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan.
5. Bapak Dr. Sabian Utsman.,S.H., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik di IAIN Palangka Raya.
6. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan bimbingan dan pengajaran kepada penulis selama menjalani perkuliahan dan membantu memberikan informasi terkait dengan penelitian.
7. Ayah dan Ibu penulis yang selalu mendo'akan dan memberikan mendukung sehingga terselesaikannya skripsi ini dan tidak pernah bosan mendukung penulis. Demikian juga untuk semua keluarga saya yang selalu memberikan motivasi dan dukungan selama ini.
8. Kepada Kantor Baitul Mal Wa Tamwil Kube Sejahtera Unit 068 Palangka Raya yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian dan terima kasih pula telah memberikan data berkaitan dengan judul penelitian saya.
9. Semua teman-teman program studi Ekonomi Syariah angkatan tahun 2014 khususnya kelas C yang telah memberikan semangat serta motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah ikut membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.



Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah membantu untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat dan menjadi pendorong dunia pendidikan dan ilmu pengetahuan.

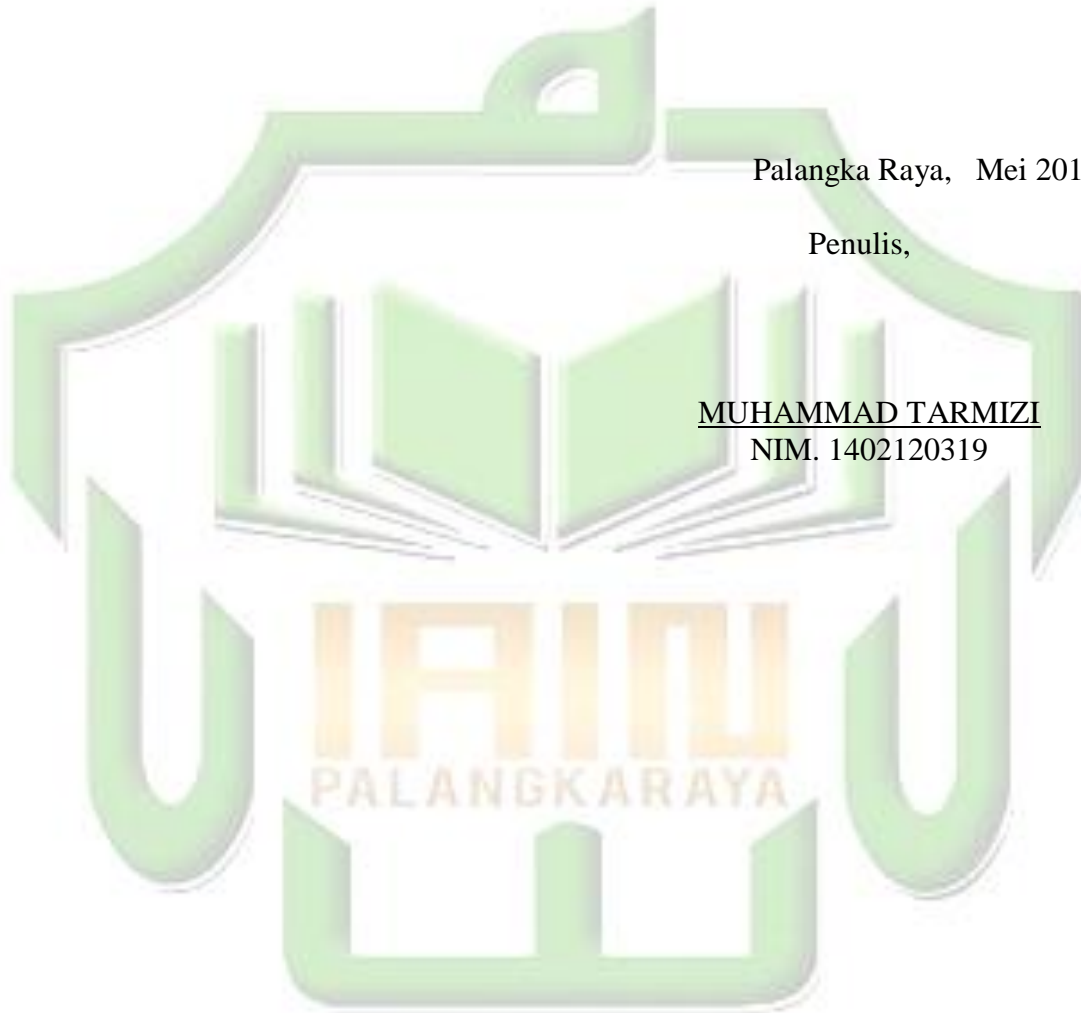
*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Palangka Raya, Mei 2018

Penulis,

MUHAMMAD TARMIZI

NIM. 1402120319



## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul “**INOVASI BARU INTEGRATED MICROBANKING SYSTEM COLLECT BAITUL MAL WA TAMWIL KUBE SEJAHTERA UNIT 068 PALANGKA RAYA**” benar karya ilmiah saya sendiri dan bukan hasil menjiplak dari karya orang lain dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan.

Jika dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran, maka saya siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Palangka Raya, Mei 2018

Yang Membuat Pernyataan



MUHAMMAD TARMIZI  
NIM. 1402120319

## MOTTO

إِنَّ فِي خَلْقِ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ وَاخْتِلَافِ اللَّيْلِ وَالنَّهَارِ لآيَاتٍ

لِلْأُولِي الْأَلْبَابِ ﴿١٩٠﴾

“Sesungguhnya dalam penciptaan langit dan bumi, dan silih bergantinya malam dan siang terdapat tanda-tanda bagi orang-orang yang berakal”.

(QS. Ali-Imran: 190)

أَلَمْ تَرَوْا أَنَّ اللَّهَ سَخَّرَ لَكُمْ مَّا فِي السَّمَاوَاتِ وَمَا فِي الْأَرْضِ وَأَسْبَغَ

عَلَيْكُمْ نِعْمَهُ ظَاهِرَةً وَبَاطِنَةً<sup>٢٠</sup> وَمِنَ النَّاسِ مَن يُجَادِلُ فِي اللَّهِ بِغَيْرِ

عِلْمٍ وَلَا هُدًى وَلَا كِتَابٍ مُّنِيرٍ ﴿٢٠﴾

“Tidakkah kamu perhatikan sesungguhnya Allah telah menundukkan untuk (kepentingan)mu apa yang di langit dan apa yang di bumi dan menyempurnakan untukmu nikmat-Nya lahir dan batin. Dan di antara manusia ada yang membantah tentang (keesaan) Allah tanpa ilmu pengetahuan atau petunjuk dan tanpa Kitab yang memberi penerangan”

(QS. Luqman: 20)

## PERSEMBAHAN

*Atas Ridho Allah SWT dengan segala kerendahan hati penulis persembahkan karya ini kepada*

- ❖ *Untuk Tuhanku Yang Maha Esa, yaitu Allah SWT, karena berkat rahmat, hidayah, karunia serta kasih sayang dari Engkau, hambaMu yang dhaif ini dapat menyelesaikan tugas akhir ini, semoga hamba bisa selalu bersyukur atas semua kenikmatan yang telah diberikan. Apapun anugrah dan cobaan yang datang, semoga hamba selalu mengingat Mu, selalu taat dan selalu dekat dengan Mu.*
- ❖ *Teruntuk ayah dan ibuku tercinta Muhammad Syahren dan Sri Norni, ku persembahkan karya ini untuk kalian yang tiada hentinya selama ini selalu memberikan semangat, dorongan, nasihat, kasih sayang, serta do'a-do'a yang selalu terpanjatkan setiap saat demi kesuksesanku. Terima kasih atas semua kebaikan-kebaikan yang telah kalian berikan, semoga kebaikan-kebaikan kalian menjadi amal jariyah dan pahala. Semoga kalian selalu dalam perlindungan Nya, selalu diberikan kesehatan dan umur yang panjang hingga saatnya anak mu ini bisa membuat kalian bangga dan bahagia dunia akhirat.*
- ❖ *Buat teman-teman seperjuangan terima kasih atas bantuan, do'a, nasihat, canda tawa, dan semangat yang kalian berikan selama ini, aku tak akan melupakan semua yang telah kalian berikan selama ini. Terima kasih telah memberikan warna-warni dalam kehidupanku.*
- ❖ *Terima kasih pula kepada keluarga yang telah memberikan semangat serta motivasi agar saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan cepat.*
- ❖ *Semua teman-teman Ekonomi Syariah angkatan 2014 terkhusus teman-teman kelas saya yaitu kelas C, terima kasih telah berbagi ilmunya dan semua kenangannya selama ini. Serta semua pihak yang sudah membantu selama penyelesaian skripsi ini saya ucapkan terima kasih sebesar-besarnya.*



## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI .....	i
NOTA DINAS .....	iii
PENGESAHAN .....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	x
MOTTO .....	xi
PERSEMBAHAN.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	v
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Kegunaan Penelitian .....	5
E. Sistematika Penulisan .....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	8
A. Penelitian Terdahulu .....	8
B. Teori dan Konsep Penelitian .....	16
1. Teori Penelitian.....	16
2. Konsep Penelitian .....	36
C. Kerangka Pikir dan Pertanyaan Penelitian .....	41
BAB III METODE PENELITIAN .....	47
A. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	47
B. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	47

C. Subjek dan Objek Penelitian .....	48
D. Teknik Pengumpulan Data.....	48
E. Pengabsahan Data.....	50
F. Teknik Analisis Data .....	51
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA .....	54
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	54
1. Baitul Mal Wa Tamwil Kube Sejahtera Unit 068 Palangka Raya .....	54
B. Penyajian Data Penerapan <i>IBSCollect</i> dalam pelayanan nasabah di Baitul Mal Wa Tamwil Kube Sejahtera Unit 068 Palangka Raya .....	63
1. Penerapan sistem layanan <i>IBSCollect</i> di <i>Baitul Mal Wa Tamwil Kube</i> Sejahtera Unit 068 Palangka Raya .....	64
2. Faktor-faktor Kendala yang dihadapi <i>Baitul Mal Wa Tamwil Kube Sejahtera</i> Unit 068 tentang layanan <i>IBSCollect</i> .....	72
3. Efektivitas Penerapan Layanan <i>IBSCollect</i> di <i>Baitul Mal Wa Tamwil Kube</i> Sejahtera Unit 068 Palangka Raya .....	81
C. Analisis Penelitian .....	86
1. Penerapan Sistem Layanan <i>IBSCollect</i> Di Baitul Mal Wa Tamwil Kube Sejahtera Unit 068 Palangka Raya .....	86
2. Fakor-faktor Kendala yang dihadapi Baitul Mal Wa Tamwil Kube Sejahtera Unit 068 tentang layanan <i>IBSCollect</i> . .....	102
3. Efektivitas Penerapan Layanan <i>IBSCollect</i> di Baitul Mal Wa Tamwil Kube Sejahtera Unit 068 Palangka Raya .....	108
BAB V PENUTUP .....	116
A. Kesimpulan.....	116
B. Saran.....	117
DAFTAR PUSTAKA .....	119
A. Buku .....	119
B. Skripsi.....	120
C. Internet.....	120

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu.....	13
-----------------------------------	----



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Alur Pelayanan Nasabah Menggunakan <i>IBSCollect</i> .....	95
Gambar 4.2 Beranda Sistem <i>IBSCollect</i> .....	97
Gambar 4.3 Menyiapkan Data Nasabah.....	97
Gambar 4.4 Data dari nasabah.....	98
Gambar 4.5 Data transaksi nasabah.....	100
Gambar 4.6 Data hasil transaksi.....	101
Gambar 4.7 Setoran Tunai.....	102
Gambar 4.8 Hasil Setoran Tunai.....	103
Gambar 4.9 Rekap Transaksi.....	104
Gambar 4.10 Menyambungkan Sistem Aplikasi <i>IBSCollect</i> Dengan Printer Menggunakan Bluetooth.....	105
Gambar 4.11 Bukti Percetakan Hasil Transaksi Dan Hasil Setoran Tunai.....	105



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Teknologi diartikan sebagai metode ilmiah untuk mendapat tujuan praktis. Namun pemahaman mengenai pengertian teknologi tersebut masih dapat diperluas. Dalam ilmu manajemen teknologi, dikenal beberapa pemahaman mengenai teknologi. Pemahaman teknologi tersebut mencakup teknologi sebagai barang buatan, sebagai kegiatan manusia, sebagai kumpulan pengetahuan, dan sebagai sistem. Aspek teknologi mencakup pengembangan kualitas sumber daya manusia serta pengembangan sumber daya fisik, terkait dengan perbaikan teknologi perbankan, inovasi produk, inovasi sistem kerja serta hal-hal lain terkait teknologi yang dapat meningkatkan produktivitas.

Perkembangan teknologi saat ini sudah semakin pesat dan salah satunya adalah penerapan inovasi *IBSCollect*, sebagian besar perusahaan-perusahaan khususnya yang berorientasi terhadap kepuasan pelanggan pasti memiliki sebuah layanan *customer service* bagi pelanggannya. Layanan ini merupakan salah satu inovasi untuk lebih dekat dengan pelanggannya dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas.

Inovasi tersebut dikembangkan untuk mendapatkan loyalitas pelanggan sehingga dapat bertahan dalam persaingan. Biasanya persepsi pelanggan terhadap perusahaan akan terbentuk dari cara pelayanan tersebut,

maka untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan tersebut dibutuhkan penerapan inovasi.

Pelayanan merupakan salah satu upaya agar selalu diminati dan diingat oleh nasabahnya. Pengertian pelayanan itu sendiri adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan pengertian pelayanan nasabah adalah rangkaian kegiatan sikap dan perilaku kepada nasabah baik secara langsung atau tidak langsung.

Baitul Mal Wa Tamwil (BMT) kube Sejahtera Unit 068 palangka raya berdiri sejak tahun 2008 setelah 2 tahun berdirinya BMT Pusat Kube Sejahtera Unit 068 di Sampit, sejak tahun berdirinya BMT tersebut hingga sekarang jumlah nasabahnya berkisar kurang lebih 2000 nasabah yang sudah terdata dan kurang lebih 700 nasabah yang masih aktif dalam peminjaman. Pada awalnya sistem layanan BMT Kube Sejahtera menggunakan sistem manual dari tahun 2006 dari awal pembukaan BMT Pusat di Sampit sampai tahun 2008 dengan menggunakan kertas dan tulis tangan untuk menulis pembiayaan pinjaman.

Operasional BMT Kube Sejahtera bergerak dibidang jasa layanan simpan pinjam kepada nasabah, memiliki orientasi untuk memberikan layanan kepada nasabah dengan sebaik mungkin antara lain dengan memperhatikan komunikasi dengan menjalin kegiatan pelayanan yang prima agar dapat menumbuhkan minat kepada nasabah agar menarik minat nasabah lain untuk bergabung menjadi anggota pada BMT Kube Sejahtera. Hal ini sebagaimana

yang peneliti amati pada perusahaan perbankan Palangka Raya dalam mengembangkan produknya agar diminati oleh masyarakat.

Selanjutnya di era sekarang muncul beberapa lembaga perbankan marak dikalangan masyarakat dan telah tumbuh pesat seiring dengan perkembangan masa, namun dalam prakteknya perbankan dalam wilayah lokal ini sebagian belum mampu merangkul sektor usaha kecil mikro, sehingga dengan demikian usaha kecil mikro mencapai taraf kesulitan untuk tumbuh dan berkembang, karena memiliki keterbatasan finansial yang dibutuhkan, maka dari itu BMT diharapkan kedepannya sebagai solusi terbaik untuk menjamah pengusaha kecil mikro dalam hal pengembangan sektor riil. Hal ini peneliti cermati pada saat observasi bahwa BMT Kube Sejahtera mulai mengembangkan sistem layanan dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi, yang sebelumnya menggunakan sistem manual dalam memberikan layanan kepada nasabah menjadi sistem moderen berupa *Integrated Micro Banking System Collect*<sup>1</sup> selain untuk mempermudah juga mempercepat sistem layanan.

Sejak terjadinya perubahan sistem layanan dari manual ke sistem *Integrated Microbanking System Collect (IBSCollect)* tersebut berdasarkan hasil obsevasi dan pengamatan peneliti ke BMT Kube Sejahtera dinyatakan bahwa terjadi perubahan dalam hal sistem layanan lebih cepat, efisiensi waktu

---

<sup>1</sup> *Integrated Microbanking System Collect* adalah nama dari aplikasi yang diterapkan oleh BMT Kube Sejahtera Unit 068 Palangka Raya untuk operasional kerja pelayanan simpan pinjam dengan singkatan *IBSCollect*.

dan nasabah merasa senang dan puas. Selain itu, dalam perubahan mengimplementasikan *software* PAK-Kopsyah<sup>2</sup> dengan aplikasi *Integrated Microbanking System Collect* (IBSCollect). Dan selama perubahan sistem layanan tersebut, sistem yang diterapkan oleh BMT Kube Sejahtera adalah *software* aplikasi *IBSCollect*, yang memberikan kepuasan layanan tersebut untuk bertambahnya nasabah serta loyalitas nasabah terhadap BMT Kube Sejahtera Unit 068 semakin tinggi.<sup>3</sup>

Berdasarkan gambaran dari latar belakang yang telah diuraikan di atas, peneliti tertarik untuk meneliti secara mendalam terhadap sistem layanan nasabah tersebut agar kelak menjadi acuan bagi koperasi-koperasi syariah lainnya. Adapun menurut peneliti tema yang menarik untuk diangkat dalam penelitian ini dengan judul: **Inovasi Baru *Integrated Microbanking System Collect* Baitul Mal Wa Tamwil Kube Sejahtera Unit 068 Palangka Raya.**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang, maka rumusan masalah yang peneliti canangkan dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan sistem layanan *IBSCollect* di Baitul Mal Wa Tamwil Kube Sejahtera Unit 068 Palangka Raya ?

---

<sup>2</sup> PAK-Kopsyah, menurut super visor BMT bahwa istilah tersebut merupakan nama dari *software* tersebut.

<sup>3</sup> Observasi Awal, Wawancara terhadap Kepala Baitul Mal Wa Tamwil Kube Sejahtera Unit 068, pada hari Kamis tanggal 15 September 2018, pukul 15:00 WIB.



2. Apa saja faktor-faktor kendala yang dihadapi Baitul Mal Wa Tamwil Kube Sejahtera Unit 068 tentang layanan *IBSCollect* ?
3. Bagaimana Efektivitas Penerapan Layanan *IBSCollect* di Baitul Mal Wa Tamwil Kube Sejahtera Unit 068 Palangka Raya ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis dari rumusan masalah berikut tujuan penelitiannya:

1. Untuk mengetahui dan mengkaji penerapan system layanan *IBSCollect* di Baitul Mal Wa Tamwil Kube Sejahtera Unit 068 Palangka Raya.
2. Untuk mengetahui dan mengkaji apa saja faktor-faktor kendala yang dihadapi Baitul Mal Wa Tamwil Kube Sejahtera Unit 068 tentang layanan *IBSCollect*.
3. Untuk mengetahui dan mengkaji efektivitas penerapan layanan *IBSCollect* di *Baitul Mal Wa Tamwil Kube Sejahtera Unit 068 Palangka Raya*.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian ini diterapkan ada dua yaitu kegunaan teoritis dan kegunaan praktis :

1. Kegunaan teoritis, untuk memaparkan pengetahuan tentang *Integrated Microbanking System Collect* ternyata sangat berguna dan bermanfaat dalam memudahkan system layanan nasabah dibidang pengelolaan keuangan pada Baitul Mal Wa Tamwil Palangka Raya.

2. Kegunaan praktis, dari penelitian ini sebagai pelaksanaan tugas akhir untuk menyelesaikan studi pada Fakultas Ekonomi Bisnis dan Islam Prodi Ekonomi Syari'ah Di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya, dan juga semoga memiliki manfaat sebagai literatur memperkaya khazanah kesyaria'ahan bagi kepustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Hasil penelitian ini akan disajikan dalam bentuk laporan penelitian yang terdiri dari lima bab yaitu :

Bab I, Pendahuluan dikemukakan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II, kajian teori dan konsep penelitian terdiri dari penelitian sebelumnya, kajian teori meliputi: Teori Inovasi, Teori Teori Kendala, Teori Baitul Mal Wa Tamwil, Teori Efektivitas, Teori Sistem Informasi, dan Teori *IBSCollect*.

Bab III, metode penelitian terdiri dari waktu dan lokasi penelitian, jenis pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian, teknik pengumpulan data, pengabsahan data dan teknik analisis data.

Bab IV, hasil penelitian dan analisis data tentang penerapan *IBSCollect* dalam pelayanan nasabah di Baitul Mal Wa Tamwil Kube Sejahtera Unit 068 Palangka Raya, faktor-faktor kendala yang dihadapi Baitul Mal Wa

Tamwil Kube Sejahtera Unit 068 tentang layanan *IBSCollect* dan Efektivitas Penerapan Layanan *IBSCollect* di Baitul Mal Wa Tamwil Kube Sejahtera Unit 068 Palangka Raya.

Bab V, penutup berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran.



## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Penelitian Terdahulu**

Dasar atau acuan yang berupa teori-teori atau temuan-temuan melalui beberapa hasil dari penelitian terdahulu merupakan hal yang sangat diperlukan dan dapat dijadikan sebagai data pendukung. Penelitian terdahulu relevan dengan permasalahan yang sedang dibahas oleh peneliti perlu dijadikan acuan adalah hal terkait dengan masalah penerapan pelayanan pada nasabah dengan menggunakan aplikasi *IBSCollect*.

Berdasarkan permasalahan tentang penelitian mengenai penerapan pelayanan, maka peneliti memiliki acuan terhadap penelitian yang dilakukan oleh:

1. Bima Cahaya Wibawa (2014) dengan judul skripsi Sistem Informasi *IBSCollect (Integrated Microbanking System)* Dalam Pelayanan Nasabah Secara Langsung Di PD.BPR Bank Daerah Karanganyar. Didalam dunia perbankan inovasi dalam hal pelayanan nasabah merupakan suatu hal yang sangat penting karena dengan semakin baiknya pelayanan terhadap nasabah akan berdampak pada semakin banyaknya nasabah yang akan datang kepada bank tersebut. Sistem informasi *IBSCollect* merupakan sesuatu inovasi yang baik dalam membantu melayani nasabah secara langsung di PD. BPR Bank Daerah Karanganyar. Dengan adanya sistem *IBSCollect* maka nasabah akan semakin dimudahkan dalam melakukan

transaksi dengan PD. BPR Daerah Karanganyar karena transaksi dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja nasabah menginginkannya. Adapun yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini ialah: bagaimana pelaksanaan sistem informasi *IBSCollect* dalam pelayanan nasabah secara langsung mulai dari input nomor rekening sampai output hasil transaksi yang telah dilakukan? Dan selanjutnya sistem apa yang digunakan di PD. BPR Daerah Karanganyar dalam melayani nasabahnya? Terakhir bagaimana penerapan *IBSCollect* tersebut?. Jenis pengamatan menggunakan deskriptif kualitatif dengan observasi berperan aktif. Sumber data yang diperoleh dari informasi lokasi pengamatan, narasumber, dan dokumen pendukung. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah melalui wawancara, observasi, serta pengkajian dokumen. Sistem informasi *IBSCollect* merupakan suatu sistem yang terdiri dari input nomor rekening nasabah, proses transaksi, dan output transaksi berupa printout dari alat *IBSCollect*. Laporan ini menjelaskan tentang alur sistem *IBSCollect* dari input nomor rekening nasabah. Kemudian melakukan transaksi dengan menggunakan menu aplikasi yang ada pada aplikasi *IBSCollect*. Terakhir adalah output dari proses transaksi berupa printout transaksi. Dengan hasil penelitian, Sistem Informasi IBS Collect dalam Pelayanan Nasabah Secara Langsung yang diterapkan di PD. BPR Bank Daerah Karanganyar sudah dilaksanakan



dengan baik sesuai dengan tata cara pelayanan nasabah yang digunakan di PD. BPR Bank Daerah Karanganyar.<sup>4</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh Bima Cahaya Wibawa tersebut tidak jauh berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dimana fokus penelitian yaitu pelayanan nasabah secara langsung dengan menggunakan *IBSCollect*. penelitian yang dilakukan oleh Bima Cahaya Wibawa mengenai Sistem Informasi *IBSCollect (Integrated Microbanking System)* Dalam Pelayanan Nasabah Secara Langsung. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu mengenai inovasi baru *Integrated Microbanking Soystem Collect*.

2. Wulan Yulandari (2014) dengan judul skripsi Penerapan Strategi Layanan Untuk Menciptakan Kepuasan Pelanggan di BMT\_MMU Sidogiri Cabang Tumpang. Dunia perbankan merupakan perusahaan yang memberikan pelayanan jasanya kepada masyarakat dengan menjaga kepercayaan dari nasabahnya untuk menabung uang atau harta benda lainnya. BMT\_MMU Sidogiri Cabang Tumpang mengutamakan kepuasan nasabah adalah kunci kesuksesan suatu perusahaan. Adanya persaingan yang semakin ketat dalam perbankan, mendorong BMT-MMU Sidogiri Cabang Tumpang untuk melakukan berbagai kegiatan dan pemasaran, salah satunya adalah kegiatan pelayanan. Adapun yang menjadi rumusan masalah pada

---

<sup>4</sup> Bima Cahaya Wibawa, Sistem Informasi IBS Collect (*Integrated Microbanking System*) Dalam pelayanan Nasabah Secara Langsung Di PD. BPR Bank Daerah Karang Anyar, Skripsi: Universitas Sebelas Maret, Karang Anyar, 2014.

penelitian ini ialah: Bagaimana strategi pelayanan yang dilaksanakan BMT-MMU Sidogiri Cabang Tumpang? Dan selanjutnya Bagaimana bentuk pelayanan yang telah diberikan BMT-MMU Sidogiri Cabang Tumpang? Terakhir Bagaimana mengetahui faktor yang menjadi pendukung dan penghambat pelayanan di BMT-Sidogiri Cabang Tumpang dalam meningkatkan kepuasan nasabahnya?. Dalam hal ini strategi pelayanan yang dilakukan pada BMT-MMU Sidogiri Cabang Tumpang ialah: Strategi relationship marketing (hubungan baik), Strategi superior customer service (pelayanan yang lebih unggul), Strategi unconditional guarantees (jaminan jasa), Strategi penanganan keluhan yang efektif, Strategi peningkatan kinerja perusahaan. Adapun faktor yang mempengaruhi pelayanan di BMT-MMU Sidogiri Cabang Tumpang diantaranya faktor pendukung dalam pelayanan sebagai berikut: Mempunyai tenaga sumber daya manusia yang profesional, Melayani nasabah dengan baik, Kelengkapan dan kesiapan alat-alat yang dipakai guna melayani nasabah serta kerapian dan ketelitian para staf dalam menangani kasus, Memberikan kemudahan informasi produk kepada nasabah. Terdapat juga faktor penghambat dalam proses pelayanan sebagai berikut: Tidak tertatanya pembagian klasifikasi tugas staf, Terdapat kekurangan tenaga kerja pemasaran atau staf kredit usaha rakyat.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Wulan Yulandari, *Penerapan Strategi layanan Untuk Menciptakan Kepuasan Pelanggan*

Penelitian yang dilakukan oleh Wulan Yulandari tersebut tidak jauh berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dimana fokus penelitian yaitu penerapan strategi layanan kepada pelanggan. penelitian yang dilakukan oleh Wulan Yulandari mengenai S Penerapan Strategi Layanan Untuk Menciptakan Kepuasan Pelanggan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu mengenai inovasi baru *Integrated Microbanking Soystem Collect*.

3. Isna Jayanti Rahayu (2017) dengan judul skripsi Penerapan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT Marhamah Purworejo. BMT Marhamah Cab Purworejo merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang tentunya tidak luput dengan adanya sistem pelayanan untuk kemajuan BMT Marhamah Cab Purworejo sendiri. BMT Marhamah Cab Purworejo memiliki pelayanan sendiri, pelayanan yang baik yang diberikan kepada nasabah nasabahnya agar mereka puas dan senang telah bekerjasama dengan BMT Marhamah Cab Purworejo, hanya saja dalam memberikan pelayanan masih ada nasabah nasabah yang komplain atas pelayanan BMT Marhamah Cab Purworejo. Oleh karena itu penulis tertarik untuk meneliti tentang penerapan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BMT Marhamah Cab Purworejo. Adapun yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini ialah: Bagaimana penerapan pelayanan di BMT Marhamah cab Purworejo? Dan selanjutnya apakah

pelayanan BMT Marhamah sudah sesuai standar pelayanan yang baik?. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh BMT Marhamah Cab Purworejo dan mengetahui apakah pelayanan yang diberikan BMT Marhamah Cab Purworejo sudah sesuai dengan standar pelayanan yang baik. Jenis penelitian adalah penelitian lapangan (field research) dengan mengambil lokasi di BMT Marhamah Cab Purworejo. Data data dalam penelitian ini berupa data kualitatif, terdiri dari data primer dan sekunder. Data data diperoleh melalui metode dokumentasi, observasi, dan wawancara, kemudian dianalisis dengan metode deskriptif. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini pertama, pelayanan yang diberikan oleh BMT Marhamah yaitu juga dengan memberikan Service Excellent kepada nasabahnya, yaitu dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan dalam memenuhi kebutuhan nasabah dengan terus mengupayakan penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab guna mewujudkan kepuasan nasabah agar tercapainya kepuasan nasabah. Selain Service Excellent, BMT Marhamah juga memberikan pelayanan dengan system Jemput Bola, yaitu dimana pegawai BMT melayani nasabah dengan mendatangi nasabah yang tidak bisa mendatangi langsung BMT Marhamah. Sehingga pelayanan BMT Marhamah bisa dilakukan dimanapun. Kedua, Pada dasarnya BMT Marhamah Cab Purworejo sudah memiliki standar pelayanan yang baik, dan sudah menerapkan sesuai dasar

dasar standar pelayanan yang baik dengan melayani nasabah dengan sistem Service Exellent dan pelayanan sistem jemput bola. Namun dalam penerapannya terkadang masih ada sikap dari pegawai BMT Marhamah Cab Purworejo yang tidak sesuai dengan peraturan yang dibuat.<sup>6</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh Isna Jayanti Rahayu tersebut tidak jauh berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dimana fokus penelitian yaitu penerapan kualitas pelayanan nasabah. penelitian yang dilakukan oleh Wulan Yulandari mengenai Penerapan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu mengenai inovasi baru *Integrated Microbanking Soystem Collect*.

---

<sup>6</sup> Isna Jayanti Rahayu, *Penerapan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT Marhamah Purworejo*, Skripsi: UIN Walisongo, Purworejo, 2017.



Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama, Judul, Tahun, Jenis Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Bima Cahaya Wibawa, Sistem Informasi IBSCollect (Integrated Microbanking System) Dalam Pelayanan Nasabah Secara Langsung Di PD.BPR Bank Daerah Karanganyar, Tahun 2014, Kualitatif.	Penelitian yang dilakukan oleh Bima Cahaya Wibawa tersebut tidak jauh berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dimana fokus penelitian yaitu penerapan pelayanan kepada nasabah.	Sistem Informasi IBSCollect (Integrated Microbanking System) Dalam Pelayanan Nasabah Secara Langsung sedangkan penulis meneliti penerapan IBSCollect dalam pelayanan nasabah di BMT Kota Palangka Raya.
2	Wulan Yulandari, Penerapan Strategi Layanan Untuk Menciptakan Kepuasan Pelanggan di BMT_MMU Sidogiri Cabang Tumpang, Tahun 2014, Kualitatif.	Penelitian yang dilakukan oleh Bima Cahaya Wibawa tersebut tidak jauh berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dimana fokus penelitian yaitu penerapan pelayanan kepada nasabah.	Penerapan Strategi Layanan Untuk Menciptakan Kepuasan Pelanggan sedangkan penulis meneliti tentang penerapan IBSCollect dalam pelayanan nasabah.
3	Isna Jayanti Rahayu, Penerapan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT Marhamah Purworejo, Tahun 2017, Kualitatif.	Penelitian yang dilakukan oleh Bima Cahaya Wibawa tersebut tidak jauh berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dimana fokus penelitian yaitu penerapan pelayanan kepada nasabah.	Penerapan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah sedangkan penulis meneliti tentang penerapan IBSCollect dalam pelayanan nasabah.

Sumber: Di buat oleh Peneliti.

## B. Teori dan Konsep Penelitian

### 1. Teori Penelitian

Sebagai bahan untuk menganalisis penelitian ini, maka teori yang peneliti anggap relevan ada 6 teori yaitu: teori inovasi, teori kendala, teori Baitul Mal Wa Tamwil, teori efektivitas, teori sistem informasi dan teori *IBSCollect*. Berikut ini diuraikan dari macam-macam teori tersebut.

#### a. Teori Inovasi

Berdasarkan bentuk pengaplikasiannya, inovasi dibedakan menjadi tiga, yakni: inovasi produk (*product innovation*), inovasi dalam pelayanan (*service innovation*) dan inovasi proses (*process innovation*). Inovasi produk merupakan pemunculan produk baru. Inovasi servis adalah cara baru dalam bentuk pelayanan yang diberikan kepada para pelanggan. Sedangkan inovasi proses adalah sebuah cara baru untuk membuat proses dalam menghasilkan produk atau jasa menjadi lebih ekonomis.<sup>7</sup>

Adapun manfaat dari inovasi sebagai berikut:

- 1) Menghemat Biaya, mengurangi biaya transaksi bagi masyarakat untuk akses ke informasi pemerintah dan mengirim informasi ke pemerintah, mengurangi biaya bagi pemerintah untuk menyediakan informasi.

---

<sup>7</sup> Herman, *Kajian Teori Inovasi*, Jurnal: Januari 2016, <http://repo.iain-tulungagung.ac.id/4091/3/BAB%20II%20%20fix.pdf>. Di akses pada hari minggu tanggal 12 Agustus 2018, pukul 21:11 WIB.

- 2) Menghemat waktu, mempercepat proses internal dan proses pertukaran data dengan instansi lain.
- 3) Mengurangi keterbatasan, dimanapun kapanpun informasi dan layanan pemerintah dapat di akses oleh masyarakat.
- 4) Keputusan yang lebih baik, pimpinan dapat mengontrol kinerja stafnya, mengontrol kegiatan, ataupun mengontrol kebutuhan.
- 5) Merubah perilaku aparatur, mengurangi interes pribadi dan meningkatkan interes rasional dan nasional. Misalnya dalam mengurangi tindakan korupsi, mengurangi pemalsuan, kerja lebih efektif dan efisien dan perlakuan terhadap masyarakat yang lebih setara dalam pelayanan publik.<sup>8</sup>

#### **b. Teori Kendala**

Padabteori kendala ini ada beberapa ruang lingkup yang diuraikan sebagai berikut:

- 1) Tujuan perusahaan adalah menghasilkan uang,
- 2) Kriteria kinerja,
- 3) Penyimpangan aliran produksi pada sistem, bukan usaha penyeimbangan kapasitas.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Galih, *Landasan Teori Inovasi*, Jurnal: Februari 2017. <http://digilib.unila.ac.id/15763/17/BAB%20II.pdf>. Di akses pada hari Minggu tanggal 12 Agustus 2018, pukul 20:47 WIB.

<sup>9</sup> Admin, *Teori Kendala*, [http://research.unissula.ac.id/file/penelitian/210603031/3723BAB\\_2.pdf](http://research.unissula.ac.id/file/penelitian/210603031/3723BAB_2.pdf), Di akses pada hari Senin tanggal 22 Oktober 2018, pukul 19:17 WIB.

Kendala dapat didefinisikan sebagai segala sesuatu yang menghambat suatu sistem untuk mencapai kinerja yang lebih tinggi. Ada dua tipe pokok kendala, yaitu batasan fisik dan batasan non fisik. Batasan fisik adalah batasan yang berhubungan dengan kapasitas mesin, sedangkan batasan non fisik berupa permintaan terhadap produk dan prosedur kerja. Kategori kendala antara lain adalah *Internal resource constraints* (kendala sumber-sumber internal), yaitu kendala klasik. Seperti mesin, pekerja dan alat-alat lain.

Berkaitan dengan kendala sumber-sumber internal, R.B.Chase mengistilahkan kendala tersebut sebagai *Capacity Constraints Resources* atau sumber daya berkendala kapasitas, yaitu sumberdaya yang tidak dijadwalkan sebagaimana mestinya akan dapat menghambat aliran produk yang menyimpang dari perencanaan aliran semula.

Sumber daya berkendala kapasitas tidak hanya jenis kendala yang dapat menghambat kinerja. Kendala pasar juga dapat menghambat penggunaan secara penuh sumber daya pabrik yang tersedia. Kendala-kendala material juga dapat menghambat penggunaan sumber daya.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> *Ibid.*

### c. Teori Baitul Mal Wa Tamwil

Baitul Mal Wa Tamwil selain sebagai lembaga tempaan menabung, juga dapat menerima titipan zakat, infak dan sedekah, serta menyalurkannya sesuai dengan peraturan dan amanatnya. BMT merupakan lembaga ekonomi atau lembaga keuangan syari'ah nonperbankan yang bersifat informal karena lembaga ini didirikan oleh Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM).<sup>11</sup>

Secara konseptual BMT memiliki dua fungsi, yaitu:

- 1) *bait at-tamwil* (*bait* artinya rumah, *at-tamwil* artinya pengembangan harta) melakukan kegiatan pengembangan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas ekonomi pengusaha mikro dan kecil terutama dengan mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonominya.
- 2) *bait al-mal* (*bait* artinya rumah, *maal* artinya harta) menerima titipan dana zakat, infak, dan sedekah serta mengoptimalkan distribusinya sesuai dengan peraturan dan amanahnya.<sup>12</sup>

Dalam kerangka manajemen BMT, secara fungsional lembaga ini berperan dalam beberapa hal antar lain sebagai berikut:

---

<sup>11</sup> A. Djazulli, dkk., *Lembaga-lembaga Perekonomian Umat*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002, Hlm. 183.

<sup>12</sup> M. Amin Aziz, *Pedoman Pendirian BMT (Baitul Maal Wat Tamwil)*, Jakarta: Pinbuk Press, 2004, Hlm. 1.



Pertama, membantu BMT dalam menyediakan kas untuk alokasi pembiayaan non-komersial *Qardh al-Hasan*. Kedua, menyediakan cadangan penyisihan penghapusan pembiayaan macet akibat kebangkrutan usaha nasabah BMT yang berstatus *al-gharim*. Ketiga, dengan kiprahnya yang nyata dalam usaha-usaha peningkatan bidang kesejahteraan sosial seperti pemberian bea siswa, santunan kesehatan, sumbangan pembangunan sarana umum dan peribadatan, serta lainnya, ia dapat membantu *baituttamwil* dalam mensukseskan kegiatan promosi produk-produk penghimpunan dana dan penyalurannya kepada masyarakat.<sup>13</sup>

Sebagai lembaga usaha yang mandiri, BMT memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

- 1) Berorientasi bisnis, yaitu memiliki tujuan untuk mencari laba bersama dan meningkatkan pemanfaatan segala potensi ekonomi yang sebanyak-banyaknya bagi para anggota dan lingkungannya.
- 2) Bukan merupakan lembaga sosial, tetapi dapat dimanfaatkan untuk mengelola dana sosial umat, seperti zakat, infak, sedekah, hibah, dan wakaf.
- 3) Lembaga ekonomi umat yang dibangun dari bawah secara swadaya yang melibatkan peran serta masyarakat sekitarnya.

---

<sup>13</sup> Makhalul Ilmi, *Teori & Praktek Lembaga Mikro Keuangan Syari'ah*, Yogyakarta: UII Press, 2002, Hlm. 65-66.

- 4) Lembaga ekonomi milik bersama antara kalangan masyarakat bawah dan kecil serta bukan milik perorangan atau kelompok tertentu di luar masyarakat sekitar BMT.

Di negara kita, umat Islam merupakan mayoritas, tetapi jika dilihat dari segi ekonomi, umat Islam masih tertinggal dari umat minoritas. Sebenarnya umat Islam memiliki potensi yang besar, baik dari segi religi, kuantitas, maupun aset, tetapi pengelolaannya belum optimal. Oleh sebab itu, beberapa langkah berikut ini penting diagendakan sebagai formula solusi.

- 1) Optimalisasi penggalangan aset umat, baik komersial maupun nonkomersial.
- 2) Optimalisasi pengelolaan dan pemberdayaan aset umat dalam kegiatan-kegiatan ekonomi produktif.
- 3) Aktualisasi dan sosialisasi etos kerja nasional, kerja sama, mental kewirausahaan, ekonomi produktif dan etika bisnis yang bersumber pada nilai-nilai normatif yurisprudensi Islam.

Semua upaya itu menghendaki apa adanya suatu wahana yang mampu memosisikan diri sebagai fasilitator, inovator, dan katalisator untuk pencerahan dan umat, baik komersial maupun komersial, dan untuk peningkatan sikap mental ekonomis produktif yang dijiwai dan dilandasi oleh nilai-nilai moral normatif Islami.

Dari berbagai alternatif yang ada Baitul Mal Wa Tamwil diyakini sebagai salah satu wahana yang di nilai strategis untuk upaya pemberdayaan umat. Mengingat kelemahan umat Islam sebagai pelaku ekonomi disebabkan oleh faktor ketidakmampuan mereka dalam mengakses lembaga-lembaga keuangan yang ada.<sup>14</sup>

#### 1) Tujuan Baitul Mal Wa Tamwil

Terciptanya sistem, lembaga, dan kondidi kehidupan ekonomi rakyat banyak dilandasi oleh nilai-nilai dasar alam (Keselamatan) beritikan keadilan, kedamaian, dan kesejahteraan, melandasi tumbuh dan berkembangnya tiga perempat usaha mikro dan kecil di seluruh Indonesia.<sup>15</sup>

#### 2) Badan Hukum

Dalam diskursus ekonomi Islam, BMT dapat pula dikategorikan dengan koperasi syari'ah, yaitu lembaga ekonomi yang berfungsi untuk menarik, mengelola, dan menyalurkan dana dari, oleh, dan untuk masyarakat. Oleh sebab itu, BMT dapat disebut sebagai lembaga swadaya ekonomi umat yang dibentuk dari, oleh, dan untuk masyarakat.

---

<sup>14</sup> Ahmad Hasan Ridwan, *Manajemen Baitul Mal Wa Tamwil*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2013, Hlm. 24-25.

<sup>15</sup> *Ibid*, Hlm. 26.

BMT dapat didirikan dalam bentuk Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) atau koperasi.

1. KSM adalah Kelompok Swadaya Masyarakat dengan mendapat Surat Keterangan Operasional dan PINBUK (Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil).
2. Koperasi serbausaha atau koperasi syari'ah.
3. Koperasi simpan pinjam syari'ah (KSP-P).

Sebelum menjalankan usahanya, kelompok swadaya masyarakat harus mendapatkan sertifikat operasi dari PINBUK, sedangkan PINBUK harus mendapat pengakuan dari Bank Indonesia (BI) sebagai Lembaga Pengembang Swadaya Masyarakat (LPSM) yang mendukung program Proyek Hubungan Bank dengan Kelompok Swadaya Masyarakat yang dikelola Bank Indonesia (PHBK-BI). Selain dengan badan hukum Kelompok Swadaya Masyarakat, BMT juga dapat didirikan dengan menggunakan badan hukum koperasi.<sup>16</sup>

Penggunaan badan hukum KSM dan koperasi untuk BMT disebabkan BMT tidak termasuk dalam lembaga

---

<sup>16</sup> A. Djazulli dan Yadi Janwari, *Lembaga-lembaga Perekonomian Umat*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002, Hlm. 185-186.

keuangan formal yang dijelaskan UU Nomor 7 Tahun 1992 dan UU Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan.

### 3) Produk Pembiayaan

Produk pembiayaan Baitul Mal Wa Tamwil terdiri dari beberapa diantaranya yaitu:

#### a) *Mudharabah*

*Mudharabah* atau disebut juga *muqaradhadh* berarti berpergian untuk urusan dagang. Secara muamalah, *mudharabah* berarti pemilik modal (*shahibul maal*) menyerahkan modalnya kepada pekerja/ pedagang (*mudharib*) untuk diperdagangkan/ diusahakan, sedangkan keuntungan dagang dibagi menurut kesepakatan bersama.<sup>17</sup>

Sebagaimana firman Allah dalam surah An-Nisa [4] ayat 29:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ  
إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا  
أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu".<sup>18</sup>

<sup>17</sup> Herry Sutanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, Bandung:CV Pustaka Setia, 2013, Hlm. 210.

<sup>18</sup> Depag RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, Semarang, 1989, h. 122.



b) *Musyarakah*

*Musyarakah* berasal dari kata *syirkah* yang berarti percampuran. Menurut ahli fuqaha, *musyarakah* berarti akad antara orang-orang yang berserikat dalam hal modal dan keuntungan.

Kerjasama bisa berupa modal dan jasa. Sebagai pelaksana, pengelola usaha boleh berasal dari salah satu anggota penyerta atau pihak lain dan bisa disepakati bersama.<sup>19</sup>

Sebagaimana firman Allah dalam Surah Al-Anfal [8] ayat 27:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ  
وَتَخُونُوا أَمَانَاتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui”.<sup>20</sup>

c) *Murabahah*

<sup>19</sup> *Ibid*, Hlm. 204.

<sup>20</sup> Depag RI, Al-Qur'an dan Terjemahan, Semarang, 1989, h. 264.

Pengertian *murabahah* adalah akad jual beli atas barang tertentu, yaitu penjual menyebutkan dengan jelas barang yang diperjualbelikan, termasuk harga pembelian barang kepada pembeli, kemudian ia mensyaratkan atasnya laba/ keuntungan dalam jumlah tertentu.<sup>21</sup>

#### d) *Al-Ijarah*

*Al-Ijarah* adalah akad pemindahan hak guna (manfaat) atas suatu barang dalam waktu tertentu dengan pembayaran sewa (*ujrah*), tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan barang tersebut.<sup>22</sup>

Dari beberapa uraian produk pembiayaan di atas bahwa, tata kerja BMT harus dirumuskan secara sederhana sehingga mudah untuk didirikan dan ditangani oleh para nasabah yang sebagian besar pendidikan rendah. Aturan dan mekanisme kerjanya dibuat dengan lentur, efisien, dan efektif sehingga memudahkan nasabah untuk memanfaatkan fasilitasnya.<sup>23</sup>

#### 4) Struktur Organisasi

Struktur organisasi BMT yang paling sederhana di antaranya harus terdiri atas hal-hal berikut.

<sup>21</sup> *Ibid*, Hlm. 181.

<sup>22</sup> Ahmad Hasan Ridwan, *Manajemen Baitul Mal Wa Tamwil*, ...Hlm. 32.

<sup>23</sup> Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, ...Hlm. 455.

a) Badan Pendiri

Badan Pendiri adalah orang-orang yang mendirikan BMT dan mempunyai hak prerogatif yang seluas-luasnya dalam menentukan arah dan kebijakan organisasi BMT. Dalam hal ini Badan Pendiri mempunyai hak mengubah Anggaran Dasar, bahkan sampai membubarkan BMT.

b) Badan Pengawas

Badan Pengawas adalah badan yang berwenang dalam menetapkan kebijakan operasional BMT.

c) Anggota BMT

Anggota BMT adalah orang yang secara resmi mendaftarkan diri sebagai anggota BMT dan dinyatakan diterima oleh badan pengelola.

d) Badan Pengelola

Badan Pengelola adalah sebuah badan yang mengelola organisasi dan perusahaan BMT serta dipilih dari dan oleh anggota Badan Pengawas (Badan Pendiri dan Perwakilan Anggota).<sup>24</sup>

5) Sejarah, Karakteristik, dan Kedudukan BMT

Latar belakang berdirinya BMT bersamaan dengan usaha pendirian Bank Syariah di Indonesia, yakni pada tahun 1990-

---

<sup>24</sup> A. Djazulli dan Yadi Janwari, *Lembaga-lembaga Perekonomian Umat.....* Hlm. 192- 194.

an. BMT semakin berkembang tatkala pemerintah mengeluarkan kebijakan hukum ekonomi UU No. 7/1992 tentang Perbankan dan PP No. 72/1992 tentang Bank Perkreditan Rakyat Berdasarkan Bagi Hasil.

Pada saat bersamaan, Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) saat aktif melakukan pengkajian intensif tentang pengembangan ekonomi Islam di Indonesia. Dari berbagai penelitian dan pengkajian tersebut, terbentuklah BMT-BMT di Indonesia. ICMI berperan besar dalam mendorong pendirian BMT-BMT di Indonesia.

Di samping ICMI, beberapa organisasi massa Islam, seperti Nahdatul Ulama (NU), Muhammadiyah, Persatuan Islam (Persis), dan ormas-ormas Islam lainnya mendukung upaya pengembangan BMT-BMT di seluruh Indonesia. hal tersebut dilakukan untuk membangun sistem ekonomi Islam melalui pendirian lembaga-lembaga keuangan syariah.<sup>25</sup>

#### **d. Teori Efektivitas**

Pada dasarnya efektivitas tidak dapat disamakan dengan efisiensi. Karena keduanya memiliki arti yang berbeda, walaupun dalam berbagai penggunaan kata efisiensi lekat dengan kata

---

<sup>25</sup> *Ibid*, h. 34.

efektivitas. Efisiensi mengandung pengertian perbandingan antara biaya dan hasil, sedangkan efektivitas secara langsung dihubungkan dengan pencapaian tujuan.

Efektivitas adalah melakukan hal yang benar, sedangkan efisiensi adalah melakukan hal secara benar, atau efektivitas adalah sejauh mana kita mencapai sasaran dan efisiensi adalah bagaimana kita mencampur segala sumber daya secara cermat.<sup>26</sup>

Efektivitas memiliki tiga tingkatan antara lain :<sup>27</sup>

1. Efektivitas Individu

Efektivitas Individu didasarkan pada pandangan dari segi individu yang menekankan pada hasil karya karyawan atau anggota dari organisasi.

2. Efektivitas kelompok

Adanya pandangan bahwa pada kenyataannya individu saling bekerja sama dalam kelompok. Jadi efektivitas kelompok merupakan Jumlah kontribusi dari semua anggota kelompoknya;

3. Efektivitas Organisasi

Efektivitas organisasi terdiri dari efektivitas individu dan kelompok. Melalui pengaruh sinergitas, organisasi

---

<sup>26</sup> Atsiw Wista, *Kumpulan Teori Efektivitas*, <http://atsiwwista.blogspot.com/2013/09/teori-teori-efektivitas.html>, di akses pada hari Minggu tanggal 21 Oktober 2018 pukul 22:21 WIB.

<sup>27</sup> *Ibid.*

mampu mendapatkan hasil karya yang lebih tinggi tingkatannya daripada jumlah hasil karya tiap-tiap bagiannya.<sup>28</sup>

Efektivitas dalam kegiatan organisasi dapat dirumuskan sebagai tingkat perwujudan sasaran yang menunjukkan sejauh mana sasaran telah dicapai. Efektivitas umumnya dipandang sebagai tingkat pencapaian tujuan operatif dan operasional. Dengan demikian pada dasarnya efektivitas adalah tingkat pencapaian tujuan atau sasaran organisasional sesuai yang ditetapkan. Efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana seseorang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Ini dapat diartikan, apabila sesuatu pekerjaan dapat dilakukan dengan baik sesuai dengan yang direncanakan, dapat dikatakan efektif tanpa memperhatikan waktu, tenaga dan yang lain.<sup>29</sup>

#### **e. Teori Sistem Informasi**

Sistem informasi merupakan seperangkat komponen yang saling berhubungan yang berfungsi mengumpulkan, memproses, menyimpan dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pembuatan keputusan dan pengawasan dalam organisasi.

---

<sup>28</sup> *Ibid.*

<sup>29</sup> *Ibid.*



Selain mendukung pembuatan keputusan, koordinasi dan pengawasan, sistem informasi dapat membantu manajer dalam menganalisa masalah, membuat masalah-masalah kompleks dan menciptakan produk-produk baru. Sistem informasi ini terdiri dari informasi tentang orang, tempat sesuatu dalam organisasi atau lingkungan yang melingkupinya.<sup>30</sup>

Informasi adalah data yang telah diolah menjadi suatu bentuk yang mempunyai arti dan bermanfaat bagi manusia. Data adalah aliran fakta-fakta mentah yang menunjukkan peristiwa yang terjadi dalam organisasi dan lingkungan fisik sebelum diorganisir dan ditata menjadi suatu bentuk yang bisa dipahami dan digunakan.

Tiga aktivitas yang terjadi pada sistem informasi adalah *input*, *processing*, *output*. *Input* adalah sekumpulan data mentah dalam organisasi maupun luar organisasi untuk diproses dalam suatu sistem informasi. *Processing* adalah konversi/pemindahan, manipulasi dan analisis *input* mentah menjadi bentuk yang lebih berarti bagi manusia. *Output* adalah distribusi informasi yang sudah diproses ke anggota organisasi dimana *output* tersebut akan digunakan. Informasi dalam hal ini juga membutuhkan umpan balik yakni *output* yang dikembalikan ke anggota organisasi yang

---

<sup>30</sup> Muhammad Fakhri Husein & Amin Wibowo, *Sistem Informasi Manajemen*, Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2006, h. 5.

berkepentingan untuk membantu mengevaluasi atau memperbaiki *input*.<sup>31</sup>

Sistem informasi yang dibahas di dalam buku yang diambil adalah sistem informasi formal berbasis komputer dan manual. Sistem manual menggunakan teknologi kertas dan alat tulis. Sistem informasi berbasis komputer adalah sistem yang berbasis teknologi perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) untuk mengolah dan menyebarkan informasi. Sistem yang formal seperti pada pembahasan di dalam buku yang diambil adalah sistem yang terstruktur dimana sistem tersebut bekerja sesuai dengan aturan yang sudah ditentukan sebelumnya yang relatif tetap dan tidak mudah berubah. Sedangkan sistem informasi yang informal adalah sebaliknya, dimana sistemnya bekerja berdasarkan aturan tidak tertulis dan kesepakatan yang bersifat implisit. Tidak ada kesepakatan tentang apa itu informasi, atau bagaimana informasi itu disimpan dan diproses.<sup>32</sup>

#### **f. Teori IBSCollect**

Teknologi IBS (Integrated Micro Banking System) adalah system yang terintegrasi dari modul-modul aplikasi core banking : Teller/kasir, back office tabungan/simpanan, back office

---

<sup>31</sup> *Ibid.*

<sup>32</sup> *Ibid*, h. 6.

kegiatan/kegiatan, back office deposito/simpanan berjangka, pembukuan/akuntansi. Pencatatan transaksi di modul transaksi teller/kasir secara otomatis mengupdate seluruh modul-modul terkait, neraca, laba rugi, laporan nominatif, rekapitulasi dan lain sebagainya akan secara serentak terupdate.

Semua produk dan layanan yang dikembangkan oleh USSI group, selalu berorientasi kepada produk dan layanan yang mendukung penguatan industri lembaga keuangan mikro, produk utama adalah Integrated Micro Banking System (IBS) yang menjadi *basic product* untuk operasional lembaga keuangan mikro.

*Integrated Billing System Collect* merupakan aplikasi berbasis android, khusus untuk petugas lapangan (AO, Kolektor, dll) yang terkait pelayanan nasabah dilapangan, transaksi yang dapat dilakukan: setoran/penarikan tabungan, angsuran kredit, juga selain itu petugas dapat melayani pembayaran dan pembelian (listrik pra dan pasca bayar, telkom, pdam, pajak, pulsa, dll). Infrastruktur yang dibutuhkan adalah smartphone atau pc tablet + *mobile printer* yang berukuran kecil dan ringan.<sup>33</sup>

Dengan adanya IBS Collect, petugas A/O kami dapat dengan mudah merealisasikan:

---

<sup>33</sup> Riduan Masud, *IBSCollect*, <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.app.ibsmobileplus&hl=en>, di akses pada hari Minggu tanggal 21 Oktober 2018 pukul 23:25 WIB.

1. Layanan Prima untuk memberikan kemudahan dan kepuasan kepada nasabah.
2. Efektivitas dan Efisiensi kinerja perusahaan.
3. Kontrol / Pengawasan yang mudah oleh eksekutif kapanpun dan dari manapun bisa dilakukan.
4. Akses lebih luas untuk menang dalam persaingan antar lembaga keuangan pada tingkat pelayanan nasabah
5. Keuntungan Finansial berupa fee based income dari berbagai layanan yang diimplementasikan
6. Peningkatan Performa lembaga karena dengan penggunaan IT yang canggih akan menjadi nilai lebih dimata nasabah dan masyarakat pada umumnya.

Kelebihan IBS Collect :

1. Lebih aman, karena setiap data transaksi dapat diverifikasi langsung oleh nasabah melalui slip yang tercetak (mengurangi fraud atau penyalahgunaan oleh oknum pegawai).
2. Meminimalkan human error, karena data transaksi yang terjadi antara pegawai dengan nasabah dapat dipantau secara online realtime di kantor.
3. Efisiensi, karena biaya pada tiap transaksi yang terjadi juga lebih murah.

4. Mengurangi kesibukan teller, karena transaksi setoran maupun angsuran nasabah yang sudah dikirim melalui IBS Collect tidak perlu ditransaksikan ulang oleh petugas teller.
5. Nyaman, karena nasabah tidak perlu lagi antri, karena transaksi nasabah bisa dilakukan secara online.

Manfaat IBS Collect :

1) Lebih aman

- Slip transaksi yang keluar dari printer sebagai media verifikasi atau validasi
- Mengurangi fraud oleh petugas yang tidak jujur

2) Minimal human error

- Tidak ada tulis menulis tangan
- Tidak ada input ulang

3) Proses monitoring mudah

- Monitoring aktivitas transaksi setiap petugas
- Monitoring produktivitas petugas

4) Efektivitas dan efesiensi

- Waktu kerja lebih lama
- Transaksi lebih banyak
- Jangkauan lebih luas
- Biaya transaksi lebih murah karena tidak perlu biaya cetak slip atau kwitansi, dll.

Berikut adalah spesifikasi utama *IBSCollect* :

- 1) *Database* terpusat (*centralized database*): data seluruh kantor baik cabang maupun kas tersimpan dalam satu *database* di *server data centre* yang berada di kantor pusat.
- 2) Seluruh kantor baik cabang maupun kas mengakses data *online* ke *server data centre* di kantor pusat.
- 3) Sesuai aturan dan ketentuan Bank Indonesia, Single CIF, SAK ETAP 2010, KYC, APU, dll.
- 4) Online antar kantor: memudahkan nasabah untuk bisa bertransaksi diseluruh jaringan lembaga keuangan dan perbankan secara *online realtime*.
- 5) *Switching Core Standart ISO 8583*: telah siap interkoneksi baik antar kantor lembaga dalam satu group, satu komunitas, maupun *co-branding* dengan bank umum penyelenggara ATM Bersama, Link, Alto, Prima, dll.
- 6) Jaringan/koneksi Fleksibel: bisa menggunakan radio/*wireless*, speedy, ADSL, VPN IP, VSAT, dll yang tersedia.<sup>34</sup>

## 2. Konsep Penelitian

Konsep penelitian disini untuk menguraikan tentang definisi dari beberapa istilah terkait dengan tema penelitian dan beberapa teori

---

<sup>34</sup> *Ibid.*



yang digunakan dalam membahas hasil penelitian. Berikut diuraikan gambaran tentang konsep penelitian yang diinginkan dalam penelitian ini.

Pengertian inovasi, kata inovasi berasal dari kata latin, “*innovation*” yang berarti pembaruan dan perubahan. Kata kerjanya “*innova*” yang artinya memperbaiki dan mengubah. Inovasi dapat diartikan sebagai “proses” dan atau “hasil” pengembangan dan pemanfaatan atau mobilisasi pengetahuan, keterampilan (termasuk keterampilan teknologis) dan pengalaman untuk menciptakan atau memperbaiki produk (barang dan/atau jasa), proses, dan sistem yang baru, yang memberikan nilai yang berarti atau secara signifikan (terutama ekonomi dan sosial).<sup>35</sup>

Kata inovasi dapat diartikan sebagai “proses” atau “hasil” pengembangan dan atau pemanfaatan atau mobilisasi pengetahuan, keterampilan (termasuk keterampilan teknologis) dan pengalaman untuk menciptakan atau memperbaiki produk, proses yang dapat memberikan nilai yang lebih berarti.<sup>36</sup>

#### 1) Definisi Inovasi

**Tabel 2.2 Definisi-Definisi Inovasi**

<sup>35</sup> Rizka Milatul H, *Landasan Teori Inovasi*, Jurnal, Agustus 2017. <http://thesis.binus.ac.id/doc/Bab2/2012-2-02013-MN%20Bab2001.pdf>. Di akses pada hari Rabu tanggal 08 Agustus 2018, pukul 21:03 WIB.

<sup>36</sup> Galih, *Landasan Teori Inovasi*, Jurnal: Februari 2017. <http://digilib.unila.ac.id/15763/17/BAB%20II.pdf>. Di akses pada hari Minggu tanggal 12 Agustus 2018, pukul 20:47 WIB.

Item	Deskripsi
Menciptakan sesuatu yang baru	Merujuk pada inovasi yang menciptakan pergeseran paradigma dalam ilmu, teknologi, struktur pasar, keterampilan, pengetahuan, dan kapabilitas
Menghasilkan hanya ide – ide baru	Merujuk pada kemampuan untuk menemukan hubungan – hubungan baru, melihat suatu subyek dengan perspektif baru dan membentuk kombinasi – kombinasi baru dari konsep – konsep lama.
Menghasilkan ide, metode, alat baru	Merujuk pada tindakan menciptakan produk baru atau proses baru. Tindakan ini mencakup invensi dan pekerjaan yang diperlukan untuk mengubah ide atau konsep menjadi bentuk akhir
Memperbaiki sesuatu yang sudah ada	Merujuk pada perbaikan barang atau jasa untuk produksi besar-besaran atau produksi komersial atau perbaikan sistem
Menyebarkan ide-ide baru	Menyebarkan dan menggunakan praktik-praktik baru di dunia
Mengadopsi sesuatu yang baru yang sudah dicoba secara sukses di tempat lain	Merujuk pada pengadopsian sesuatu yang baru atau yang secara signifikan diperbaiki, yang dilakukan oleh organisasi untuk menciptakan nilai tambah, baik secara langsung untuk organisasi maupun secara tidak langsung untuk menciptakan nilai tambah, baik secara langsung untuk organisasi maupun secara tidak langsung untuk konsumen.
Melakukan sesuatu dengan cara yang baru	Melakukan tugas dengan cara yang berbeda secara radikal
Mengikuti pasar	Merujuk pada inovasi yang berbasiskan kebutuhan Pasar
Melakukan perubahan	Membuat perubahan-perubahan yang memungkinkan perbaikan berkelanjutan
Menarik orang-orang inovatif	Menarik/ merekrut dan mempertahankan kepemimpinan dan manajemen talenta dan manajemen manusia ( <i>people management</i> ) untuk memandu jalannya inovasi
Melihat sesuatu dari perspektif yang berbeda	Melihat pada suatu masalah dari perspektif berbeda

Sumber: Goswami dan Mathew (2005); PDMA (2008); De Meyer dan Garg (2005); Senge dkk. (2008)

Pengertian kendala, bahwa setiap organisasi mempunyai kendala-kendala yang menghambat pencapaian kinerja (*performance*) yang tinggi. Kendala-kendala ini seharusnya didefinisikan dan diatur untuk memperbaiki kinerja, biasanya jumlah kendalanya terbatas dan bukan berarti kendala kapasitas. Jika suatu kendala terpecahkan, maka kendala berikutnya dapat didefinisikan dan dapat diperbaharui.

Pengertian Baitul Mal Wa Tamwil (BMT) adalah balai usaha mandiri usaha terpadu yang isinya berintikan *bayt al-mal wa at-tamwil* dengan kegiatan mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha kecil bawah dan dengan mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonominya.

Pengertian efektivitas, dapat diartikan sebagai suatu proses pencapaian suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Suatu usaha atau kegiatan dapat dikatakan efektif apabila usaha atau kegiatan tersebut telah mencapai tujuannya. Apabila tujuan yang dimaksud adalah tujuan suatu instansi maka proses pencapaian tujuan tersebut merupakan keberhasilan dalam melaksanakan program atau kegiatan menurut wewenang, tugas dan fungsi instansi

tersebut.<sup>37</sup> Efektivitas tidak dapat disamakan dengan efisiensi. Karena keduanya memiliki arti yang berbeda, walaupun dalam berbagai penggunaan kata efisiensi lekat dengan kata efektivitas. Efisiensi mengandung pengertian perbandingan antara biaya dan hasil, sedangkan efektivitas secara langsung dihubungkan dengan pencapaian tujuan.

Dengan demikian, efektivitas adalah melakukan hal yang benar, sedangkan efisiensi adalah melakukan hal secara benar, atau efektivitas adalah sejauh mana kita mencapai sasaran dan efisiensi adalah bagaimana kita mencampur segala sumber daya secara cermat.<sup>38</sup>

Pengertian sistem informasi, adalah seperangkat komponen yang saling berhubungan yang berfungsi mengumpulkan, memproses, menyimpan dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pembuatan keputusan dan pengawasan dalam organisasi.

Selain mendukung pembuatan keputusan, koordinasi dan pengawasan, sistem informasi dapat membantu manajer dalam menganalisa masalah, membuat masalah-masalah kompleks dan

---

<sup>37</sup> Admin, *Teori Efektivitas*, <https://tesisdisertasi.blogspot.com/2010/10/teori-efektivitas.html>. Di akses pada hari Minggu tanggal 21 Oktober 2018 pukul 22:11 WIB.

<sup>38</sup> Atsiw Wista, *Kumpulan Teori Efektivitas*, <http://atsiwwista.blogspot.com/2013/09/teori-teori-efektivitas.html>, di akses pada hari Minggu tanggal 21 Oktober 2018 pukul 22:21 WIB.

menciptakan produk-produk baru. Sistem informasi ini terdiri dari informasi tentang orang, tempat sesuatu dalam organisasi atau lingkungan yang melingkupinya.<sup>39</sup>

Informasi adalah data yang telah diolah menjadi suatu bentuk yang mempunyai arti dan bermanfaat bagi manusia. Data adalah aliran fakta-fakta mentah yang menunjukkan peristiwa yang terjadi dalam organisasi dan lingkungan fisik sebelum diorganisir dan ditata menjadi suatu bentuk yang bisa dipahami dan digunakan.

Pengertian *IBSCollect* adalah aplikasi berbasis android, khusus untuk petugas lapangan (AO, Kolektor, dll) yang terkait pelayanan nasabah dilapangan, transaksi yang dapat dilakukan: setoran/penarikan tabungan, angsuran kredit, juga selain itu petugas dapat melayani pembayaran dan pembelian (listrik pra dan pasca bayar, telkom, pdam, pajak, pulsa, dll). Infrastruktur yang dibutuhkan adalah smartphone atau pc tablet + *mobile printer* yang berukuran kecil dan ringan.<sup>40</sup>

### C. Kerangka Pikir dan Pertanyaan Penelitian

#### 1. Kerangka pikir

---

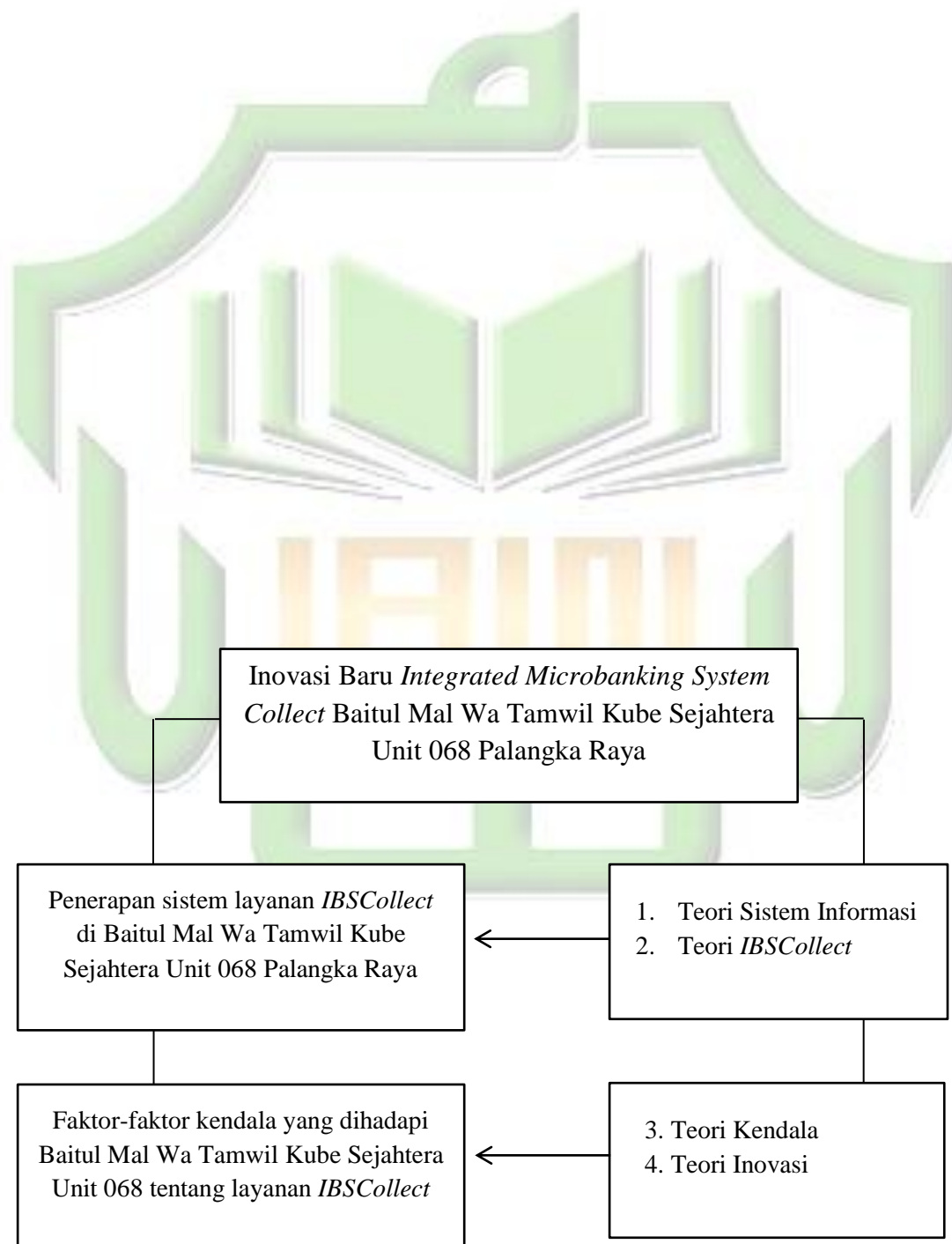
<sup>39</sup> Muhammad Fakhri Husein & Amin Wibowo, *Sistem Informasi Manajemen*, Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2006, h. 5.

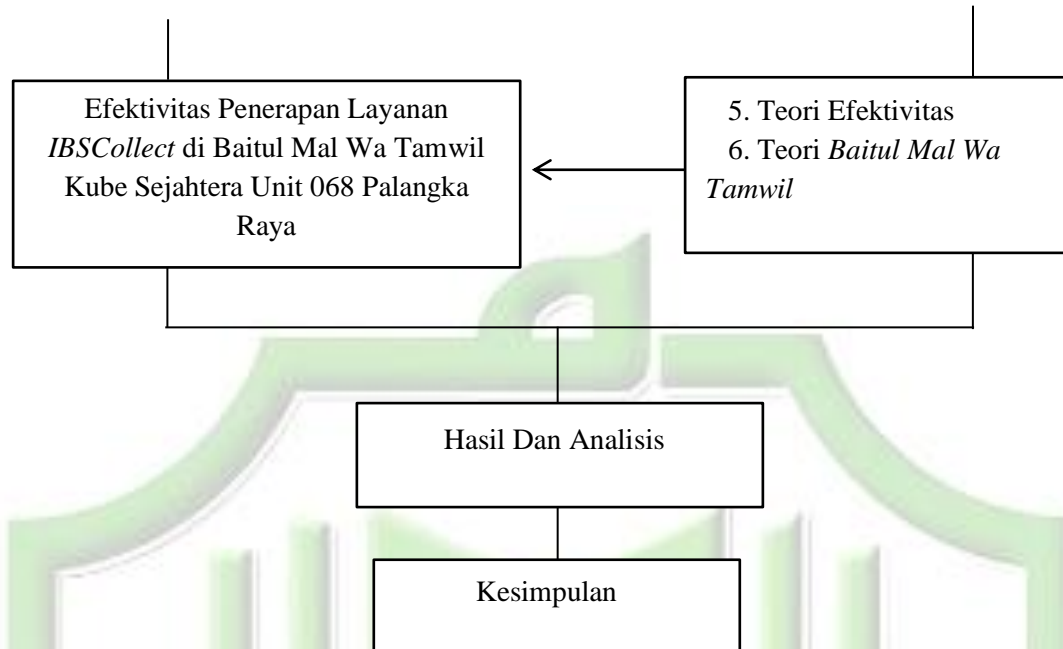
<sup>40</sup> Admin, *IBSCollect*, <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.app.ibsmobileplus&hl=en>, di akses pada hari Minggu tanggal 21 Oktober 2018 pukul 23:25 WIB.

Penelitian ini diawali dengan observasi peneliti pada BMT Kube Sejahtera Unit 068 Palangka Raya yang melakukan penerapan pelayanan nasabah menggunakan *IBSCollect*, yang berguna sebagai media transaksi *mobile* dengan dual mode (*Online* dan *Offline*) oleh petugas lapangan untuk melakukan transaksi operasional, aplikasi ini berbasis android. khusus untuk petugas lapangan (karyawan BMT Kube Sejahtera Unit 068,) dalam memberikan pelayanan nasabah dilapangan, antarlain seperti melakukan setoran, penarikan tabungan, angsuran kredit, juga selain itu petugas dapat melayani pembayaran dan pembelian (listrik pra dan pasca bayar, Telkom, Pdam, Pajak, Pulsa, dll).

Berdasarkan pengamatan peneliti bahwa pelayanan menggunakan *IBSCollect* tersebut sistem aplikasi lebih efektif bertujuan untuk menyimpan data dalam jumlah besar, berbagai informasi yaitu menyimpan, mengolah data dan menginformasikan data yang diperlukan dalam bentuk program database management system (DBMS) dan sering disebut dengan program database saja. Berdasarkan pemikiran inilah peneliti tertarik untuk meneliti tentang Penerapan *IBSCollect* Dalam Pelayanan Nasabah di *Baitul Mal Wa Tamwil* Kube Sejahtera Unit 068 Palangka Raya. Adapun denah penelitian digambarkan sebagai berikut:







## 2. Pertanyaan penelitian

- a. Penerapan Sistem Layanan *IBSCollect* Di Baitul Mal Wa Tamwil Kube Sejahtera Unit 068 Palangka Raya.

Pertanyaan untuk karyawan BMT:

- 1) Apa saja tahapan dalam penerapan sistem layanan *IBSCollect* di Baitul Mal Wa Tamwil ?
- 2) Bagaimana praktek penerapan sistem layanan *IBSCollect* di Baitul Mal Wa Tamwil ?

3) Bagaimana tanggapan nasabah pada saat penerapan *IBSCollect* di lapangan ?

Pertanyaan untuk informan/nasabah:

1) Bagaimana persepsi bpk/ibu tentang penerapan sistem layanan *IBSCollect* di Baitul Mal Wa Tamwil Kube Sejahtera Unit 068 Palangka Raya ini ?

b. Kendala yang dihadapi Baitul Mal Wa Tamwil Kube Sejahtera Unit 068 tentang layanan *IBSCollect*.

Pertanyaan untuk karyawan BMT:

1) Pada saat dilapangan kendala apa yang dihadapi seringkali saat layanan *IBSCollect* ?

2) Selain dilapangan, apakah ada kendala yang terjadi dari pihak kantor tentang penerapan *IBSCollect* ?

3) Bagaimana tanggapan nasabah Baitul mal wa Tamwil kube sejahtera Unit 068 saat terjadinya kendala penerapan *IBSCollect* ?

Pertanyaan untuk informan/nasabah:

1) Apakah menurut bpk/ibu dalam sistem transaksi layanan menggunakan *IBSCollect* di Baitul Mal Wa Tamwil ini terjamin aman ?

2) Apakah ada hambatan yang dihadapi bpk/ibu saat karyawan BMT menggunakan *IBSCollect* dalam melayani bpk/ibu ?

3) Menurut bpk/ibu disaat melakukan transaksi apakah ada kemungkinan terjadi kesalahan dalam transaksi tersebut ?

c. Efektivitas Penerapan Layanan *IBSCollect* di Baitul Mal Wa Tamwil Kube Sejahtera Unit 068 Palangka Raya.

Pertanyaan untuk karyawan BMT:

1) Apa saja yang Indikator efektivitas dalam penerapan layanan *IBSCollect* di Baitul Mal Wa Tamwil Kube Sejahtera Unit 068 Palangka Raya ?

Pertanyaan untuk informan/nasabah:

1) Menurut bpk/ibu dari layanan aplikasi ini apakah transaksi tersebut menjadi lebih mudah ?

2) Apakah disaat karyawan BMT menggunakan *IBSCollect* menyita waktu bpk/ibu dalam beraktivitas ?

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Lokasi Penelitian**

##### 1. Waktu Penelitian

Waktu yang telah digunakan peneliti untuk melakukan penelitian ini dilaksanakan sekurang-kurangnya 2 bulan setelah menyelesaikan seminar proposal dan mendapat surat izin penelitian dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya.

##### 2. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kantor Baitul Mal Wa Tamwil Kube Sejahtera Unit 068 Palangka Raya yang beralamat Jl. Temanggung Tilung 2 No.30A. Alasan memilih kantor Baitul Mal Wa Tamwil Kube Sejahtera Unit 068 Palangka Raya karena satu-satunya yang menggunakan layanan *IBSCollect*.

#### **B. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field reseach*) dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menghasilkan datanya berupa kata-kata, tulisan/lisan dari orang yang diteliti. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat

penelitian dilakukan.<sup>41</sup> Dengan pendekatan deskriptif kualitatif, artinya jawaban dan analisis terhadap pokok permasalahan penelitian digambarkan secara deskriptif, kemudian dianalisis guna memperoleh gambaran utuh tentang permasalahan-permasalahan yang diteliti.

### C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian adalah benda, hal, atau orang tempat data untuk variabel penelitian.<sup>42</sup> Subjek dalam penelitian ini adalah Karyawan BMT Kube Sejahtera Unit 068 Palangka Raya, untuk menunjang data peneliti menggunakan informan dari para nasabah. Sedangkan Objek penelitian adalah variabel penelitian yaitu sesuatu yang merupakan inti dari problematika penelitian. Objek dalam penelitian ini adalah *IBSCollect*.

### D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data<sup>43</sup> maka seorang penulis juga bertindak sebagai peneliti akan mendapatkan data yang akurat karena dilakukan dengan mengumpulkan sumber data primer dan sumber data sekunder, yang disesuaikan dengan pendekatan penelitian. Adapun teknik pengumpulan data primer yang digunakan adalah:

#### 1. Observasi

---

<sup>41</sup>Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2003, h. 309.

<sup>42</sup>Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, Edisi Revisi, Jakarta: Rineka Cipta, 2005, h. 116.

<sup>43</sup> Pengumpulan data adalah dengan observasi dan wawancara yang mendalam dengan menggunakan pedoman *interview* wawancara yang sudah dikembangkan sesuai kondisi di lapangan serta penulis sebagai peneliti sendirilah nantinya sebagai instrumen utamanya. Lihat SabianUtsman, *Metodologi Penelitian Hukum Progresif*, Yogyakarta; Pustaka Pelajar, 2014, h. 107-108.



Margono mengemukakan bahwa dalam teknik observasi ini, peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap peranan objek yang diteliti.<sup>44</sup> Berdasarkan pengertian tersebut dapat dipahami bahwa pengumpulan data dengan cara mengamati langsung di lokasi penelitian, mempelajari, mencatat data yang diperoleh, data primer yang diperoleh dari Kantor BMT Kube Sejahtera Unit 068 Palangka raya.

## **2. Wawancara**

Wawancara semiterstruktur,<sup>45</sup> metode ini bertujuan agar peneliti lebih leluasa untuk menggali data dan informasi dari sumber data yang telah ditetapkan sebelumnya. Wawancara dilakukan untuk memperoleh keterangan secara lisan guna mencapai tujuan yaitu mendapatkan informasi yang akurat dari narasumber secara langsung. Peneliti dalam melakukan pengumpulan data menyatakan terus terang kepada sumber data, bahwa ia sedang melakukan penelitian.

## **3. Dokumentasi**

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan menggunakan dokumen. Dokumen dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental yang lain. Data dokumen yang dipilih harus memiliki kredibilitas yang tinggi.<sup>46</sup> Melalui teknik ini peneliti berusaha untuk

---

<sup>44</sup> Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2003, h.158-159.

<sup>45</sup> Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung; Alfabeta, 2010 h. 73.

<sup>46</sup> Boedi Abdullah dan Beni Ahmad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam, (Muamalah)*, Bandung: CV. Pustaka Setia, h. 213.

memperoleh data dari hasil sumber tertulis, melalui dokumen atau tulisan simbolik yang memiliki relevansi dengan penelitian sehingga dapat melengkapi data yang diperoleh lapangan.

Melaui tahap ini penulis mengumpulkan sejumlah catatan peristiwa yang berlangsung pada saat penelitian dilapangan misalnya adalah mengabdikan potret selama proses pengumpulan data, profil BMT Kube Sejahtera Unit 068 Palangka Raya, dan data dari jumlah seluruh anggota.

#### **E. Pengabsahan Data**

Pengabsahan data ialah terjadinya semua yang telah diamati dan ditulis oleh peneliti sesuai dengan yang terjadi. Untuk menjamin bahwa data yang dihimpun ini benar atau valid, maka diperlukan pengkajian terhadap sumber data dengan teknik data *Triangulasi*. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Lexy Moeleong. *Triangulasi* adalah suatu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan suatu yang diluar data atau sebagai sumber perbandingan terhadap data tersebut.<sup>47</sup>

Hal ini dapat dicapai dengan jalan:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dilakuka secara pribadi.

---

<sup>47</sup> J. Lexy moeleong, *Metode Penelitian Kualitaif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, h. 178.

3. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumentasi yang berkaitan.

Adapun yang dimaksud dengan triangulasi dari penelitian ini adalah bahwa dalam mendeskripsikan tentang peranan BMT dalam pelayanan berbasis android/*IBSCollect*, peneliti memerlukan data yang jelas untuk keakuratan data yang akan di peroleh. Hal ini dapat di tempuh dengan membandingkan hasil pengamatan dilapangan dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti pada BMT dan nasabah.

#### **F. Teknik Analisis Data**

Peneliti dalam penelitian ini melakukan tahapan dalam pengolahan dan analisis data, karena penelitian ini adalah jenis penelitian lapangan maka sebelum terjun langsung di lapangan peneliti harus melakukan analisis terlebih dahulu data-data sekunder yang berkaitan dengan fenomena atau gejala sosial yang menjadi objek dari penelitian.

Tahapan selanjutnya, setelah analisis data sekunder dilakukan peneliti dalam proses pengumpulan data dari sumber-sumber yang telah ditentukan melakukan beberapa tahapan analisis yang dilakukan di lapangan yaitu, *data reduction, data display, conclusion drawing/verification*.<sup>48</sup>

---

<sup>48</sup>Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, h. 90-91.

1. *Data Collection*, atau koleksi data ialah pengumpulan data dengan analisis data, yang mana data tersebut diperoleh selama melakukan pengumpulan data.<sup>49</sup>
2. *Data Reduction* (reduksi data) dilakukan untuk memudahkan peneliti melakukan tahapan selanjutnya yaitu *data display*. Reduksi data dirasa sangat penting dilakukan peneliti karena melihat jumlah data yang sangat banyak dan juga dirasa sangat kompleks, dalam tahapan reduksi data yang harus dilakukan adalah merangkum dan memisahkan jenis data yang diperoleh berdasarkan kategori data yang telah diperoleh di lapangan.<sup>50</sup>
3. *Data Display* (penyajian data) dilakukan setelah data yang diperoleh di lapangan selesai direduksi, dalam penelitian kualitatif penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori. Data yang telah direduksi di sajikan dalam bentuk teks yang bersifat naratif, dengan tujuan untuk memudahkan memahami data yang diperoleh di lapangan.<sup>51</sup>
4. *Conclusion Drawing/Verification* adalah tahapan selanjutnya setelah melakukan penyajian data. Dalam tahapan ini peneliti menarik kesimpulan dan verifikasi data yang di dapatkan di lapangan. Kesimpulan dibuat dalam penelitian ini untuk memaparkan hal baru yang sebelumnya belum pernah

---

<sup>49</sup> Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Jakarta; RajaGrafindo Persada, 2003, h. 69.

<sup>50</sup> *Ibid*, h. 92-94.

<sup>51</sup> *Ibid*, h. 95-98.

ada dengan melihat data yang ada setelah melalui tahapan reduksi dan display, sedangkan verifikasi dilakukan untuk menguji kredibilitas data.<sup>52</sup>



---

<sup>52</sup>*Ibid*, h. 99.

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA**

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

##### **1. Baitul Mal Wa Tamwil Kube Sejahtera Unit 068 Palangka Raya**

###### **a. Sejarah Singkat Berdirinya BMT Kube Sejahtera Unit 068**

###### **Palangka Raya**

BMT Kube Sejahtera Unit 068 kota Palangka Raya merupakan cabang dari BMT Kube Sejahtera Unit 068 kota Sampit. Sebelum kita membahas tentang sejarah BMT Kube Sejahtera Unit 068 kota Palangka Raya, maka terlebih dahulu kita membahas berdirinya BMT Kube Sejahtera Unit 068 kota Sampit.

Dengan banyaknya perbankan yang marak dikalangan masyarakat telah tumbuh pesat seiring dengan perkembangan jaman, namun pada prakteknya perbankan masih belum bisa merangkul pada sector usaha kecil mikro , sehingga dengan demikian usaha kecil mikro mancapai taraf kesulitan untuk tumbuh dan berkembang karena memiliki keterbatasan finansial yang dibutuhkan. Maka dari itu BMT adalah sebagai solusi terbaik untuk menjamah pengusaha kecil mikro dalam hal pengembangan sector rilnya. Dengan demikian maka Lembaga Keuangan Mikro (LKM) BMT Kube Sejahtera unit 068 didirikan pada bulan Januari 2006 di wilayah Kabupaten Kota



Waringin Timur tepatnya di Kecamatan Mentawa Baru, Sampit Kalimantan Tengah.

Awal Mula Pendirian di prakarsai oleh Pusat Inkubasi Bisnis usaha Kecil (PINBUK) Jakarta, dengan melatih seorang calon pendamping lokal yaitu Bapak Irwansyah Sp. Selesai pelatihan dan pendidikan selama kurang lebih satu bulan di pusat pelatihan dan pendidikan Departemen Sosial Republik Indonesia (DEPSOS) yang berada di Jakarta Timur, pendamping yaitu Bapak Irwansyah Sp mengajak bapak Suprianto, SE dan bapak Fredy untuk membentuk Panitia Persiapan Pendirian BMT (P3B).

Tugas dari P3B adalah mengundang dan mengajak beberapa orang yang berkecukupan lebih secara financial untuk diberikan gambaran dan penjelasan tentang rencana pendirian BMT sebagai lembaga keuangan mikro dengan pola syariah.

Panitia Persiapan Pendirian BMT (P3B) mengadakan pertemuan pertama pada bulan Oktober 2005 di rumah kediaman bapak Fredy M.T, SH yang dihadiri kurang lebih 20 orang. Pertemuan tersebut memperoleh kesepakatan yaitu siap mendukung berdirinya BMT.

Berselang dua minggu di bulan oktober 2005 juga di adakan pertemuan yang kedua kalinya bertempat di kantor ICMI kabupaten Kota Waringin Timur, dari hasil kesepakatan rapat yang kedua para

pendiri menanamkan simpanan pokok khusus atau (SIMPOKSUS) minimal Rp 1000.000,00,- perorang, pada akhirnya memperoleh modal dari pendiri sebesar Rp 50.000.000,00,-. Disamping telah terbentuknya pendiri dan pendamping juga mensosialisasikan program pendampingan masyarakat kepada tokoh-tokoh masyarakat dan pimpinan wilayah antara lain Camat, Lurah dan kepala desa yang akan dilaksanakan program pendampingan masyarakat dari BMT.

Pada bulan november 2005 diadakan pertemuan yang bertujuan untuk memilih kepengurusan BMT. Dari hasil musyawarah mufakat, terpilihlah jajaran kepengurusan Lembaga Keuangan Mikro (LKM) BMT Kube Sejahtera Unit 068 sebagai Ketua yaitu Bapak H Abdul Kholiq LC MBA, Sekretaris Bapak Ahmad Junaidi SE, dan Bendahara Bapak Manu. Serta pada bulan November 2005 itu juga diseleksi beberapa orang calon pengelola KJKS BMT 068 dan akhirnya pada bulan desember 2005 dari 3 calon orang pengelola dilatih selama 3 minggu di palangkaraya Kalimantan tengah. Pada tanggal 12 Januari 2006 telah berdirinya BMT Kube Sejahtera Unit 068 yang beralamat kantor di jalan Ir H Juanda di sebuah toko kecil. Para pengelola dan pendamping berusaha mengembangkan dan mengemban amanah untuk kemaslahatan perekonomian umat, khususnya ekonomi yang berpola Syari'ah di Kota Sampit Kabupaten Kotawaringin Timur Kalimantan Tengah. Dengan berjalanya

pinjaman dan simpanan yang di keluarkan oleh LKM BMT KS 068 dengan melayani masyarakat usaha kecil dan semakin di kenal masyarakat maka BMT merekrut dua orang pengeloia pada bulan apnl 2006, sehingga pengelola berjumlah lima orang. Sedangkan program pendampingan juga berjalan pada bulan pertama diadakan sosialisasi pembentukan kube (Rumpun) dan dua bulan kemudian terbentuklah beberapa Rumpun.

Dalam perjalanan LKM BMT KS 068 ingin menjadi sebuah lembaga kuat dan mandiri serta ingin dinaungi badan hukum. Pada bulan juni tepatnya pada tanggal 24 Juni 2006 resmilah LKM BMT KS 068 berbadan hukum koperasi dan diresmikan juga oleh Wakil Bupati Kota Waringin Timur (KOTIM) yaitu Bapak H. Amrullah Hadi, serta dihadiri pula oleh para anggota rumpun dan kepala-kepala dinas terkait. Setelah peresmian nama LKM BMT KS 068 dirubah menjadi Lembaga Keuangan Islam, yaitu Koperasi Jasa Keuangan Syari'ah Baitul Mal Wa Tamwil Kube Sejahtera Unit 068 di singkat menjadi KJKS BMT KS 068, dengan badan hukum Nomor 07/badan hukum/8.512007. Sejalan dengan perubahan BMT menjadi KJKS BMT KS 068 pada tanggal 26 Agustus 2006 diadakanya rapat luar biasa, perubahan kepengurusan dan penambahan dewan syari'ah dengan susunan kepengurusan untuk priode 2006-2009 yaitu Ketua di Jabat oleh Drs H.Gusti Muhammad Firdaus, Sekretaris Bapak

Ahmad Junaidi SE, Bendahara bapak Manu. Untuk Dewan syari'ah Ketuanya adalah Drs Zainuddin, anggota H.Abdul Kholiq Lc.MBA dan Bapak Niat Sugeng AMd. Dari sinilah KJKS BMT KS 068 terus mengembangkan dan meniti karirnya untuk mencapai visi yang telah ditetapkan yaitu menjadi lembaga kanangan yang mandiri, sehat, kuat, dan terpercaya dalam melayani usaha anggota dan masyarakat sekitar menuju kehidupan yang adil, makmur, dan sejahtera, material dan spiritual. Tentunya langkah ini juga harus di barengi dengan 4 sikap yaitu Shiddiq adalah sifat Nabi Muhammad Saw, artinya benar dan jujur. Amanah artinya dapat di percaya, bertanggung jawab, dan kredibel. Fathanah arlinya dapat di artikan sebagai intelektual, kecerdikan atau kebijaksanaan, serta sifat tabligh artinya komunikatif dan argumentatif.

Dengan berkembangnya BMT Kube Sejahtera di kota Sampit, maka Bapak Suprianto SE selaku General Manajer membuka atau mendirikan cabang BMT baru yaitu di kota Palangka Raya. Pada bulan maret 2012 talah di buka BMT di kota Palangka Raya yang diberi nama PUSKOPSYAH (Pusat Koperasi Syariah) beralamat di Jl. Krakatau Menteng 23. Berdirinya PUSKOPSYAH di Kota Palangka Raya pada waktu di pimpin oleh Bapak Mahdani yang menjabat sebagai Kepala Cabang dan juga merangkap sebagai Supervisor yang mempunya pegawai sebanyak 4 orang. Dengan

berjalannya waktu kurang lebih 1 tahun setengah, Kantor PUSKOPSYAH mengalami beberapa kendala seperti banyaknya pembiayaan bermasalah yang mengakibatkan kantor PUKOPSYAH mengalami kemunduran. Hal tersebut mengakibatkan beberapa pegawai mengundurkan diri yang berjumlah 3 orang karena alasan tidak sanggup untuk mengatasi nasabah yang bermasalah.<sup>53</sup>

Setelah berhentinya 3 pegawai tersebut maka Kantor PUSKOPSYAH hanya memiliki 2 orang pegawai yang salah satunya yaitu kepala cabang itu sendiri. Meskipun hanya dengan 2 orang saja yaitu Bapak Mahdani dan 1 pegawainya yang bernama Hafiz mereka tetap menjalankan pekerjaannya seperti biasa. Pada bulan Juni 2014 kantor PUSKOPSYAH melakukan perekrutan pegawai baru dan dari hasil seleksi terdapat 8 orang yang diterima bekerja di kantor PUSKOPSYAH. Disinilah mereka mulai kembali merancang strategi agar kejadian beberapa tahun yang lalu tidak terulang kembali. Setelah berjalannya waktu, permasalahan tersebut dapat di selesaikan dengan baik. Akan tetapi masalah baru pun timbul lebih tepatnya pada bulan Juni 2017 yaitu tidak amanahnya kepala Kantor PUSKOPSYAH dan 2 pegawai lainnya yang kemudian mengakibatkan Bapak Mahdani serta 2 pegawai lainnya

---

<sup>53</sup> Wawancara dengan pengurus BMT Kube Sejahtera unit 068 Palangka Raya, pada hari Rabu tanggal 24 Oktober 2018, pukul 09.00 WIB.

mengundurkan diri karena sudah ketahuan oleh General Manajer yaitu Bapak Suprianton, SE bahwa mereka telah melakukan korupsi uang di kantor PUSKOPSYAH. Dengan kejadian tersebut kantor PUSKOPSYAH mendapat kerugian kurang lebih Rp 250.000.000 yang membuat kantor PUSKOPSYAH mengalami kemunduran untuk kedua kalinya. Akan tetapi dengan beberapa pegawai yang masih ada mereka tetap melaksanakan pekerjaannya meskipun tanpa seorang pimpinan di kantor PUSKOPSYAH tersebut.

Pada bulan Juli 2017 telah diresmikannya perubahan nama kantor yang dulunya PUSKOPSYAH (Pusat Koperasi Syariah) dan diganti menjadi BMT (Baitul Mal Wa Tamwil) Kube Sejahtera unit 068 Palangka Raya serta Kantornya juga berpindah alamat ke Jl. Temanggung Tilung 2. Kemudian pada bulan Februari 2018 telah dibuka kembali perekrutan pegawai baru, dan dari hasil seleksi terdapat 7 orang yang diterima bekerja di BMT Kube Sejahtera unit 068 Palangka Raya. Dengan bertambahnya pengelola BMT Kube Sejahtera unit 068 maka mereka berusaha untuk menambah nasabah dan membantu nasabah yaitu para UMKM (Usaha Kecil Menengah) untuk memajukan usaha mereka. Dengan dedikasi, komitmen dan perjuangan yang tak kenal lelah, sekalian harus kesana kemari untuk mengumpulkan nasabah yang terkadang menguras tenaga dan kesabaran, namun berkat kerja keras semuanya pada akhirnya



lembaga ini dapat menunjukkan kinerjanya dengan baik hingga sekarang.<sup>54</sup>

## **b. Visi dan Misi**

### Visi BMT

“BMT Kube Sejahtera 068 Palangka Raya menjadi lembaga keuangan yang mandiri, sehat, kuat dan terpercaya dalam melayani usaha dan anggota masyarakat sekitar menuju kehidupan yang adil, makmur, dan sejahtera, material, dan spiritual”.

### Misi BMT

- 1) Gerakan pembebasan anggota dan masyarakat dari belanggu rentenir, jerat kemiskinan dan ekonomi ribawi,
- 2) Gerakan pemberdayaan meningkatkan kapasitas dalam kegiatan ekonomi ril dan kelembagaannya menuju tatanan perekonomian yang makmur dan maju,
- 3) Gerakan keadilan membangun struktur masyarakat madani yang adil berkemakmuran-kemajuan, berkeadilan berlandaskan ekonomi yang transparan dan adil (syari’ah dan ridha Allah SWT).

### Motto BMT

“Mengatasi masalah dengan Ukhwah dan Syari’ah”.<sup>55</sup>

---

<sup>54</sup> Wawancara dengan Hafiz selaku pegawai senior BMT Kube Sejahtera unit 068 Palangka Raya, pada hari Rabu tanggal 24 Oktober 2018, pukul 15.00 WIB.

<sup>55</sup> Data BMT Kube Sejahtera Unit 068, <http://idr.uin-antasari.ac.id/9402/14/BAB%20IV.pdf>, Di akses pada hari Rabu tanggal 24 Oktober 2018, pukul 21.07 WIB.

### c. Struktur Organisasi

Daftar Pengelola BMT Kube Sejahtera unit 068 Palangka

Raya:

Suprianto, SE.,MM : General Manajer

Dwi Haryanto : Kepala Cabang

Isnaniah, SE : Kepala Bagian Keuangan atau Bendahara

Ahmad Ronny : HRD

Siti Aisyah : Admin

Ema Marlina : Monitoring

Mahmud Hanif : IT Support Officer

Listiya : Teller

Hafiz : Supervisor

Abdullah : Marketing

Achmad Fachrizal : Marketing

Muhammad Zainur : Marketing

Deden Sukmara : Marketing

Alvin : Marketing

Sopyan : Marketing

Wahyuni Jati : Marketing<sup>56</sup>

---

<sup>56</sup> Data Struktur Organisasi di BMT Kube Sejahtera Unit 068 Palangka Raya.

## **B. Penyajian Data Penerapan *IBSCollect* dalam pelayanan nasabah di Baitul Mal Wa Tamwil Kube Sejahtera Unit 068 Palangka Raya**

Sebelum memaparkan penelitian ini, terlebih dahulu peneliti memaparkan tahapan penelitian yang dilaksanakan, yakni diawali dengan penyampaian surat izin penelitian dari Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) kemudian setelah mendapatkan surat tebusan tersebut selanjutnya peneliti langsung terjun ke lapangan melakukan penggalan data.

Sebelum mendapatkan izin untuk mengadakan penelitian, peneliti telah melakukan observasi terlebih dahulu sehingga setelah mendapatkan izin menelitian, peneliti langsung terjun kelapangan. Adapun penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu mengenai bagaimana penerapan sistem layanan *IBSCollect* di *Baitul Mal Wa Tamwil Kube Sejahtera Unit 068 Palangka Raya*, apa saja kendala yang dihadapi *Baitul Mal Wa Tamwil Kube Sejahtera Unit 068* tentang layanan *IBSCollect* dan Bagaimana Efektivitas Penerapan Layanan *IBSCollect* di *Baitul Mal Wa Tamwil Kube Sejahtera Unit 068 Palangka Raya*.

Pembahasan ini berisi tentang penyajian data penelitian dan pembahasan dari hasil penelitian penulis. Adapun yang menjadi subjek wawancara untuk menjawab rumusan masalah pertama yaitu satu orang pimpinan BMT Kube Sejahtera dan 2 orang pegawai BMT Kube Sejahtera. Beberapa subjek di atas peneliti juga mengambil empat informan untuk memperkuat hasil wawancara yang diperoleh.

## 1. Penerapan sistem layanan *IBSCollect* di *Baitul Mal Wa Tamwil Kube*

### Sejahtera Unit 068 Palangka Raya

Rumusan masalah yang pertama, penulis mengajukan beberapa pertanyaan kepada para subjek, yaitu:

Pertanyaan pertama penulis menanyakan apa saja tahapan dalam penerapan sistem layanan *IBSCollect* di *Baitul Mal Wa Tamwil*.

#### a. Subjek I

DH selaku Kepala Kantor BMT menyatakan bahwa

Tahapan pertama adalah kita harus tahu terlebih dahulu apa saja perangkat yang diperlukan untuk *IBSCollect*, karena perangkat ini terintegrasi secara sistem melalui sambungan langsung secara online yang bisa diakses oleh pusat kantor kita yang di Sampit. Adapun beberapa perangkatnya yang pertama yang pasti adalah adanya server, kebetulan server ini ada di Kota Bandung kemudian server di kantor pusat yaitu berada di Sampit kemudian ke server di cabang sendiri yang mana itu adalah untuk melakukan transaksi kita cabang Palangka Raya. Kemudian ada smartphone yang dipakai oleh para bisnis offiser/BO, kemudian ada printer yang selalu siap *standbyonline* yang bisa diakses. Jadi yang pertama adalah kita menyediakan perangkat terdahulu, kedua adalah kita mengconnect-kan antara smartphone dengan printer terlebih dahulu, yang ketiga adalah kita memeriksa jaringan dari masing-masing *proveder* penyedia data agar bisa disambungkan kesistem kita yaitu *IBSCollect*, yang keempat adalah persiapan data dilakukan dengan cara pertama-tama kita *input* dulu *databasen* ke server yang ada di cabang kemudian kita sambungkan ke smartphone masing-masing BO yang sudah disetting ke *account*, kemudian anggota tersebut di *download* dimasukkan kedalam sistem yang ada di smartphone tersebut dan ketiga adalah memeriksa jaringan apakah jaringan tersebut berjalan dengan lancar atau bisa di *access* misalnya kita transaksi diluar kantor di coba terlebih dahulu. Dan yang terakhir adalah

mencoba print transaksi tersebut dikantor apakah sesuai dengan yang di *input* dengan yang dikeluarkan.”<sup>57</sup>

Berdasarkan hasil dari wawancara dapat disimpulkan bahwa tahapan yang diperlukan untuk penerapan *IBSCollect* yang pertama adalah adanya prangkat server untuk melakukan transaksi, kemudian alat yang digunakan untuk bertransaksi, yang ketiga jaringan *proveder* dari BO, dan yang keempat melakukan *input database* nasabah dan yang terakhir adalah pengecekan print transaksi sebelum kelapangan.

b. Subjek II

Subjek ke II bernama S yang menjabat sebagai Bussiness Officer menyatakan bahwa

Kalau tahapannya itu kita sistem aplikasi, dimana aplikasi ini kita harus download dulu, kalau sudah download kita login. Terus setelah kita login kita download data master, setelah dowload data master kita cari anggota atau nasabah yang sudah jadwal hari ini yang perlu ditagih ataupun yang sudah jatuh tempo.<sup>58</sup>

Berdasarkan hasil dari wawancara dapat disimpulkan bahwa sebelum melakukan transaksi dilapangan karyawan dari BMT tersebut mempersiapkan data-data seluruh nasabah dari masing-masing BO.

---

<sup>57</sup>Hasil wawancara dengan bapak DH bertempat di kantor BMT Kube Sejahtera Unit 068 jalan Tmg. Tilung 2 No.30A, tanggal 30 Oktoseber 2018.

<sup>58</sup>Hasil wawancara dengan bapak S bertempat di kantor BMT Kube Sejahtera Unit 068 jalan Tmg. Tilung 2 No.30A, tanggal 30 Oktober 2018.

c. Subjek III

Subjek ke III bernama ARZ yang menjabat sebagai Business Officer menyatakan bahwa

Tahapan dalam penerapan sistem itu biasanya kalau kita sebagai *Business Officer*, pertama-tama kita menyiapkan data-data untuk nasabah hari ini, kita akan berkunjung ke siapa. Saat selesai penerapan yang pertama menyiapkan data, yang kedua kita download data-data dari nasabah tersebut biar sinkron antara angsuran anggotanya. Terus kalau misalnya untuk penerapan yang lebih tentunya harus kita perhatikan itu kita harus pastikan dulu koneksi internet di wilayah itu.<sup>59</sup>

Berdasarkan hasil dari wawancara dapat disimpulkan bahwa mempersiapkan data-data seluruh nasabah dari masing-masing BO agar sinkron dengan angsuran dari nasabah dan memperhatikan jaringan koneksi.

Pertanyaan kedua penulis menanyakan bagaimana praktek penerapan sistem layanan *IBSCollect* di *Baitul Mal Wa Tamwil*.

a. Subjek I

Yang pasti masing-masing BO itu menyiapkan data-data terlebih dahulu sebelum berangkat keluar mana yang harus ditagih mana yang sudah jatuh tempo. Kemudian berapa tabungannya yang harus di cek juga terlebih dahulu, setelah itu pergi ke tempat nasabah yang akan ditagih, jika ada memang pembayaran maka di input sesuai dengan angsuran yang sudah ditetapkan. Kemudian yang untuk nasabah-nasabah untuk tabungan juga kalau dia mau nabung bisa juga di *input* ditabungannya. Kemudian data hasil *input* tersebut di cetak melalui printer yang ada struknya. Jadi

---

<sup>59</sup>Sumber: Hasil wawancara dengan bapak ARZ bertempat di kantor BMT Kube Sejahtera Unit 068 jalan Tmg. Tilung 2 No.30A, tanggal 30 Oktober 2018.



printernya menggunakan bluetooth dicetak ada struknya dan itu langsung online ke kantor cabang dan kantor pusat yang ada di Sampit.<sup>60</sup>

Berdasarkan hasil dari wawancara dapat disimpulkan bahwa pengecekan data nasabah yang akan di tagih dan yang sudah jatuh tempo sama tabungan terlebih dahulu kemudian melakukan peninputan transaksi sesuai dengan angsuran yang sudah ditetapkan. Kemudian juga setelah melakukan transaksi tersebut setelah itu dicetak melalui printer yang menjadi tanda bukti untuk nasabah. Dari transaksi tersebut melalui cara *online* yang terhubung langsung oleh kantor pusat dan cabang.

#### b. Subjek II

Menurut Subjek ke II bernama S sebagai *Bussiness Officer*, untuk penerapan praktek layanan ibs ini disusun bagi anggota yang dilapangan dimana itu kita melakukan penagihan. pembayaran itu melalui ibscollect itu lebih mudah mencari data-data nasabah dimana pembayaran dilakukan.<sup>61</sup>

Berdasarkan hasil dari wawancara dapat disimpulkan bahwa sistem *IBSCollect* ini bertujuan untuk para nasabah dengan melakukan transaksi *online* dan juga lebih mudah mencari data nasabah yang akan melakukan pembayaran.

---

<sup>60</sup>Hasil wawancara dengan bapak DH bertempat di kantor BMT Kube Sejahtera Unit 068 jalan Tmg. Tilung 2 No.30A, tanggal 30 Oktober 2018.

<sup>61</sup>Hasil wawancara dengan bapak S bertempat di kantor BMT Kube Sejahtera Unit 068 jalan Tmg. Tilung 2 No.30A, tanggal 30 Oktober 2018.

### c. Subjek III

Penerapannya itu kita langsung datang ketempat nasabah setelah kita siapkan data di kantor, stelah itu langsung cari data nama nasabahnya kita buka aplikasinya, masukkan passwornya cari nama nasabahnya. Lalu kita tekan nama nasabah tersebut baru kita mulai masukkan input data keberapa kali angsurannya terus bisa kita print juga kita masukkan tabungannya.<sup>62</sup>

Berdasarkan hasil dari wawancara dapat disimpulkan bahwa penerapan langsung ketempat nasabah saat setelah mempersiapkan data dan memulai proses transaksi denganmembuka aplikasi *IBSCollect* yang terdapat data-data nasabah tersebut, lalu data dari nama nasabah yang dituju mulai masukkan *input* data dari angsurannya setelah itu di print.

Pertanyaan ketiga penulis menanyakanbagaimana tanggapan nasabah pada saat penerapan *IBSCollect* di lapangan.

#### a. Subjek I

Menurut tanggapan nasabah yang saya ketahui dari hasil wawancara dari beberapa nasabah, menanggapi secara positif dengan prkatek *IBS* ini. Karena dia langsung percaya dan bahwa kita tidak, maksudnya kita bisa dipercaya menggunakan teknologi bahwa pembayaran mereka akan aman dan tepat waktu.<sup>63</sup>

Berdasarkan hasil dari wawancara dapat disimpulkan bahwa praktek penerapan menggunakan sistem *IBSCollect* ini dari nasabah

---

<sup>62</sup>Hasil wawancara dengan bapak ARZ bertempat di kantor BMT Kube Sejahtera Unit 068 jalan Tmg. Tilung 2 No.30A, tanggal 30 Oktober 2018.

<sup>63</sup>Hasil wawancara dengan bapak DH bertempat di kantor BMT Kube Sejahtera Unit 068 jalan Tmg. Tilung 2 No.30A, tanggal 30 Oktober 2018.

tersebut menanggapi secara positif, karena proses pembayaran mereka terjamin aman dan tepat waktu.

b. Subjek II

Kalau tanggapan dari anggota nasabah itu mereka terkadang awal pertama-tama mereka juga bingung “apa ini” kata nasabah. Jadi disitu peran kita menjelaskan ini fungsinya supaya mempermudah pembayaran dimana angsuran-angsuran itu lebih detail dan lebih terperinci begitu. Jadi disitu ada tabungan wadiah tabiahnya, angsuran, marginnya disitu semua.<sup>64</sup>

Berdasarkan hasil dari wawancara dapat disimpulkan bahwa disaat pertama kali melihat karyawan BMT melakukan transaksi dengan menggunakan smartphone dan printer kecil, dari pihak nasabah kadang ada yang masih bingung melihat karyawan tersebut menggunakan smartphone dan printer kecil. Dan peran karyawan dari BMT menjelaskan fungsi dari transaksi dengan menggunakan smartphone dan printer kecil tersebut.

c. Subjek III

Kalau untuk tanggapan nasabah itu sangat merasa terbantu, karena beliau langsung mendapatkan print out dari datanya dan sangat jelas. Karena menggunakan manual misalnya kalau tulis tangan itu mungkin agak ribet masalahnya, tulisannya kadang tidak terbaca, kadang bisa tercecer. Kalau misalnya print out nasabah merasa diuntungkan, yang pertama dari segi angsuran keberapa dia pembayaran terus disitu ada tanggal jatuh temponya, tanggal realisasinya. Terus yang ketiga disitu dia bisa melihat langsung

---

<sup>64</sup>Hasil wawancara dengan bapak S bertempat di kantor BMT Kube Sejahtera Unit 068 jalan Tmg. Tilung 2 No.30A, tanggal 30 Oktober 2018.

tabungan yang ada yang sudah dia bayarkan ke kita semua transparan disitu.<sup>65</sup>

Berdasarkan hasil dari wawancara dapat disimpulkan bahwa tanggapan dari nasabah tersebut sangat terbantu, karena langsung mendapatkan *print out* (slip bukti pembayaran), dan juga terlihat dari segi angsuran keberapa pembayaran dan tanggal realisasi serta jatuh tempo. Sedangkan menggunakan manual agak ribet karena dilakukan tulisan tangan.

Pertanyaan pertama untuk nasabah, penulis menanyakan bagaimana persepsi bpk/ibu tentang penerapan sistem layanan *IBSCollect* di *Baitul Mal Wa Tamwil* Kube Sejahtera Unit 068 Palangka Raya ini

a. Informan I

Menurut subjek pertama A, sistem aplikasi ini sangat membantu karena memudahkan nasabah dan nasabah cepat menerima slip pembayarannya.<sup>66</sup>

Berdasarkan hasil dari wawancara dapat disimpulkan bahwa menurut persepsi dari nasabah tersebut menggunakan aplikasi ini sangat membantu dan memudahkan nasabah dengan cepat menerima slip bukti pembayaran.

b. Informan II

---

<sup>65</sup>Hasil wawancara dengan bapak ARZ bertempat di kantor BMT Kube Sejahtera Unit 068 jalan Tmg. Tilung 2 No.30A, tanggal 30 Oktober 2018.

<sup>66</sup>Hasil wawancara dengan Ibu A bertempat di Jl. Hiu Putih 10 Block E 1, tanggal 06 November 2018.

Menurut KM selaku nasabah, BMT menggunakan hp untuk menyetor angsuran melalui online dan juga slip setoran dari angsuran setiap minggunya yang keluar dari sejenis printer kecil .penggunaan semacam aplikasi online ini sangat berguna bagi saya.<sup>67</sup>

Berdasarkan hasil dari wawancara dapat disimpulkan bahwa tanggapan nasabah dalam penerapan sistem IBS ini sangat berguna karena angsurannya menggunakan sistem online dan juga langsung mendapatkan slip setoran yang menjadi bukti pembayaran untuk nasabah tersebut.

c. Informan III

Menurut RSD sebagai nasabah, penerapan di BMT sangat bagus karena tidak menggunakan kertas sobekan, melainkan menggunakan hp untuk melakukan transaksi angsuran dan transaksi ini menggunakan sistem online.<sup>68</sup>

Berdasarkan hasil dari wawancara dapat disimpulkan dari pengakuan nasabah dengan menggunakan sistem online ini sangat bagus untuk kinerja penerapan *IBSCollect* di BMT Kube Sejahtera Unit 068 Palangka Raya ini.

---

<sup>67</sup>Hasil wawancara dengan Ibu KM bertempat di Jl. Mendawai Komp. Sosial, tanggal 13 November 2018.

<sup>68</sup>Hasil wawancara dengan Ibu RSD bertempat di Jl. Piranha XII.

## 2. Faktor-faktor Kendala yang dihadapi *Baitul Mal Wa Tamwil Kube Sejahtera Unit 068* tentang layanan *IBSCollect*

Rumusan masalah yang kedua, penulis mengajukan beberapa pertanyaan kepada para subjek, yaitu:

Pertanyaan pertama penulis menanyakan pada saat dilapangan kendala apa yang dihadapi seringkali saat layanan *IBSCollect*.

### a. Subjek I

Karena kita bicara mengenai teknologi tentu berhubungan dengan jaringan, yang pasti kendala terbesar adalah adanya gangguan *server* yang ada di Bandung seperti kejadian beberapa hari ini. Sekitar 2 hari mengalami mengalami gangguan sehingga kami melaksanakannya secara manual. Namun untuk teknis bagaimana penyelesaian langkah-langkahnya juga sudah kita terapkan bahwa masing-masing BO bisa memberikan kertas angsuran yang bisa diisi oleh masing-masing BO. Jadi untuk lebih jelasnya nanti bisa ditanyakan kepada teman-teman yang berada langsung dilapangan, karena mereka yang setiap hari melaksanakan kegiatan yang berhubungan dengan mesin ini.<sup>69</sup>

Berdasarkan hasil dari wawancara dapat disimpulkan bahwa kendala terbesar yang pernah terjadi di BMT terkahir ialah gangguan server dari pusat tersebut selama 2 hari dan terpaksa melakukan transaksi secara manual.

### b. Subjek II

Menurut S yang menjabat sebagai *bussiness officer*, Kendala itu bermacam-macam tergantung sinyal dan *droup battery* juga

---

<sup>69</sup>Hasil wawancara dengan bapak DH bertempat di kantor BMT Kube Sejahtera Unit 068 jalan Tmg. Tilung 2 No.30A, tanggal 30 Oktober 2018.



menjadi salah satu kendalanya, masalah IBS itu sendiri tidak ada kendala dan selebihnya hanya tergantung pada cuaca.<sup>70</sup>

Berdasarkan hasil dari wawancara dapat disimpulkan bahwa kendala yang dihadapi oleh *bussines officer* bermacam-macam seperti: gangguan *signal*, dan *droup batteri*.

### c. Subjek III

Biasanya kendala yang kita hadapi itu yang pertama pada umumnya yang pasti internet, karena kita menggunakan aplikasi IBS itu menggunakan koneksi internet. Bisa offline juga cuman kalau offline itu kadang ada terselisih disitu biasanya, jadi kita butuhkan saat itu ialah internet. Yang kedua yaitu baterai dari perangkat yang kita gunakan itu saat terisi atau penuh paling tidak, terus yang ketiga kendalanya biasanya nasabah itu ada kesalahan penginputan atau kurang pembayaran, disitu ada angsuran beberapa kita agak berbeda disitu kendalanya.<sup>71</sup>

Berdasarkan hasil dari wawancara dapat disimpulkan bahwa yang pertama koneksi intrnet karena aplikasi *IBSCollect* ini membutuhkan koneksi dari jaringan. Yang kedua adalah biasanya kehabisan daya *batteri*. Dan yang ketiga biasanya nasabah keliru tentang penghitungan pembayaran arnsaksi tersebut.

Pertanyaan kedua penulis menanyakanselain dilapangan, apakah ada kendala yang terjadi dari pihak kantor tentang penerapan *IBSCollect*.

---

<sup>70</sup>Hasil wawancara dengan bapak S bertempat di kantor BMT Kube Sejahtera Unit 068 jalan Tmg. Tilung 2 No.30A, tanggal 30 Oktober 2018.

<sup>71</sup>Hasil wawancara dengan bapak ARZ bertempat di kantor BMT Kube Sejahtera Unit 068 jalan Tmg. Tilung 2 No.30A, tanggal 30 Oktober 2018.

a. Subjek I

Selain dilapangan yang pasti pertama tadi adalah *server*, yang kedua sebenarnya di kantor itu berhubungan dengan *server*, cuman bisa jadi dari pihak seperti *proveder* yaitu seperti Telkomsel, Indosat dan XL. Saya lihat itu biasanya mengalami gangguan jaringan, jadi kita kesulitannya disitu kendala yang terjadi. Dari kendala tersebut ternyata juga berimbas kepada transaksi rekan-rekan misalnya ada yang *double input* atau terjadi selisih diantara teman-teman. Nanti bisa ditanyakan langsung kepada yang dilapangan.<sup>72</sup>

Berdasarkan hasil dari wawancara dapat disimpulkan bahwakenadala yang terjadi dari pihak kantor yaitu berhubungan server yang ada di pusat.

b. Subjek II

Menurut S sebagai *Bussiness Officer*, kendala di kantor kemungkinan hampir tidak ada, cukup jangan terlalu lama charger supaya baterai tidak cepat rusak.<sup>73</sup>

Berdasarkan hasil dari wawancara dapat disimpulkan bahwa pengakuan dari BO inisial S yaitu saat melakukan charger atas perangkat printer di anjurkan tidak terlalu lama dikarenakan akan menyebabkan baterainya kembung.

c. Subjek III

Kendala yang biasa di internal kantor biasanya itu gangguan servernya, misalnya pertama kemaren ada mati lampu komputer

---

<sup>72</sup>Hasil wawancara dengan bapak DH bertempat di kantor BMT Kube Sejahtera Unit 068 jalan Tmg. Tilung 2 No.30A, tanggal 30 Oktober 2018.

<sup>73</sup>Hasil wawancara dengan bapak S bertempat di kantor BMT Kube Sejahtera Unit 068 jalan Tmg. Tilung 2 No.30A, tanggal 30 Oktober 2018.

kantor itu tidak dapat digunakan atau tidak aktif. Jadi yang kita print itu yang kita gunakan aplikasinya data-data itu bahkan belum bisa terlihat karena komputernya mati dari kendala terakhir.<sup>74</sup>

Berdasarkan hasil dari wawancara dapat disimpulkan bahwa kendala yang ada di kantor ialah gangguan server yang menyebabkan komputer yang ada di kantor tidak bisa di gunakan karena dari komputer itulah persiapan data-data nasabah dilakukan.

Pertanyaan ketiga penulis menanyakan bagaimana tanggapan nasabah *Baitul mal wa Tamwil* kube sejahtera Unit 068 saat terjadinya kendala penerapan *IBSCollect*.

a. Subjek I

Biasanya para nasabah kita itu kebanyakan sudah akrab, nasabahnya sudah percaya dengan kita. Untuk selama ini saat bertransaksi memang jarang sekali terjadi kendala dengan anggota kita biasanya setiap transaksi kita kasih bukti pembayaran. Dan ditanda tangani oleh tugas itu sendiri, jadi kalau ada apa-apa bisa dibawa ke kantor dan bisa di cek ulang di *server* yang ada di kantor cabang.<sup>75</sup>

Berdasarkan hasil dari wawancara dapat disimpulkan bahwa saat terjadi kendala di lapangan, dari pihak nasabah sudah percaya kepada BMT tersebut karena selalu mendapat bukti dari pembayaran tersebut.

---

<sup>74</sup>Hasil wawancara dengan bapak ARZ bertempat di kantor BMT Kube Sejahtera Unit 068 jalan Tmg. Tilung 2 No.30A, tanggal 30 Oktober 2018.

<sup>75</sup>Hasil wawancara dengan bapak DH bertempat di kantor BMT Kube Sejahtera Unit 068 jalan Tmg. Tilung 2 No.30A, tanggal 30 Oktober 2018.

### b. Subjek II

Menurut S sebagai *Bussiness Officer*, tanggapan nasabah dalam penerapan ini lebih detail lebih bagus seperti ini, nasabah akan tahu angsuran-angsuran keberapa yang sudah terbayar dan penerapan untuk tagihan jadi lebih bagus.<sup>76</sup>

Berdasarkan hasil dari wawancara dapat disimpulkan bahwa tanggapan dari nasabah penerapan aplikasi ini lebih bagus dan mereka percaya bahwa saat terjadi kendala pembayaran mereka terjamin aman.

### c. Subjek III

Nasabahnya sendiri biasanya agak sangat bingung karena pertama kita harus paling tidak inputnya itu offline kalau dia bingung, itu diaharus benar-benar prosek antara kertas minggu lalu sama angsuran yang selanjutnya itu harus dicek. Terus yang kedua nasabah itu terkadang merasa bingungnya saat kita menggunakannya terpaksa manual dan itu berarti kita tulis tangan dan pula biasanya kita sebagai BO kalau terjadi kendala itu kita tidak bisa memberikan data 100% konkrit kepada nasbah, jadi disitu kendala-kendala yang nasabah hadapi.<sup>77</sup>

Berdasarkan hasil dari wawancara dapat disimpulkan bahwa saat terjadi kendala, dari beberapa nasabah masih merasa bingung karena saat terjadi kendala dari pihak BMT menggunakan pembayaran secara *offline*. Dan yang kedua saat terjadi kendala dari pihak BMT terpaksa menggunakan sistem manual.

---

<sup>76</sup>Hasil wawancara dengan bapak S bertempat di kantor BMT Kube Sejahtera Unit 068 jalan Tmg. Tilung 2 No.30A, tanggal 30 Oktober 2018.

<sup>77</sup>Hasil wawancara dengan bapak ARZ bertempat di kantor BMT Kube Sejahtera Unit 068 jalan Tmg. Tilung 2 No.30A, tanggal 30 Oktober 2018.

Pertanyaan pertama untuk nasabah, penulis menanyakan apakah menurut bapak/ibu dalam sistem transaksi layanan menggunakan *IBSCollect* di *Baitul Mal Wa Tamwil* ini terjamin aman.

a. Informan I

Menurut A sebagai Nasabah, transaksi sangat aman karena berdasarkan penjelasan dari awal karyawan ketika mengajukan pinjaman dan ketika melakukan pembayaran sampai pembayaran selesai semuanya sangat aman.<sup>78</sup>

Berdasarkan hasil dari wawancara dapat disimpulkan bahwa tanggapan dari pihak nasabah tersebut merasa sangat aman tidak terjadi kesalahpahaman.

b. Informan II

Menurut KM selaku nasabah, saat pembayaran angsuran dijamin aman karena langsung memegang slip dari pembayaran, disitu bisa terlihat sisa angsuran dari pinjaman setiap minggunya.<sup>79</sup>

Berdasarkan hasil dari wawancara dapat disimpulkan bahwa disaat pembayaran, dari pihak nasabah mendapatkan langsung bukti dari pembayaran tersebut.

---

<sup>78</sup>Hasil wawancara dengan Ibu A bertempat di Jl. Hiu Putih 10 Block E 1, tanggal 06 November 2018.

<sup>79</sup>Hasil wawancara dengan Ibu KM bertempat di Jl. Mendawai Kopm. Sosial, tanggal 13 November 2018.

c. Informan III

Menurut RSD selaku Nasabah, transaksi terjamin aman karena menggunakan sistem online dan juga ada bukti dari pembayaran angsurana yang terter pembayaran setiap minggunya.<sup>80</sup>

Berdasarkan hasil dari wawancara dapat disimpulkan dari pengakuan nasabah tersebut bahwa menggunakan sistem *IBSCollect* ini terjamin aman karena langsung mendapatkan bukti pembayaran dari karyawan BMT.

Pertanyaan kedua untuk nasabah, penulis menanyakan apakah ada hambatan yang dihadapi bpk/ibu saat karyawan BMT menggunakan *IBSCollect* dalam melayani bpk/ibu.

a. Informan I

Menurut A selaku nasabah, tidak ada hambatan selama pembayaran awal sampai selesai semuanya aman dan lancar.<sup>81</sup>

Berdasarkan hasil dari wawancara dapat disimpulkan bahwa dari pengakuan nasabah itu sendiri tidak pernah terjadi hambatan saat pembayaran.

b. Informan II

Menurut km sebagai nasabah, saat pembayaran tidak ada hambatan, selama pembayaran selalu lancar.<sup>82</sup>

---

<sup>80</sup>Hasil wawancara dengan Ibu RSD bertempat di Jl. Piranha XII.

<sup>81</sup>Hasil wawancara dengan Ibu A bertempat di Jl. Hiu Putih 10 Block E 1, tanggal 06 November 2018.



Berdasarkan hasil dari wawancara dapat disimpulkan bahwa dari informan kedua juga mengakui pembayarannya selama ini tidak ada hambatan.

c. Informan III

Selama saya meminjam di BMT ini kalau untuk terjadinya hambatan sangat jarang sekali. Tapi ada hambatan yang pernah saya alami saat karyawan BMT melakukan transaksi, pada saat itu terjadi kelambatan saat transaksi dan dari pengakuan karyawan BMT terjadinya keterlambatan disebabkan jaringan dari kartu hp tersebut.<sup>83</sup>

Berdasarkan hasil dari wawancara dapat disimpulkan bahwa untuk informan ketiga ini telah mengalami hambatan saat melakukan pembayaran yang terjadinya keterlambatan saat karyawan melakukan transaksi angsuran nasabah tersebut.

Pertanyaan ketiga untuk nasabah, penulis menanyakan menurut bapak/ibu disaat melakukan transaksi apakah ada kemungkinan terjadi kesalahan dalam transaksi tersebut.

a. Informan I

Menurut A sebagai nasabah, kemungkinan terjadi kesalahan sangat kecil karena menggunakan sistem online.<sup>84</sup>

---

<sup>82</sup>Hasil wawancara dengan Ibu KM bertempat di Jl. Mendawai Komp. Sosial, tanggal 13 November 2018.

<sup>83</sup>Hasil wawancara dengan Ibu RSD bertempat di Jl. Piranha XII.

<sup>84</sup>Hasil wawancara dengan Ibu A bertempat di Jl. Hiu Putih 10 Block E 1, tanggal 06 November 2018.

Berdasarkan hasil dari wawancara dapat disimpulkan bahwa untuk terjadinya kesalahan itu sangat kecil dan karena dari pihak BMT mereka menggunakan sistem online.

b. Informan II

Menurut KM selaku nasabah, untuk terjadinya kesalahan sangat kecil, karena pembayaran menggunakan hp. Akan tetapi kadang-kadang di saat pembayaran ada yang lama, kemungkinan disebabkan oleh jaringan.<sup>85</sup>

Berdasarkan hasil dari wawancara dapat disimpulkan bahwa kesalahan sangat kecil karena pembayaran melalui smartphone. Dan karena menggunakan jaringan internet, kadang-kadang proses pembayaran agak sedikit lama.

c. Informan III

Menurut RSD selaku nasabah, untuk terjadinya kesalahan sangat kecil, karena pembayarannya menggunakan sistem online. Akan tetapi ada terjadi keterlambatan melakukan transaksi seperti sebelumnya dan pernah mengalami selisih pembayaran.<sup>86</sup>

Berdasarkan hasil dari wawancara dapat disimpulkan pada saat transaksi itu terjadi keterlambatan karena gangguan dari jaringan internet,

---

<sup>85</sup>Hasil wawancara dengan Ibu KM bertempat di Jl. Mendawai Komp. Sosial, tanggal 13 November 2018.

<sup>86</sup>Hasil wawancara dengan Ibu RSD bertempat di Jl. Piranha XII.

dan pada saat itu juga terjadinya kesalahan selisih pembayaran dari pengakuan informan ketiga.

### 3. Efektivitas Penerapan Layanan *IBSCollect* di *Baitul Mal Wa Tamwil Kube Sejahtera Unit 068 Palangka Raya*

Rumusan masalah yang kedua, penulis mengajukan pertanyaan kepada para subjek, yaitu:

Penulis menanyakan Apa saja yang menjadi ukuran efektivitas dalam penerapan layanan *IBSCollect* di *Baitul Mal Wa Tamwil Kube Sejahtera Unit 068 Palangka Raya*.

#### a. Subjek I

Ukuran efektivitas itu bisa dilihat dari yang pertama adalah ketepatan waktu transaksi, jadi karena ketepatan waktu transaksi secara langsung (*real time*). Jadi pada setoran itu, *input* hari itu, masuk pada hari itu, dan pada jam itu juga menit bahkan detik. Pada saat itu juga langsung tercatat. Yang kedua adalah keamanan transaksi, jadi data begitu masuk maka semua transaksi akan tercatat dan tersimpan kedalam *server* kami yang ada di cabang maupun di pusat sehingga data tersebut langsung aman. Kemudian kepercayaan, jadi karena transaksi tersebut tepat waktu kemudian cepat hari itu juga otomatis akan meningkatkan rasa kepercayaan bagi anggota-anggota kami. Kemudian adalah penggunaan *IBS* ini juga bisa mengurangi penggunaan kertas maupun alat tulis sehingga bisa menjadi efisien juga bagi kami, karena kami juga tidak harus menyediakan banyak kertas, menyediakan alat tulis, karena hanya menyediakan alat perangkat teknologi.<sup>87</sup>

Berdasarkan hasil dari wawancara dapat disimpulkan bahwa yang

menjadi ukuran efektivitas dalam penerapan layanan *IBSCollect* ini

---

<sup>87</sup>Hasil wawancara dengan bapak DH bertempat di kantor BMT Kube Sejahtera Unit 068 jalan Tmg. Tilung 2 No.30A, tanggal 30 Oktober 2018.

adalah: ketepatan waktu transaksi, keamanan transaksi, kepercayaan, dan pengurangan penggunaan kertas dan alat tulis.

#### b. Subjek II

Untuk menjadi ukuran efektivitas dalam penerapan ini yaitu kelebihan yang pertama adalah lebih aman, karena setiap data transaksi dapat diverifikasi langsung oleh nasabah melalui slip yang tercetak (mengurangi fraud oleh oknum pegawai), yang kedua meminimalkan human error, karena data transaksi yang terjadi antara pegawai dengan nasabah dapat dipantau secara online real time dari kantor. Untuk yang ketiga efisiensi, karena biaya pada tiap transaksi yang terjadi juga lebih murah, dan yang keempat mengurangi kesibukan teller, karena transaksi setoran maupun angsuran nasabah yang sudah dikirim melalui IBS Collect tidak perlu di transaksikan ulang oleh petugas teller, dan untuk selanjutnya nyaman, karena nasabah tidak lagi perlu antri, karena transaksi nasabah bisa dilakukan secara online.<sup>88</sup>

Berdasarkan hasil dari wawancara dapat disimpulkan bahwa yang menjadi ukuran efektivitas dalam penerapan layanan *IBS Collect* ini adalah: lebih aman, meminimalkan human error, efisiensi, kesibukan teller, dan kenyamanan.

#### c. Subjek III

Kalau efektivitasnya itu tolak ukurnya yang pertama itu biasanya kita menjamin keamanan dari data-data nasabah tersebut, karena antara perusahaan dan nasabah yang mengetahui bagaimana bekerja pembayarannya. Terus yang kedua nasabah dapat langsung tahu kita sudah melakukan pembayaran kesekian terus sisa-sisa angsuran kita kesekian, terus tabungan kita selama ini kesekian itu data-datanya. Yang ketiga untuk paling tidak kita mengurangi resiko human error misalnya kaya kita ini sedang tidak fokus atau kadang-kadang nasabah banyak, jadi kita dapat memantau satu persatu nasabah melalui data-data yang ada di IBS,

---

<sup>88</sup>Hasil wawancara dengan bapak S bertempat di kantor BMT Kube Sejahtera Unit 068 jalan Tmg. Tilung 2 No.30A, tanggal 30 Oktober 2018.

misalkan tadi angsuran keberapa itu kita memantau dari situ.terus misalnya keempat ini kita dapat membantu untuk internal kantornya, jadi tidak perlu kalau manual kita harus lagi-lagi datang ke kasir atau teller untuk setoran atas nama ini pembayaran sekian itu juga berkaitan dengan human eror tadi, jadi kita membantu tellernya kita cuman setor rekap saja. Untuk selanjutnya yang kelima itu biasanya kita dan nasabah itu menimbulkan ada perasaan kepercayaan kepada kita karena merasakan nyaman, tidak perlu menunggu lama pembayarannya tidak perlu antri misalkan ke kantor tidak perlu, jadi bisa melalui kita ataupun langsung setoran ke kantor.<sup>89</sup>

Berdasarkan hasil dari wawancara dapat disimpulkan bahwayang menjadi ukuran efektivitas dalam penerapan layanan *IBSCollect* ini adalah: menjamin keamanan, dapat memantau pembayaran nasabah, mengurangi human eror, membantu internal kantor, kepercayaan.

Pertanyaan pertama untuk nasabah, penulis menanyakan menurut bpk/ibu dari layanan aplikasi ini apakah transaksi tersebut menjadi lebih mudah.

a. Informan I

Menurut A selaku nasabah, transaksi tentu akan lebih mudah karena dalam setiap transaksi di slip pembayarannya terlihat jelas sisa angsuran dan sisa nominal pembayarannya.<sup>90</sup>

---

<sup>89</sup>Hasil wawancara dengan bapak ARZ bertempat di kantor BMT Kube Sejahtera Unit 068 jalan Tmg. Tilung 2 No.30A, tanggal 30 Oktober 2018.

<sup>90</sup>Hasil wawancara dengan Ibu A bertempat di Jl. Hiu Putih 10 Block E 1, tanggal 06 Novemver 2018.

Berdasarkan hasil dari wawancara dapat disimpulkan bahwadari pengakuan nasabah tersebut lebih mudah karena semuanya pembayarannya terlihat.

b. Informan II

Menurut KM selaku nasabah, transaksi tentu lebih mudah, karena saat pembayaran karyawan dari BMT hanya menggunakan hp dan printer kecil saja. dengan menggunakan perlatan tersebut pembayaran langsung tercatat.<sup>91</sup>

Berdasarkan hasil dari wawancara dapat disimpulkan bahwa tentu lebih mudah langsung tercatat semua pembayaran tersebut.

c. Informan III

Menurut RSD selaku nasabah, transaksi akan Jauh lebih mudah, karena dengan menggunakan pembayaran online ini pembayaran dijamin aman.<sup>92</sup>

Berdasarkan hasil dari wawancara dapat disimpulkan dari pengakuan informan ketiga juga mengatakan pembayaran online ini lebih mudah tentunya.

Pertanyaan kedua untuk nasabah, penulis menanyakan apakah disaat karyawan BMT menggunakan *IBSCollect* menyita waktu bpk/ibu dalam beraktivitas.

---

<sup>91</sup>Hasil wawancara dengan Ibu KM bertempat di Jl. Mendawai Komp. Sosial, tanggal 13 November 2018.

<sup>92</sup>Hasil wawancara dengan Ibu RSD bertempat di Jl. Piranha XII.



a. Informan I

Menurut A selaku nasabah, IBS collect tidak menyita waktu karena sistem transaksi ini prosesnya sangat cepat.

Berdasarkan hasil dari wawancara dapat disimpulkan bahwa dari pihak nasabah mengakui proses pembayarannya sangat cepat.<sup>93</sup>

b. Informan II

Menurut KM selaku nasabah, IBS collect tidak menyita waktu karena proses pembayarannya sangat cepat, kurang dari satu menit sudah selesai.<sup>94</sup>

Berdasarkan hasil dari wawancara dapat disimpulkan bahwa dari pihak nasabah mengakui proses pembayarannya sangat cepat sama seperti pengakuan dari informan nasabah yang pertama.

c. Informan III

Menurut RSD selaku nasabah, IBS collect proses pembayarannya sangat cepat dan tidak menyita waktu sama sekali.<sup>95</sup>

Berdasarkan hasil dari wawancara dapat disimpulkan bahwa informan ketiga juga sependapat dengan informan yang pertama dan kedua.

---

<sup>93</sup>Hasil wawancara dengan Ibu A bertempat di Jl. Hiu Putih 10 Block E 1, tanggal 06 November 2018.

<sup>94</sup>Hasil wawancara dengan Ibu KM bertempat di Jl. Mendawai Komp. Sosial, tanggal 13 November 2018.

<sup>95</sup>Hasil wawancara dengan Ibu RSD bertempat di Jl. Piranha XII.

## C. Analisis Penelitian

### 1. Penerapan Sistem Layanan *IBSCollect* Di Baitul Mal Wa Tamwil Kube Sejahtera Unit 068 Palangka Raya.

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dipaparkan, maka dapat diketahui bahwa penerapan yang dilakukan BMT Kube Sejahtera Unit 068 terhadap layanan kepada nasabah sangat terbantu dan menanggapi secara positif. Seperti yang telah diuraikan pada kajian teori di BAB II bahwa Inovasi baru adalah cara baru dalam bentuk pelayanan yang diberikan kepada para pelanggan dalam proses, dan sistem yang baru, yang memberikan nilai yang berarti atau secara signifikan (terutama ekonomi dan sosial)<sup>96</sup>

Dikaitkan dengan teori penerapan diatas maka peran BMT adalah suatu lembaga keuangan dalam rangka menerapkan sistem layanan yang menggunakan semacam aplikasi online dengan nama *IBSCollect*, untuk membantu mempermudah nasabah melakukan transaksi secara aman dan efektif.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti mengenai penerapan sistem layanan *IBSCollect* dengan subjeknya 3 orang pegawai BMT Kube Sejahtera Unit 068 Palangka Raya menjelaskan bahwa tahap penerapan layanan *IBSCollect* yaitu: Tahapan pertama adalah harus tahu terlebih

---

<sup>96</sup> Galih, *Landasan Teori Inovasi*, Jurnal: Februari 2017.  
<http://digilib.unila.ac.id/15763/17/BAB%20II.pdf>.

dahulu apa saja perangkat yang diperlukan untuk *IBSCollect*, karena perangkat ini terintegrasi secara sistem melalui sambungan langsung secara online yang bisa diakses oleh pusat kantor. Adapun beberapa perangkatnya yang pertama yang pasti adalah adanya server, dan Kota Bandung adalah server utama dari aplikasi *IBSCollect* tersebut kemudian tersambung ke server yang ada di kantor pusat yaitu berada di Sampit kemudian disambungkan lagi ke server yang ada di cabang-cabang kantor, terutama kantor cabang palangka Raya. Yang pasti masing-masing BO menyiapkan data-data terlebih dahulu sebelum melakukan transaksi. Pembayaran melalui *IBSCollect* yang lebih mudah mencari data-data nasabah dimana pembayaran dilakukan.

Pada hasil penelitian tersebut dapat dipahami bahwa penerapan yang dilakukan oleh karyawan BMT telah tepat dan sejalan dengan apa yang disampaikan pada kajian teori di BAB II tentang sistem informasi dimana seperangkat komponen yang saling berhubungan yang berfungsi mengumpulkan, memproses, menyimpan dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pembuatan keputusan dan pengawasan dalam organisasi.<sup>97</sup>

Jadi, dikaitkan dengan teori diatas dengan penerapan sistem *IBSCollect* yang dilakukan BMT tidak lain adalah dari penerapan praktek layanan IBS ini disusun bagi anggota yang dilapangan dimana itu kita

---

<sup>97</sup> Muhammad Fakhri Husein & Amin Wibowo, *Sistem Informasi Manajemen*,.....h.5.

melakukan pembayaran. Jadi disitu peran dari BMT menjelaskan fungsi dari aplikasi tersebut supaya mempermudah nasabah memahami transaksi melalui aplikasi tersebut dan dimana pembayaran angsuran-angsuran itu lebih detail dan lebih terperinci. Nasabah mendapatkan bukti berupa *print out*, nasabah juga dapat memperhatikan, yang pertama dari segi angsuran keberapa dia pembayaran terus disitu ada tanggal jatuh temponya, dan tanggal realisasinya. Semuanya kelihatan dari bukti yang berupa *print out* tersebut.

Tetapi, disini pihak nasabah tetap harus mengingat angsuran dari pembayaran tiap minggunya untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan seperti, terjadinya selisih pada pembayaran. Karena dalam praktek ekonomi akuntansi bisa sering terjadi selisih penghitungan. Dari situ perlu dilakukan pemeriksaan rutin setiap minggu atau setiap pembayaran dari bukti pembayaran yang berupa *print out* tersebut.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini berkembang dengan pesat seiring dengan penemuan dan pengembangan Ilmu Pengetahuan dalam bidang informasi dan komunikasi sehingga mampu menciptakan alat-alat yang mendukung perkembangan teknologi informasi, mulai dari sistem komunikasi sampai dengan alat komunikasi yang searah maupun dua arah (interaktif).

Kemajuan tersebut telah memberikan kemudahan-kemudahan dan kesejahteraan bagi kehidupan manusia sekaligus merupakan sarana bagi

kesempurnaan manusia sebagai hamba Allah dan khalifah-Nya. Karena Allah telah mengaruniakan anugerah kenikmatan kepada manusia yg bersifat saling melengkapi yaitu anugerah agama dan kenikmatan teknologi. Salah satu yang tersirat dari firman Allah dalam Alquran Surat Ar-Rahman Ayat 33, yaitu:

يَا مَعْشَرَ الْجِنِّ وَالْإِنسِ إِنِ اسْتَطَعْتُمْ أَنْ تَنْفُذُوا مِنْ أَقْطَارِ  
السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ فَانفُذُوا لَا تَنْفُذُونَ إِلَّا بِسُلْطَانٍ

Artinya: “Hai jemaah jin dan manusia, jika kamu sanggup menembus (melintasi) penjuru langit dan bumi, maka lintasilah, kamu tidak dapat menembusnya melainkan dengan kekuatan.”<sup>98</sup>

Beberapa ahli menjelaskan kata *sulthan* dengan berbagai macam arti, ada yang mengartikan dengan kekuatan, dan kekuasaan, ada pula yang mengartikan dengan ilmu pengetahuan, kemampuan dan sebagainya. Maka yang dimaksud darinya adalah kelapangan dan kedalaman ilmu...(Tafsiir ar-Razii/306).

Abdul Al-Razzaq Naufal dalam bukunya *Al-Muslimun wa al-Ilm al-Hadis*, mengartikan kata “sulthan” dengan ilmu pengetahuan dan kemampuan atau teknologi. Kemudian beliau menjelaskan bahwa ayat ini member isyarat kepada manusia bahwa mereka tidak mustahil untuk menembus ruang angkasa, bila ilmu pengetahuan dan kemampuannya atau teknologinya memadai.

<sup>98</sup> Depag RI, Al-Qur'an dan Terjemahan, Semarang, 1989, h. 887.

Alquran memang tidak memberi petunjuk-petunjuk secara rinci untuk hal itu, tetapi Alquran memberi modal dasar berupa akal dan sarananya secara mentah untuk digali dan diolah sehingga bermanfaat untuk kehidupan manusia. Karena akal pulalah manusia ditunjuk oleh Allah menjadi *Khalifah fil- Ardl*, sebagai Khalifah di bumi dengan tugas mengurus dan memakmurkannya, serta menjadi makhluk yang paling mulia dibandingkan dengan makhluk lainnya.

Ayat tersebut anjuran bagi siapapun yang bekerja di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi, untuk berusaha mengembangkan kemampuan sejauh-jauhnya sampai-sampai menembus (melintas) penjuru langit dan bumi. Namun Alquran member peringatan agar manusia bersifat realistik, sebab betapapun baiknya rencana, namun bila kelengkapannya tidak dipersiapkan maka kesia-siaan akan dihadapi. Kelengkapan itu adalah apa yang dimaksud dalam ayat itu dengan istilah *sulthan*, yang menurut salah satu pendapat berarti kekuasaan, kekuatan yakni ilmu pengetahuan dan teknologi. Tanpa penguasaan dibidang ilmu dan teknologi jangan harapkan manusia memperoleh keinginannya untuk menjelajahi luar angkasa. Oleh karena itu, manusia ditantang dianjurkan untuk selalu mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi.<sup>99</sup>

---

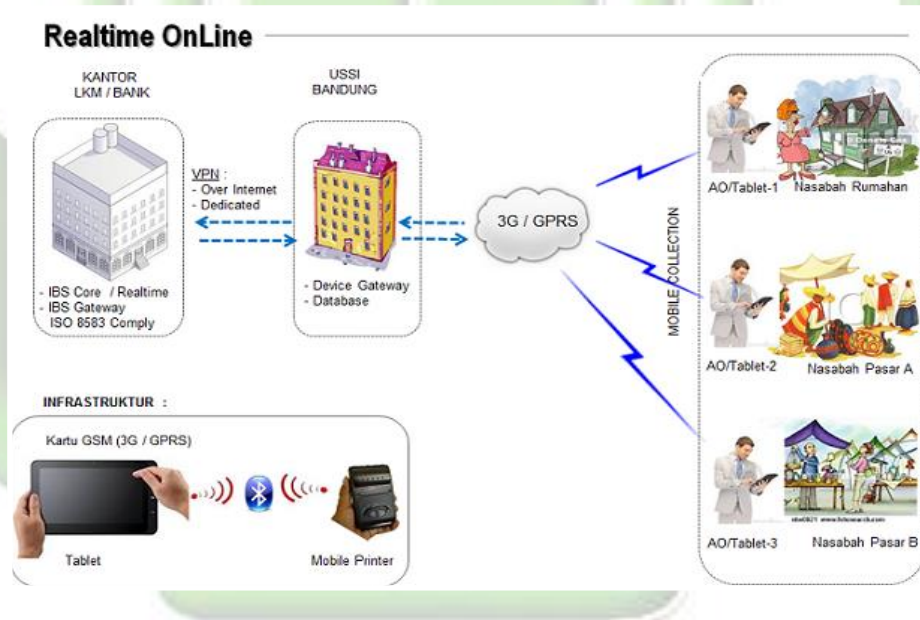
<sup>99</sup> Suwardi Lubis, *Pandangan Al-Qur'an Terhadap Perkembangan Teknologi Komunikasi dan Informasi*, <https://suwardilubis.blogspot.com/2015/12/pandangan-al-quran-terhadap.html>. Di akses pada hari Kamis tanggal 01 November 2018 pukul 21:15 WIB.



Dalam pelaksanaannya, dari prosedur transaksi yang dilakukan oleh BMT Kube Sejahtera Unit 068 Palangka Raya terhadap penerapan sistem layanan *IBSCollect* kepada nasabah dapat dikatakan sudah terjamin, karena dalam pelaksanaannya nasabah merasa aman dan percaya dalam pembayarannya dengan menggunakan sistem online yang digunakan BMT Kube Sejahtera Unit 068 Palangka Raya.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti, Penerapan *IBSCollect* Dalam Pelayanan Nasabah adalah sebagai berikut:

**Gambar 4.1 Alur Pelayanan Nasabah Menggunakan *IBSCollect***



Penjelasan alur dalam melayani nasabah:

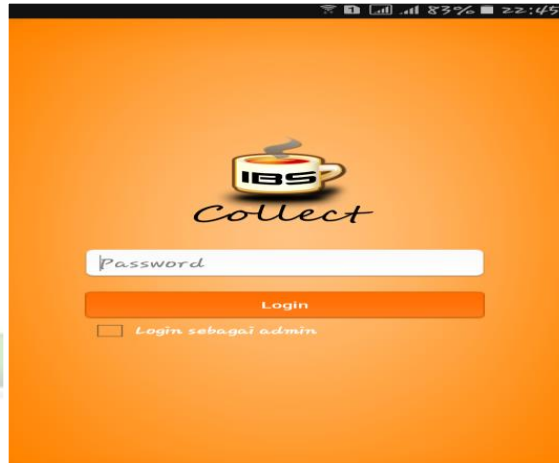
1. Karyawan menyediakan alat-alat *IBSCollect* (HP android & perangkat printer).

2. Setelah menyediakan alat-alat *IBSCollect* karyawan BMT segera berangkat menuju tempat nasabah dan nasabah yang akan melakukan transaksi.
3. Setelah bertemu dengan nasabah, karyawan BMT tersebut melakukan transaksi langsung menggunakan sistem *IBSCollect*.
4. Setelah transaksi selesai karyawan BMT dan nasabah menyimpan bukti slip print out atas transaksi yang dilakukan.
5. Setelah semua selesai, karyawan pulang membawa rekap hasil transaksi dan menyerahkan beserta uang setoran kepada teller.

Sistem *IBSCollect* ini hanya dapat dijalankan oleh karyawan BMT Kube Sejahtera Unit 068 Palangka Raya yang sudah terdaftar sebagai User dan mempunyai password. Oleh karena itu, dalam memasukkan data atau nomor Rekening nasabah (*input data*) tidak sembarang orang dapat melakukannya.

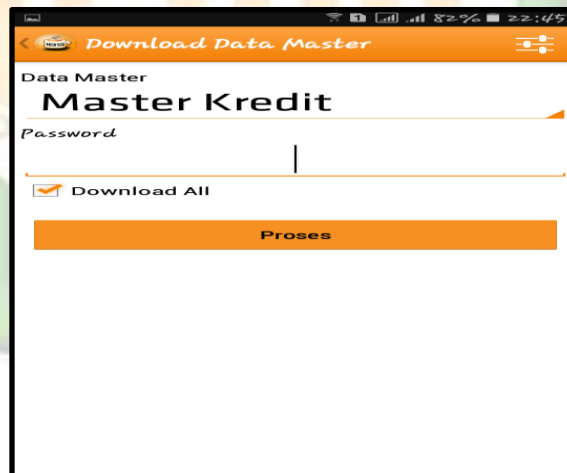
Berikut tata cara menggunakan sistem aplikasi *IBSCollect* dan transaksi secara langsung:

**Gambar 4.2 Beranda Sistem *IBSCollect*<sup>100</sup>**



Langkah pertama adalah login aplikasi *IBSCollect* yang sudah terpasang di HP android karyawan BMT Kube Sejahtera Unit 068 dengan memasukkan password yang sudah ditentukan oleh pihak kantor.

**Gambar 4.3 Menyiapkan Data Nasabah**



---

<sup>100</sup> Aplikasi yang digunakan oleh BMT Kube Sejahtera Unit 068.

Langkah selanjutnya adalah dengan mendownload data nasabah untuk bisa melakukan transaksi dilapangan nantinya. Dengan begitu karyawan akan lebih mudah mencari nama nasabah yang akan melakukan transaksi pada hari itu.

a. Menu Angsuran Kredit

Menu angsuran kredit adalah menu yang digunakan untuk para nasabah BMT Kube Sejahtera Unit 068 Palangka Raya dalam melakukan angsuran kredit kepada BMT Kube Sejahtera Unit 068 Palangka Raya. Langkah-langkah melakukan menu angsuran kredit adalah sebagai berikut:

1. Menulis nama dari nasabah yang akan melakukan pembayaran.
2. Pastikan nama dan nominal peminjaman nasabah benar agar tidak terjadi kesalahan.

Gambar 4.4 Data dari nasabah

```

---BMT KUBE CAB. PALANGKARAYA---
*****INFORMASI REKENING*****
DEV ID          355210094894432
USER           [REDACTED]
TGL            02/13/2018
REF#           4389052535
-----
#REK PINJ      01.35.002251
                JL.PINGUIN NO..207

JML PEMB RP.   750.000
TGL REALISASI  13/11/2018
TGL JT         14/01/2019
SISA ANGS RP.  656.250
-----
*****ANGSURAN KE : 2*****
POKOK RP.     470.250
MARGIN RP.    74.750
DENDA RP.     0
ADMIN RP.     0
-----
TOTAL TAGIHAN RP. 545.000
  
```

Proses

Dilihat dari gambar 4.4 adalah data dari salah satu nasabah BMT Kube Sejahtera Unit 068 Palangka Raya yang terdapat dalam sistem aplikasi *IBSCollect* tersebut. Disitu terlihat jumlah pembiayaan, tanggal realisasi, tanggal jatuh tempo, dan sisa angsuran. Dalam aplikasi *IBSCollect* sudah terlihat semua data transaksi dari salah satu nasabah tersebut. Dengan penerapan aplikasi *IBSCollect* ini lebih efektif karena terjamin aman dari fraud/penyalahgunaan dan Meminimalkan Human Error karena data transaksi yang terjadi antara petugas lapangan dengan nasabah dapat dipantau secara *online realtime* dari kantor.

3. Klik proses, kemudian akan muncul data untuk transaksi nasabah, perincian kredit pokok, profit, denda, dan admin. Untuk melakukan transaksi pembayaran hanya memakai

kredit pokok dan profit dengan besaran tiap angsuran yang sesuai.

4. Klik lagi proses yang ada di gambar data transaksi nasabah tersebut untuk penginputan langsung.

**Gambar 4.5 Data transaksi nasabah**



Pokok	₹70250
Profit	74750
Denda	0
Admin	0

Total : 545.000

Proses

Gambar 4.5 adalah data untuk melakukan transaksi nasabah atau nasabah melakukan pembayaran angsuran setiap minggunya, dan karyawan BMT melakukan input transaksi angsuran dari nasabah.

5. Selanjutnya akan tampil gambar data hasil transaksi.
6. Setelah hasil transaksi muncul, klik gambar print di sebelah kanan atas untuk melakukan percetakan bukti yang akan diserahkan kepada nasabah.



7. Nasabah wajib untuk mendapatkan bukti percetakan dari hasil transaksi tersebut.

**Gambar 4.6 Data hasil transaksi**



Selanjutnya adalah gambar hasil input transaksi dari karyawan BMT untuk angsuran nasabah tersebut, dari data tersebut terlihat sisa angsuran dari nasabah tersebut dan total pembayaran angsurannya. Dan disitu juga terlihat langsung tanggal penginputan dari transaksi nasabah tersebut, bahkan juga tertera waktu penginputan. Dengan penerapan aplikasi *IBSCollect* ini lebih efektif karena ketepatan waktu dalam bertransaksi dan juga data tersebut langsung terbaca dari kantor.

b. Menu Setoran Tunai (tabungan)

Menu setoran tunai adalah menu yang berkaitan atau dimaksudkan untuk para nasabah yang ingin menabung dan

menambah saldonya. Langkah-langkah melakukan menu setoran tunai adalah sebagai berikut:

1. Tulis nama nasabah yang ada di data tabungan.
2. Masukkan nominal jumlah setoran yang diinginkan nasabah, terdapat pilihan Rp. 25.000,-, Rp. 50.000,-, Rp. 100.000,-, Rp. 200.000,-. Apabila nasabah ingin menabung dengan nominal selain yang terdapat pada pilihan, maka klik lainnya kemudian masukkan nominal nasabah secara manual sesuai yang ditabung nasabah.
3. Pastikan nominal yang akan di tabung sesuai dengan yang akan dilakukan transaksi agar tidak terjadi kesalahan.
4. Klik proses untuk melakukan penginputan langsung.

**Gambar 4.7 Setoran Tunai**



Gambar 4.7 adalah proses setoran tunai atau data untuk menabung bagi nasabah BMT Kube sejahtera Unit 068 Palangka Raya.

5. Selanjutnya akan tampil gambar data hasil setoran tunai.
6. Setelah hasil setoran tunai muncul, klik gambar print di sebelah kanan atas untuk melakukan percetakan bukti yang akan diserahkan kepada nasabah.
7. Nasabah juga wajib untuk mendapatkan bukti percetakan dari hasil setoran tunai tersebut.

**Gambar 4.8 Hasil Setoran Tunai**



Selanjutnya adalah gambar hasil input seoran tunai dari karyawan BMT untuk angsuran nasabah tersebut, dari data tersebut terlihat saldo akhir dari nasabah tersebut. Dan disitu juga terlihat langsung tanggal

penginputan dari setoran tunai nasabah tersebut, bahkan juga teretera waktu penginputan. Dengan penerapan aplikasi *IBSCollect* ini juga lebih efektif karena ketepatan waktu dalam bertransaksi dan juga data tersebut langsung terbaca dari kantor.

### c. Rekap Hasil Seluruh Transaksi

Menu rekap transaksi adalah informasi hasil keseluruhan dari nasabah yang bertransaksi atau melakukan pembayaran.

**Gambar 4.9 Rekap Transaksi**

---BMT KUBE CAB. PALANGKARAYA---			
***INFORMASI TRANSAKSI REKAP***			
DATE	2018/12/04		
USER	[REDACTED]		
JML TRANS			4
SETOR	RP.	12.000	
JML TRANS			0
TARIK	RP.	0	
JML TRANS			8
ANGSUR	RP.	266.000	
JML TRANS			0
SETOR<REU>	RP.	0	
JML TRANS			0
TARIK<REU>	RP.	0	
JML TRANS			0
ANGSUR<REU>	RP.	0	
TOTAL	RP.	278.000	

**Selesai**

Setelah semua selesai, karyawan kembali ke kantor membawa rekap hasil transaksi dan menyerahkan beserta uang setoran kepada teller. Tujuan dari transaksi tersebut adalah agar tidak ada kesalahan dari teller untuk menghitung kembali uang setoran tersebut.

**Gambar 4.10 Menyambungkan Sistem Aplikasi *IBSCollect* Dengan Printer Menggunakan Bluetooth**



**Gambar 4.11 Bukti Percetakan Hasil Transaksi Dan Hasil Setoran**



## 2. Faktor-faktor Kendala yang dihadapi Baitul Mal Wa Tamwil Kube Sejahtera Unit 068 tentang layanan *IBSCollect*.

Di masa modern ini, para ilmuwan berlomba-lomba untuk menghasilkan sesuatu yang mempermudah hidup dan kehidupan manusia, diantaranya dalam bentuk kemudahan transportasi dan sistem operasi (keuangan dan data). Dalam penerapan segala kemudahan yang telah diciptakan manusia tidak semua bisa berjalan mulus dan tidak ada gangguan dan kendala sama sekali, sesuai dengan manusia yang memang memiliki kekurangan, hal inilah yang mendorong manusia untuk terus berinovasi mencari yang terbaik, hendaknya dalam berinovasi bukan hanya sesuai dengan permintaan pasar namun juga disertai dengan ilmu dan iman sehingga produk yang dihasilkan memang bernilai materi dan hikmah. Dalam Al-Qur'an telah dijelaskan bahwa Ilmu yang Allah berikan kepada manusia hanya 1% saja dari 100 % ilmu yang dimiliki oleh Sang Maha Pencipta. 1% yang diberikan itu jika dipelajari dari awal penciptaan alam semesta ini sampai hari kiamat kelak, maka niscaya tidak akan pernah ada habisnya.

Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an

قُلْ لَوْ كَانَ الْبَحْرُ مِدَادًا لِكَلِمَاتِ رَبِّي لَنَفَدَ الْبَحْرُ قَبْلَ  
أَنْ تَنْفَدَ كَلِمَاتُ رَبِّي وَلَوْ جِئْنَا بِمِثْلِهِ مَدَدًا



Katakanlah: sekiranya lautan menjadi tinta untuk (menulis) kalimat-kalimat Tuhanku, dan sungguh habislah lautan itu sebelum habis (ditulis) kalimat-kalimat Tuhanku, meskipun Kami datangkan tambahan yang sebanyak itu (pula)“ (Q.S : Al Kahfi : 109)<sup>101</sup>

Seperti perumpamaan semua lautan yang ada di muka bumi ini adalah ilmu Allah Sang Maha Pencipta, dan pohon yang sangat besar-pun tidak akan sanggup menjadi pena. Karena ilmu Allah tidak bisa kita hitung dan tidak bisa kita bayangkan, sedangkan ilmu yang dimiliki manusia hanya setetes air yang jatuh dari ujung jari telunjuknya.

Ada beberapa yang menyebabkan terjadinya kendala yang dihadapi *Baitul Mal Wa Tamwil* Kube Sejahtera Unit 068 Palangka Raya. Kendala yang dihadapi dapat disebabkan oleh beberapa faktor, yakni adanya faktor internal dan eksternal, seperti yang dikatakan oleh DH. Berdasarkan dari teori kendala yaitu Ada dua tipe pokok kendala, yaitu batasan fisik dan batasan non fisik. Batasan fisik adalah batasan yang berhubungan dengan kapasitas mesin, sedangkan batasan non fisik berupa permintaan terhadap produk dan prosedur kerja. Kategori kendala antara lain adalah *Internal resurce constraints* (kendala sumber-sumber internal), yaitu kendala klasik. Seperti mesin, pekerja dan alat-alat lain.

Peneliti menyimpulkan bahwa sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan adanya faktor internal dan eksternal yang menyebabkan

---

<sup>101</sup> Depag RI, Al-Qur'an dan Terjemahan, Semarang, 1989, h. 459-460.

kendala transaksi *IBSCollect*. Faktor internal yang menjadi penyebab timbulnya kendala transaksi *IBSCollect* yaitu:

1. Faktor Internal

- a. Gangguan *server* dari kantor

Seperti yang sudah di terangkan dari teori *IBSCollect* itu adalah aplikasi khusus untuk lembaga keuangan yang sudah bekerja sama dengan PT. USSI yang berada di Bandung. Dan dari keterangan wawancara oleh DH kepala kantor BMT yang pernah terjadi pada tanggal 30 Oktober 2018 yang terjadi sekitar 2 hari dari beberapa hari sebelumnya adalah gangguan sistem server yang langsung dari pemilik aplikasi *IBSCollect* tersebut. Dan gangguan langsung dari pemilik juga berdampak kepada BMT Kube Sejahtera Unit 068 Palangka Raya yang sebagai pemakai aplikasi *IBSCollect* tersebut, operasional BMT Kube Sejahtera 068 akhirnya dilakukan secara manual dan hal ini dapat diatasi karena masing-masing BO sudah diberikan pelatihan tentang pelayanan manual. Namun dalam pelaksanaannya pelayanan manual harus mendapat *crosscheck* lebih bagi kedua pihak baik dari BO maupun nasabah sehingga tagihan yang dibayarkan jelas dan tercatat dengan baik jangan sampai karena operasional yang terbiasa online lalu dilaksanakan secara manual malah

menghasilkan celah bagi oknum yang tidak bertanggung jawab untuk melakukan *fraud*.

b. Pemadaman Listrik

Kota Palangka Raya dalam pemenuhan kebutuhan listrik masih mendapat pasokan dari Kalimantan Selatan, karena belum ada pembangkit listrik yang berada di kawasan Kalimantan Tengah yang mampu menghasilkan tenaga listrik untuk keperluan daerah. Sehingga apabila pasokan dari Kalimantan Selatan terganggu baik dari produksi, distribusi (peralatan yang sudah aus) ataupun gangguan alam (hujan deras dan kebakaran lahan) maka akan langsung berdampak pada kebutuhan energi di Kalimantan Tengah terutama kota Palangka Raya. Hal ini secara langsung menjadi kendala bagi operasional Kube Sejahtera yang dalam operasionalnya menggunakan sistem online dan komputer, sesuai dengan wawancara peneliti yang dilakukan dengan ARZ “ketika pemadaman listrik printer dan komputer jadi tidak berfungsi dan data-data belum bisa terlihat”. Jika data-data yang diperlukan untuk pelayanan kepada nasabah tidak lengkap, maka dapat menjadi nilai buruk oleh nasabah. Untuk meminimalisir kendala ini terjadi, sangat diperlukan pengadaan perangkat cadangan listrik yang siap mem-*back up* keperluan listrik operasional baik

diinternal kantor BMT maupun bagi BO yang bertugas di lapangan.

## 2. Faktor Eksternal

### a. Koneksi internet

Kendala yang sering dihadapi itu adalah kekuatan jaringan internet, karena para karyawan BMT menggunakan aplikasi IBS itu menggunakan koneksi internet. Hal ini menjadi masalah karena luasnya kota Palangka Raya yang terdiri dari 5 kecamatan besar sehingga beberapa lokasi belum memiliki sinyal yang bagus sedangkan sebaran nasabah BMT tidak semua berada di lokasi yang sinyal internetnya kuat.

*IBSCollect* adalah aplikasi berbasis android, khusus untuk petugas lapangan seperti pada karyawan BMT Kube Sejahtera Unit 068 Palangka Raya yang terkait pelayanan nasabah dilapangan, dan berfungsi sebagai media transaksi *mobile* dengan dual mode (*Online & Offline*) digunakan oleh AO/petugas lapangan untuk melakukan transaksi operasional. Walaupun aplikasi *IBSCollect* tetap bisa digunakan dengan offline namun masih terdapat beberapa resiko yang bisa terjadi, diantaranya bisa terjadi *double input* karena transaksi tidak bisa secara langsung selesai harus diupdate setelah mendapat sinyal yang bagus

ditakutkan karena penundaan penyelesaian transaksi dapat terjadi selisih diantara BO.

Untuk itu, kekuatan jaringan internet sangat berperan penting bagi operasional pelaksanaan transaksi menggunakan aplikasi *IBSCollect* ini.

b. Baterai printer

Aplikasi *IBSCollect* dalam penggunaannya harus menggunakan Infrastruktur/*device* yang dibutuhkan yaitu *smartphone* atau *PC tablet* ditambah *mobile printer* yang berukuran kecil dan ringan sehingga mudah dibawa untuk mengunjungi nasabah diberbagai tempat. *smartphone* atau *PC tablet* dalam penggunaannya tentu memerlukan tenaga dari baterai yang sudah terisi sehingga bisa berfungsi dengan baik. Apabila *device* yang digunakan ternyata memiliki daya yang kurang maka jelas akan menghambat pelayanan yang akan diberikan kepada nasabah. Seperti yang diterangkan oleh karyawan BMT ARZ "baterai dari perangkat yang kita gunakan itu saat terisi atau penuh paling tidak" dan S "droup batteri itu bisa juga kendala-kendalanya".

Dalam hal baterai yang drop perlu diteliti kesalahan yang terjadi memang karena perangkat *device*/baterai yang bermasalah atau kekurangtelitian karyawan dalam pemeliharaan *device* yang

digunakan. Berdasarkan wawancara penulis dengan karyawan BMT Saat melakukan pekerjaan sering kali terjadi kelalaian oleh pihak AO dengan tidak melakukan pengecekan perangkat yang akan digunakan seperti daya printer tersebut. Ini menjadi catatan penting agar kedepannya operasional dan pelayanan bisa berjalan dengan baik, jangan sampai perangkat yang sudah disiapkan oleh kantor yang bertujuan mempermudah pekerjaan malah menghambat pelayanan.

### **3. Efektivitas Penerapan Layanan *IBSCollect* di Baitul Mal Wa Tamwil Kube Sejahtera Unit 068 Palangka Raya**

Efektivitas dalam kegiatan organisasi dapat dirumuskan sebagai tingkat perwujudan sasaran yang menunjukkan sejauh mana sasaran telah dicapai. Efektivitas umumnya dipandang sebagai tingkat pencapaian tujuan operatif dan operasional. Dengan demikian pada dasarnya efektivitas adalah tingkat pencapaian tujuan atau sasaran organisasional sesuai yang ditetapkan. Efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana seseorang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Ini dapat diartikan, apabila sesuatu pekerjaan dapat dilakukan dengan baik sesuai dengan yang direncanakan, dapat dikatakan efektif tanpa memperhatikan waktu, tenaga dan yang lain.<sup>102</sup>

---

<sup>102</sup> Atsiw Wista, *Kumpulan Teori Efektivitas*.



Efektivitas dapat diartikan sebagai suatu proses pencapaian suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Suatu usaha atau kegiatan dapat dikatakan efektif apabila usaha atau kegiatan tersebut telah mencapai tujuannya.

Berdasarkan teori diatas apabila dikaitkan dengan *IBSCollect* terhadap penerapan sistem layanan yaitu menghasilkan efisiensi ketepatan cara dalam melakukan sesuatu, dan kemampuan melaksanakan tugas dengan baik dan tepat tanpa membuang biaya, waktu, dan tenaga. Salah satu indikator yang digunakan peneliti untuk mengetahui penerapan pelayanan *IBSCollect* kepada nasabah sudah tepat waktu atau tidak dalam menghindari kekhawatiran selama transaksi dilapangan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa penerapan pelayanan BMT sudah berjalan dengan baik karena BMT telah menggunakan kelebihan dari *IBSCollect* yang dimana pada saat bertransaksi secara langsung (*real time*), jadi pada setoran itu, *input* hari itu, masuk pada hari itu juga, dan pada jam itu juga menit bahkan detik. Pada saat itu juga transparan langsung tercatat.

Dengan kelebihan aplikasi *IBSCollect* ini karyawan BMT yang bekerja sebagai petugas lapangan atau *account officer* waktunya tidak akan terbuang banyak dalam bekerja dan juga setelah menggunakan aplikasi *IBSCollect* tersebut akan bisa lebih banyak nasabah yang akan bertransaksi karena disaat pada sistem manual atau transaksi karyawan

hanya menggunakan kertas dan masih dengan menggunakan penulisan tangan, karyawan BMT merasa kesulitan dalam waktu bertransaksi karena terbuang banyak saat di kegiatan bertransaksi setiap nasabah yang dikunjungi. Contohnya misalkan jadwal nasabah yang akan bertransaksi adalah sebanyak 20 orang, tapi dikarenakan waktu bertransaksi sedikit lama akan terhambat waktu yang seharusnya 20 orang nasabah yang akan bertransaksi menjadi 10 orang nasabah saja yang berhasil dilakukan.

Maka dari itu, dengan adanya aplikasi *IBSCollect* yang digunakan BMT Kube Sejahtera Unit 068 Palangka Raya, waktu bekerja karyawan BMT menjadi lebih efisien karena dalam bertransaksi tidak akan menyita waktu bertransaksi kepada nasabah yang akan dikunjungi dan tidak terbuang banyak dan nasabah pun tidak harus menunggu lama lagi.

Dengan aplikasi *IBSCollect* ini karyawan BMT juga bisa melakukan transaksi kepada lebih banyak nasabah yang akan melakukan transaksi, dengan ketepatan waktu yang lebih cepat juga transaksi yang singkat bisa lebih banyak melakukan transaksi kepada nasabah yang lain.

Selain itu, untuk para nasabah tidak akan lagi merasa khawatir masalah pembayaran angsuran yang akan diberikan kepada karyawan BMT karena setiap data transaksi dapat diverifikasi langsung oleh nasabah melalui slip yang tercetak, tujuannya adalah mengurangi *fraud* atau penyalahgunaan oleh OKNUM petugas lapangan.

Mengacu pada kajian BAB II tentang efektivitas dalam penerapan pelayanan. Efektivitas dalam kegiatan organisasi dapat dirumuskan sebagai tingkat perwujudan sasaran yang menunjukkan sejauh mana sasaran telah dicapai. Efektivitas umumnya dipandang sebagai tingkat pencapaian tujuan operatif dan operasional. Dengan demikian pada dasarnya efektivitas adalah tingkat pencapaian tujuan atau sasaran organisasional sesuai yang ditetapkan.<sup>103</sup>

Berdasarkan kajian teori diatas dikaitkan dengan efektivitas penerapan layanan karyawan BMT agar bisa mempertahankan nilai kejujuran dalam kinerja, karena menanamkan nilai kejujuran dalam kinerja nasabah akan merasa lebih percaya dan tidak akan ragu terhadap kinerja BMT yang dilakukan. Karena menggunakan aplikasi *IBSCollect* tersambung ke jaringan internet, maka setiap transaksi yang dilakukan karyawan BMT dilapangan akan selalu dilihat atau dipantau dari kantor. Proses pemantauan itu sendiri dilihat dari masing-masing karyawan BMT yang dilapangan dengan dilihat proses transaksi oleh karyawan BMT dari komputer yang terhubung. Apabila karyawan BMT melakukan manipulasi atau kecurangan terhadap transaksi tersebut akan langsung kelihatan dari komputer yang sudah terhubung dari aplikasi *IBSCollect* yang digunakan oleh salah satu karyawan BMT tersebut. Hal ini yang menjadikan sebuah tantangan kepada karyawan BMT karena fungsi dan

---

<sup>103</sup> *Ibid.*

tujuan dari aplikasi *IBSCollect* ini adalah mengurangi *fraud* atau penyalahgunaan oleh OKNUM petugas lapangan, diharapkan karyawan BMT mampu bekerja dengan optimal.

Selain lebih aman, juga berdampak positif bagi karyawan yang berada di kantor karena akan mengurangi kesibukan. Maksudnya ialah karyawan bagian kantor nanti hanya akan membaca atau mengecek laporan yang tertera dari rekapitulasi hasil transaksi. Pada saat masa yang masih menggunakan sistem manual, *teller* atau admin akan disibukkan dengan melihat satu persatu hasil transaksi yang dilakukan karyawan BMT yang dibagian lapangan karena karyawan bagian kantor akan satu persatu terlebih dahulu melihat hasil transaksi dari kertas laporan transaksi dengan uang yang ada dengan karyawan bagian lapangan.

Admin akan disibukkan dengan mencatat kembali laporan-laporan hasil transaksi dari masing-masing karyawan BMT bagian lapangan. Dari situ sudah dapat dilihat bahwa pada masa yang masih manual, waktu kerja pada karyawan bagian kantor cenderung akan lebih banyak pekerjaan yang akan dilakukan. karena dengan mengecek kembali laporan-laporan hasil transaksi tersebut agar tidak terjadinya kesalahan data. Maka disitulah hambatan yang terjadi pada masa sistem manual.

Dalam kajian teori BAB II di jelaskan tentang transaksi setoran maupun angsuran nasabah yang sudah dikirim melalui *IBSCollect* tidak perlu di transaksikan ulang oleh petugas teller, dan karyawan lapangan

hanya mencetak rekap total hasil transaksi.<sup>104</sup> Pada kajian teori menerangkan bahwa kelebihan lain dari *IBSCollect* adalah mengurangi kesibukan *teller* atau admin. Karena dengan menggunakan *IBSCollect* karyawan BMT bagian lapangan sudah meminimalisir atau membantu mengurangi kesibukan *teller* atau admin. pada saat melakukan setoran kepada karyawan bagian kantor, karyawan BMT bagian lapangan hanya menyerahkan satu lembar rekap transaksi yang sudah dilakukan dan sejumlah uang hasil transaksi.

Berdasarkan pencermatan peneliti bahwa saat itu kesibukan karyawan bagian kantor sudah terminimalisir karena tidak perlu lagi mengecek satu persatu hasil transaksi pada karyawan bagian lapangan dan hanya mengecek satu kali pada lembar rekap yang sudah tergabung semua hasil transaksi tersebut, karyawan bagian kantor hanya perlu mengecek hasil uang transaksi saja. Maka dengan adanya penggunaan *IBSCollect* di Baitul Mal Wa Tamwil Kube Sejahtera Unit 068 Palangka Raya akan lebih terbantu dalam pekerjaan.

Baitul Mal Wa Tamwil juga mendapatkan sisi positif bagi para nasabah karena diberi kepercayaan dengan penggunaan transaksi yang menggunakan *IBSCollect* ini. Kebanyakan dari para nasabah yang dulunya menggunakan jasa koperasi, sekarang sudah banyak nasabah yang berbalik arah kepada Baitul Mal Wa Tamwil Kube Sejahtera Unit

---

<sup>104</sup> Riduan Masud, *IBSCollect*.

068 Palangka Raya karena mereka para nasabah lebih khawatir dengan transaksi angsuran yang dipinjam dengan jumlah pembayaran yang kadang-kadang selisih angka yang akan merugikan bagi para nasabah yang meminjam.

Maka solusi BMT untuk para nasabah adalah dengan menggunakan aplikasi *IBSCollect* berbasis sistem online yang bertujuan untuk mendapatkan kepercayaan lebih dari mata nasabah. Dengan kepercayaan dari nasabah, BMT juga berkembang dengan sangat baik dengan penggunaan *IBSCollect* yang efektif.

Selain diberikan positif kepercayaan bagi para nasabah, BMT juga memberikan kenyamanan dalam bertransaksi. Maksudnya adalah nasabah tidak perlu lagi antri, karena transaksi nasabah bisa dilakukan secara online. Selain itu juga BMT memberikan kenyamanan yang lain selain tidak perlu antri ialah memberikan pinjaman yang tidak menggunakan sistem denda karena para nasabah sangat mengeluhkan masalah tentang adanya denda yang menjadi beban bagi para nasabah karena pembayaran mereka menjadi lebih sangat mahal. Selain itu juga sistem yang hanya untuk tujuan *profit* saja bagi perusahaan, disitu juga nasabah memperlakukan bagian dari *profit*. Karena bagian keuntungan yang di dapat dari koperasi tersebut adalah sangat besar dan bahkan mencapai setengah dari pinjaman nasabah tersebut.



Berdasarkan adanya transaksi menggunakan sistem aplikasi *IBSCollect* peluang bagi Baitul Mal Wa Tamwil Kube Sejahtera Unit 068 Palangka Raya mendapatkan nasabah yang bisa percaya dan memberikan kenyamanan dalam pinjaman kepada sistem yang digunakan oleh BMT tersebut.

Selain kondisi tersebut bahwa dengan adanya inovasi baru yang diterapkan oleh Baitul Mal Wa Tamwil Kube Sejahtera Unit 068 Palangka Raya sudah secara efektif penggunaan inovasi tersebut. Karena penerapan dari BMT tersebut adalah dengan menggunakan teknologi modern dan mengikuti perkembangan zaman, dan juga dukungan pekerja dari BMT Kube Sejahtera Unit 068 Palangka Raya yang akan lebih memperkenalkan lagi teknologi inovasi yang telah digunakan untuk masyarakat luas agar kehidupan masyarakat maupun nasabah akan lebih terbantu dalam membangun perekonomian mereka.

Jika diambil dari teori BAB II tentang penerapan *IBSCollect* di BMT Kube Sejahtera Unit 068 Palangka Raya, seperti yang telah dijelaskan oleh kepala kantor BMT Palangka Raya beserta karyawannya yaitu: Ketepatan waktu transaksi, Lebih aman, Meminimalkan *human error*, Efisiensi, Mengurangi kesibukan teller, Kepercayaan, dan kenyamanan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengamatan mengenai Penerapan *IBSCollect* Dalam Pelayanan Nasabah *Baitul Mal Wa Tamwil* Kube Sejahtera Unit 068 Palangka Raya baik dalam bentuk uraian, penjelasan, bagan, gambar, wawancara, observasi dan dokumen maka diambil kesimpulan bahwa sistem informasi *IBSCollect* memiliki tiga tahapan dalam pelayanan nasabah yaitu:

1. Penerapan *IBSCollect* Dalam Pelayanan Nasabah *Baitul Mal Wa Tamwil* Kube Sejahtera Unit 068 Palangka Raya belum maksimal berdasarkan pelaksanaannya di dalam melayani nasabah. Selama ini sistem *IBSCollect* terlalu tergantung kepada jaringan. Maksud dari tergantung kepada jaringan adalah artinya ketika HP android yang merupakan alat utama *IBSCollect* tidak ada jaringan atau signal dari HP tersebut terganggu maka transaksi kepada nasabah juga akan ikut terganggu karena koneksi gagal dilakukan sehingga sangat mengganggu dalam pelayanan nasabah.
2. Masalah atau kendala yang pernah terjadi adalah gangguan dari signal yang akan sedikit menghambat pegoperasian karyawan Baitul Mal Wa Tamwil yang akan melakukan transaksi dari aplikasi *IBSCollect* tersebut, karena karyawan Baitul Mal Wa Tamwil menggunakan *IBSCollect* untuk melakukan transaksi akan lebih cepat dan tidak membuang waktu lama.

3. Efektivitas yang di dapatkan *Baitul Mal Wa Tamwil* pada penerapan layanan *IBSCollect* yaitu: ketepatan waktu transaksi, lebih aman, meminimalkan human eror, efisiensi, mengurangi kesibukan teller, kepercayaan dan kenyamanan.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas dapat disarankan:

1. Penerapan sistem informasi *IBSCollect* sebagai perwujudan inovasi teknologi sistem informasi berkaitan dengan modernisasi pelayanan nasabah mendapat perhatian *Baitul Mal Wa Tamwil* Kube Sejahtera Unit 068 Palangka Raya. Berkaitan dengan hal tersebut, adapun saran yang dapat disampaikan yaitu dengan lingkungan daerah Kota Palangka Raya yang cenderung luas dan berbeda dalam hal kuat tidaknya jaringan maka harus lebih teliti lagi dalam memilih kartu apa yang digunakan pada HP android sehingga jaringan atau signal tidak terganggu sehingga pelayanan kepada nasabah dapat dilakukan secara prima dan *realtime*. Apabila hal tersebut tidak dilakukan maka akan sering terjadi kegagalan dalam melakukan transaksi karena tidak adanya koneksi.
2. Pelatihan kepada bebrapa karyawan kantor yang masih kurang dalam pengoperasian *IBSCollect* sehingga tidak terjadi lagi kesalahan ketika melakukan transaksi. Karena dengan adanya pelatihan terhadap karyawan kantor yang masih kurang dalam pengoperasian *IBSCollect* akan semakin

meminimalisir kemungkinan terjadinya *human error* (kesalahan manusia).

3. Dengan adanya efektivitas yang di dapatkan *Baitul Mal Wa Tamwil* pada penerapan layanan *IBSCollect* ini menjadikan pekerjaan lebih kondusif dan membuat karyawan lebih bersemangat lagi untuk bertanggung jawab kepada pekerjaan mereka.



## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Aziz, M. Amin *Pedoman Pendirian BMT (Baitul Maal Wat Tamwil)*, Jakarta: Pinbuk Press, 2004.
- Budi Utomo, Setiawan, *Fiqh Aktual Jawaban Tuntas Masalah Kontemporer*, Jakarta: Gema Insani Press, 2003.
- Bungin, Burhan *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Jakarta; RajaGrafindo Persada, 2003.
- Djazulli, dkk., *Lembaga-lembaga Perekonomian Umat*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002.
- Fakhri Husein & Amin Wibowo, Muhammad, *Sistem Informasi Manajemen*, Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2006,
- Hasan Ridwan, Ahmad *Manajemen Baitul Mal Wa Tamwil*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2013.
- Ilmi, Makhalul *Teori & Praktek Lembaga Mikro Keuangan Syari'ah*, Yogyakarta: UII Press, 2002.
- Moleong, Lexy J, Dr, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1993.
- Soemitra, Andri *Bank dan Lembaga Keuangan Syari'ah* cet 1, Jakarta: Kencana, 2009.
- Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung; Alfabeta, 2010.
- Umam, Herry Susanto dan Khaerul, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2013.
- Pemerintah Kota Palangka Raya, *Selayang Pandang Kota Palangka Raya Tahun 2006*, Palangka Raya: t.p, 2006.

Badan Perencana Pembangunan Daerah Kota Palangka Raya dan Badan Pusat Statistik Kota Palangka Raya, *Kota Palangka Raya Dalam Angka (Palangka Raya City In Figures 2017)*, Palangka Raya: Grahamedia Design, 2007, h.

## B. Skripsi

Cahaya Wibawa, Bima, Sistem Informasi IBS Collect (*Integrated Microbanking System*) Dalam pelayanan Nasabah Secara Langsung Di PD. BPR Bank Daerah Karang Anyar, Skripsi Universitas Sebelas Maret, Karang Anyar, 2014.

Yulandari, Wulan, Penerapan Strategi Layanan Untuk Menciptakan Kepuasan Pelanggan di BMT\_MMU Sidogiri Cabang Tumpang, Skripsi: Universitas Negeri Malang, Malang, 2014.

Isna Jayanti Rahayu, Penerapan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT Marhamah Purworejo, Skripsi: UIN Walisongo, Purworejo, 2017.

## C. Internet

Admin, *Teori Efektivitas*, <https://tesisdisertasi.blogspot.com/2010/10/teori-efektivitas.html>, Di akses pada hari Minggu tanggal 21 Oktober 2018 pukul 22:11 WIB.

Admin, *IBSCollect*,  
<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.app.ibsmobileplus&hl>



en, di akses pada hari Minggu tanggal 21 Oktober 2018 pukul 23:25 WIB.

Admin, *Teori Kendala*,  
[http://research.unissula.ac.id/file/penelitian/210603031/3723BAB\\_2.pdf](http://research.unissula.ac.id/file/penelitian/210603031/3723BAB_2.pdf), Di akses pada hari Senin tanggal 22 Oktober 2018, pukul 19:17 WIB.

Admin, *Sejarah Singkat BMT Sampit*, <http://idr.uin-antasari.ac.id/9402/14/BAB%20IV.pdf>, Di akses pada hari Rabu tanggal 24 Oktober 2018, pukul 20.30 WIB.

Galih, *Landasan Teori Inovasi*, Jurnal: Februari 2017.  
<http://digilib.unila.ac.id/15763/17/BAB%20II.pdf>. Di akses pada hari Minggu tanggal 12 Agustus 2018, pukul 20:47 WIB.

Herman, *Kajian Teori Inovasi*, Jurnal: Januari 2016, <http://repo.iain-tulungagung.ac.id/4091/3/BAB%20II%20%20fix.pdf>. Di akses pada hari minggu tanggal 12 Agustus 2018, pukul 21:11 WIB.

Muhammad Aldio, *Sejarah Kota Palangka Raya, Kalimantan Tengah (1950-1972)*, <http://coretcoretdoang.blogspot.co.id/2015/10/sejarah-kota-palangka-raja-kalimantan.html>, Di akses pada hari Rabu tanggal 24 Oktober 2018, pukul 20.39 WIB.

Rizka Milatul H, *Landasan Teori Inovasi*, Jurnal, Agustus 2017.

<http://thesis.binus.ac.id/doc/Bab2/2012-2-02013-MN%20Bab2001.pdf>.

Di akses pada hari Rabu tanggal 08 Agustus 2018, pukul 21:03 WIB



