
Model Pelayanan Pada BPR Syariah Lantabur Tebuireng Cabang Sidoarjo

Masruchin¹, Mega Novita Syafitri², Dwi Ayu Fitriyanti³

^{1,2,3} Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

*Email: masruchin@umsida.ac.id

ABSTRACT

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah is a bank financial institution whose activities are only limited to collecting savings and time deposit funds, as well as financing distribution activities for working, investment, or consumptive capital to the public based on Islamic law. The development of bank and non-bank financial institutions at this time, causes financial institutions to have to prepare new strategies in attracting customer interest and showing their superiority. Therefore, students directly descend on a financial institution with the aim of gaining work experience in banking operations. The target object of this service is the Sharia BPR Lantabur Tebuireng Cab. Sidoarjo. This service activity has been carried out for 1 month and has produced a result in the form of students who have been able to operationalize several systems in transacting with customers or searching for customer data. In addition, students directly go to the field to carry out stages of the process in analyzing the application for financing prospective customers.

Keywords: Sharia BPR, Bank Operations, Financing, Funding

ABSTRAK

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah merupakan sebuah lembaga keuangan bank yang kegiatannya hanya sebatas pada penghimpunan dana tabungan dan deposito, serta kegiatan penyaluran pembiayaan untuk modal kerja, investasi, ataupun konsumtif kepada masyarakat berdasarkan dengan hukum Islam. Semakin berkembangnya lembaga keuangan bank maupun non-bank pada saat ini, menyebabkan lembaga keuangan harus menyiapkan strategi-startegi baru dalam menarik minat nasabah dan menunjukkan keunggulannya. Oleh karena itu, mahasiswa secara langsung turun ke sebuah lembaga keuangan dengan tujuan memperoleh pengalaman kerja dalam operasional perbankan. Obyek sasaran pengabdian ini yaitu pada BPR Syariah Lantabur Tebuireng Cab. Sidoarjo. Kegiatan pengabdian ini telah terlaksana selama 1 bulan dan menghasilkan sebuah perolehan hasil berupa mahasiswa telah mampu mengoperasionalkan beberapa sistem dalam bertransaksi dengan nasabah ataupun pencarian data nasabah. Selain itu, mahasiswa secara langsung turun ke lapangan untuk melakukan tahapan proses dalam menganalisis pengajuan pembiayaan calon nasabah.

Keywords: BPR Syariah, Operasional Bank, Pembiayaan, Penghimpunan Dana

PENDAHULUAN

Dengan berkembangnya bank-bank syariah pada saat ini, kualitas pelayanan menjadi faktor penting untuk menunjukkan keunggulan bank. Adanya bank-bank syariah saat ini menjadi persaingan ketat antar bank, sehingga mereka akan berlomba-lomba untuk menunjukkan kualitas bank mereka masing-masing. Sama halnya dengan Bank Pembiayaan Rakyat (BPR) yang mulai menunjukkan eksistensinya untuk ikut bersaing bersama bank umum lainnya. Namun, dibandingkan dengan bank umum, BPR kegiatannya lebih sempit yang hanya memberikan jasa pembiayaan atau pinjaman dan pengumpulan dana pihak ketiga berupa tabungan dan deposito saja. Selain itu, fasilitas yang diperoleh juga terbatas seperti tidak adanya fasilitas Anjungan Tunai Mandiri (ATM), sehingga perlunya strategi lainnya untuk menarik minat nasabah. Meskipun demikian, pelayanan yang diberikan tidak jauh berbeda dengan bank umum.

BPR Syariah Lantabur Tebuireng merupakan salah satu perusahaan yang memaksimalkan pelayanan terhadap nasabah. Salah satunya berupa penerapan jasa pengantaran dan pengambilan dana ke rumah nasabah, sehingga nasabah tidak perlu datang ke bank (Wardani, 2020). Tujuan penerapan tersebut agar nasabah gemar menabung dan sekaligus untuk mencari nasabah baru. Kegiatan pengumpulan dana syariah hampir sama dengan konvensional, yang membedakan terletak pada perjanjian awal atau disebut dengan akad, bagi hasil, dan pemanfaatan dari dana yang terkumpul haruslah sesuai dengan syariat Islam (Riski & Hutagalung, 2022).

Minat menabung nasabah pada awalnya dipengaruhi oleh lingkungan maupun pemasaran. Jika pemasaran dilakukan dengan cara-cara yang menarik dan kreatif banyak kemungkinan nasabah yang akan menabung (Rahmatika & Romadhani, 2021). Perilaku menabung merupakan suatu sikap yang sangat positif, dimana di dalamnya tersimpan makna yang luar biasa, yaitu sikap menahan diri dan jujur (Ismawati et al., 2022). Selain itu, kebiasaan yang ditanamkan sejak dini untuk menabung merupakan langkah awal yang baik.

Selain minat menabung, minat untuk mendirikan sebuah usaha juga sangatlah bagus dengan diawali pendirian usaha kecil-kecilan. Namun, masalah yang paling mendasar ialah terkait dengan permodalannya (Mahendri & Sholiha, 2022). Kebutuhan modal akan menjadi hal yang paling penting ketika akan memulai usaha maupun pada usaha yang sudah berjalan, modal tetap menjadi kendala lanjutan untuk berkembang (Imelda et al., 2022). Pada BPR Syariah Lantabur Tebuireng selain jasa untuk menghimpun dana, disini juga menyediakan jasa penyaluran dana yaitu pembiayaan atau pinjaman baik untuk modal kerja, investasi, dan konsumtif dengan menggunakan akad-akad yang telah ditetapkan. Dalam pengajuan pembiayaan tersebut telah ditetapkan persyaratan dan ketentuan yang harus dilengkapi oleh calon debitur serta perlu adanya perjanjian yang sesuai dengan hukum Islam.

METODE

Selama magang, pengabdian diberikan beberapa tahap untuk mengetahui bagaimana proses pelayanan nasabah. Tahap-tahap pelaksanaannya yaitu:

- **Pengenalan**
Pada tahap pertama pengabdian diberikan pengenalan dan penjelasan yang mencakup peraturan dan kegiatan apa saja yang ditetapkan pada BPR Syariah Lantabur Tebuireng disetiap bagian divisi sehingga mahasiswa lebih faham dengan apa yang harus dilakukan di setiap bagian.
- **Pendampingan**
Tahap selanjutnya yaitu pendampingan dari pihak BPR Syariah Lantabur Tebuireng Cabang Sidoarjo kepada mahasiswa magang untuk melakukan awal praktik secara langsung diberbagai bidang divisi yang ada. Selama praktik akan didampingi oleh pendamping pada bagian divisi tersebut secara langsung, dan apabila mengalami kesulitan bisa bertanya ke pendamping.
- **Praktik**
Tahap yang terakhir yaitu mahasiswa secara langsung mempraktikkan apa yang sudah dijelaskan oleh setiap bagian divisi tanpa harus didampingi setiap saat oleh pendamping yang bersangkutan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

PT. BPR Syariah Lantabur Tebuireng merupakan lembaga keuangan perbankan yang pertama kali berdiri di daerah Jombang dengan sistem syariah di tahun 2006. Hingga saat ini PT. BPR Syariah Lantabur Tebuireng telah memiliki 6 kantor cabang di daerah Jombang, Gresik, Mojokerto, Surabaya, Sidoarjo, dan Lamongan. Sedangkan kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh mahasiswa dilakukan pada BPR syariah cabang Sidoarjo, dengan waktu pelaksanaan selama 1 bulan.

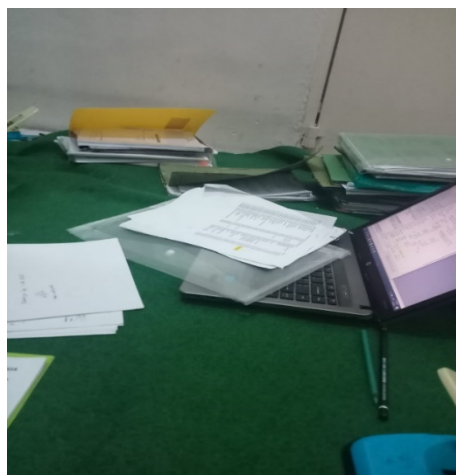
Pelaksanaan tersebut dibagi pada beberapa bagian diantaranya yaitu Teller, Legal serta *Customer Service*, *Funding Officer*, dan *Accounting Officer*. Dari bagian-bagian tersebut pembagian waktunya dilakukan secara bergantian selama satu minggu penuh disetiap bagian dan juga dilakukan sistem *rolling job* yang dilakukan oleh para mahasiswa. Berikut hasil pelaksanaan kegiatan magang:



Gambar 1. Kegiatan pada Bidang Teller

Pada minggu pertama pelaksanaan dilakukan di bagian teller dan tentunya para mahasiswa masih diberikan pengenalan dan penjelasan terkait bagian tersebut yang di dampingi secara langsung oleh staff teller. Setelah dirasa sudah menguasai dan mampu mengoperasikan, staff teller tidak perlu secara rutin untuk mengawasi kerja mahasiswa. Pada bagian teller tugas-tugas yang dilakukan oleh mahasiswa berupa:

- Pelayanan transaksi setoran dan penarikan dari nasabah melalui sistem.
- Melayani penukaran uang.
- Mencatat dan membuat buku register terkait dengan bidang tugasnya, seperti buku register pemakaian slip setoran maupun penarikan, buku register produk tabungan dan deposito.
- Melakukan pemeriksaan kas dan menghitung transaksi harian dengan menyesuaikan pada bukti kas dan *cash on hand*.
- Membuat laporan harian kas yang dilakukan pada saat itu.



Gambar 2. Kegiatan Pemberkasan pada Bidang Legal

Pada minggu kedua pelaksanaan kegiatan dilakukan pada bidang legal serta *customer service* dengan pengenalan tugas-tugas apa saja yang dilakukan dibidang tersebut yang didampingi langsung oleh staff legal dan *customer service*. mahasiswa secara langsung praktik bagaimana cara menyusun dokumen atau berkas debitur dan berkas apa saja yang dibutuhkan dalam mengajukan pembiayaan. Selain itu, dibutuhkannya ketelitian dalam penyusunan berkas-berkas secara runtut mulai dari berkas data diri debitur, berkas jaminan, berkas perjanjian, dsb. Pada pelaksanaan pengajuan pembiayaan, calon debitur haruslah menyiapkan beberapa berkas sesuai persyaratan dan ketentuan pada BPR Syariah Lantabur Tebuireng seperti, fotokopi KTP, Kartu Keluarga, Surat Agunan/Jaminan berupa BPKB, Surat Hak Milik (SHM), atau Surat Hak Guna Bangunan (SHGB), fotokopi surat nikah, dll. Sedangkan pada bidang *customer service* staff mengajarkan kepada pengabdian proses pembuatan rekening nasabah baru dan melengkapi data-data dari nasabah baik dari form pembukaan rekening maupun pada sistem.



Gambar 3. Kegiatan pada Bidang Funding Officer

Pada minggu ketiga pelaksanaannya dibidang Funding Officer yang bertugas mengumpulkan atau menarik dana dari masyarakat yang memiliki tabungan atau pembiayaan pada BPR Syariah Lantabur Tebuireng Cabang Sidoarjo. Sebagian besar nasabah dari daerah Sidoarjo itu sendiri, namun tidak sedikit pula nasabah dari luar daerah Sidoarjo. Dalam bidang ini mahasiswa secara langsung praktik di lapangan secara door to door bagaimana cara staff Funding Officer dalam menarik dana dari masyarakat. Selain itu pendataan dilakukan secara praktis melalui aplikasi pada handphone staff. Aplikasi tersebut dibuat oleh PT. BPR Syariah Lantabur Tebuireng untuk memudahkan dalam bertransaksi. Melalui aplikasi ini mahasiswa hanya menuliskan nama dan nominal uang yang disetorkan oleh nasabah, setelah itu akan muncul bukti struk pada mesin sstruk yang sudah terhubung dari handphone staff. Data-data yang ada dan sudah tersimpan secara langsung terhubung pada pusat data yang ada pada kantor.

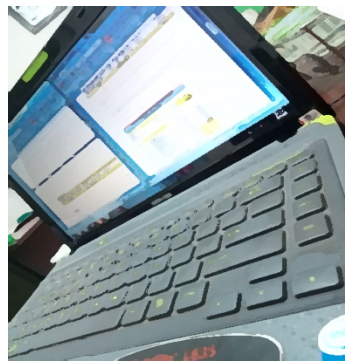


Gambar 4. Survei

Pada minggu keempat, pelaksanaan dilakukan dibidang *Account Officer* yang merupakan bidang kegiatan yang berkaitan dengan pembiayaan. Dalam bidang ini mahasiswa diajarkan mulai dari awal bagaimana cara menganalisis data-data debitur dalam penerimaan pengajuan pembiayaan. Sebelum diterimanya pembiayaan yang diajukan oleh debitur, staff *Accounting Officer* akan menganalisis data-data

debitur terlebih dahulu dan melakukan survei tempat tinggal serta usaha apabila dimiliki oleh debitur. Setelah itu, akan diperhitungkan berapa besar kemampuan debitur dalam mengangsur pembiayaan. Jika perhitungan tersebut sekiranya bagi debitur tidak mencukupi dan tidak mampu, maka pembiayaan tersebut bisa saja ditolak. Namun, jika debitur mampu maka pengajuan pembiayaan tersebut akan diterima dan diproses lebih lanjut.

Tahap awal dalam analisis pengajuan calon debitur yaitu melakukan pengecekan informasi debitur (IDEB) melalui website Slik OJK. Dari pengecekan tersebut akan tertera beban kewajiban setiap bulannya dari debitur apabila terdapat pembiayaan dari lembaga keuangan lainnya. Namun, jika tidak ada pembiayaan maka data tidak akan muncul. Dari data-data tersebut yang terdapat beban kewajiban dari lembaga keuangan lainnya akan direkap dan dijadikan pertimbangan dalam menganalisis beban keuangan lainnya.



Gambar 5. Analisis Data Calon Debitur

Tahap kedua dalam analisis pengajuan calon debitur yaitu melakukan survei ke tempat tinggal calon debitur serta usaha yang dimiliki. Dalam kegiatan survei ini calon debitur akan diberikan beberapa pertanyaan yang terkait mengapa melakukan pengajuan pembiayaan serta pertanyaan terkait data pribadi calon debitur. Hal ini dilakukan guna memastikan kebenaran data dan merupakan sebagai awal pengisian kelengkapan untuk menganalisis data calon debitur. Jika calon debitur memiliki usaha maka perlu adanya laporan laba rugi untuk mengetahui hasil pendapatan yang diperoleh calon debitur dari usaha tersebut, yang nantinya juga sebagai pertimbangan dalam perhitungan data. Selain itu, perlu adanya slip gaji apabila calon debitur bekerja di sebuah perusahaan atau instansi lembaga. Selain dari informasi pribadi maupun usaha, pertanyaan yang diajukan juga pada agunan atau jaminan yang digunakan.

Tahap ketiga dalam analisis pengajuan calon debitur yaitu melakukan kelengkapan pendataan mulai dari data diri calon debitur, data beban kewajiban, data usaha calon debitur, data agunan, hingga perhitungan angsuran yang harus dibayar oleh calon debitur apabila pengajuan pembiayaan tersebut telah diterima. Setelah kelengkapan data telah terpenuhi beserta perhitungannya, staff *Accounting Officer* akan mengajukan kepada pimpinan cabang dan akan dipertimbangkan kembali serta melakukan survei kembali bersama pimpinan cabang untuk lebih memastikan kebenarannya. Apabila sudah disetujui maka staff *Accounting Officer* akan menghubungi calon debitur untuk datang ke kantor dan melakukan penandatanganan kesepakatan akad dan menginformasikan kembali angsuran yang perlu dibayar setiap bulannya. Setelah itu, dana dapat diambil oleh pihak debitur sedangkan pihak staff *Accounting Officer* akan mengawasi berjalannya angsuran debitur.

Apabila terjadi macet atau disebut dengan kolektibilitas, maka staff *Accounting Officer* harus menindak lanjuti hal tersebut dengan memberikan teguran atau menagih secara langsung ke rumah debitur dan bertanya penyebab dari hal tersebut. Namun, jika macetnya pembayaran tersebut dikarenakan kondisi permasalahan yang tidak disengaja, maka debitur dapat mengajukan *restruk* atau keringanan dalam pembayaran angsuran sesuai kesepakatan bersama. Akan tetapi, jika macet yang terjadi karena disengaja

oleh pihak debitur, maka pihak BPR Syariah Lantabur Tebuireng bisa membawa masalah ini ke pengadilan untuk ditindak lanjuti.

SIMPULAN

Pelaksanaan kegiatan pengabdian yang dilakukan oleh mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sidoarjo pada BPR Syariah Lantabur Tebuireng Cabang Sidoarjo telah terselenggara dengan baik tanpa terkendala apapun melalui berbagai pengarahan dan pendampingan. Dari hasil pembahasan diatas terdapat kesimpulan dari pelaksanaan kegiatan pengabdian mahasiswa magang ini yaitu melalui kegiatan magang ini, mahasiswa dapat belajar dan praktik secara langsung mengenai tugas-tugas dalam kegiatan operasional pada bank diberbagai bidang mulai dari Teller, Legal, *Customer service*, *Funding officer*, dan *Account officer*. Selain belajar dan praktik di dalam kantor, mahasiswa juga secara langsung terjun ke lapangan sehingga menambah pengalaman bagi mahasiswa.

DAFTAR RUJUKAN

- Imelda, Yusuf, K., & Syathiri, A. (2022). Peningkatan Kapasitas Usaha Mikro dan Kecil Melalui Pelatihan Cara Mengajukan Pembiayaan Usaha. *Jurnal Pengabdian Aceh*, 2(1).
- Ismawati, Jamaluddin, & Samsul. (2022). Penerapan Pendampingan Perilaku Menabung di Bank Syariah dalam Mencegah Sikap Konsumtif. *Al-Azhar: Journal of Islamic Economics*, 4(2). <https://doi.org/10.37146/ajie.V4i1.146>
- Mahendri, W., & Sholiha, M. A. (2022). Pengaruh E-Service Quality Dan Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi Dana. *Jurnal Administrasi Kantor*, 10, 265-275.
- Rahmatika, A. N. M., & Romadhani, N. P. (2021). Dual Banking System Paska Merger di Indonesia. *DINAMIKA: Jurnal Kajian Pendidikan Dan Keislaman*, 6(1), 77-90.
- Riski, B., & Hutagalung, M. A. K. (2022). Sosialisasi Budaya Menabung di Lembaga Keuangan Syariah. *PUBLIDIMAS*, 2(1).
- Wardani, D. K. (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Motivasi Menabung Mahasiswa Menggunakan Path Analysis. *Exact Papers in Compilation (EPiC)*, 2(2), 247-254.