



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN

No : 42/SK/BMTBIF/XII/2017

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Ridwan, SE.M.Ag
Jabatan : Ketua BMT Bina Ihsanul Fikri
Alamat : Jl. Rejowinangun No 28 B Yogyakarta

Menerangkan bahwa :

Nama : Rizqiawan ma'ruf pradipta
NIM : 20130730231
Instansi : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Telah melakukan Penelitian di BMT Bina Ihsanul Fikri dengan judul "*Manajemen Risiko Operasional Di Bmt Bina Ihsanul Fikri Cabang Gedongkuning Yogyakarta*" Sebagai prasyarat untuk kelulusan.

Demikian Surat keterangan ini , semoga dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 08 Desember 2017

M. Ridwan, SE.M.Ag
Ketua

LAMPIRAN

Hasil Wawancara

Nama : Syaifu Rizal S. h. M. M

Jabatan : Manager BMT Bina Ihsanul Fikri cabang Gedongkuning
Yogyakarta

Hari, Tanggal : Jum'at, 10 November 2017

Pukul : 09.30 WIB

INTERNAL

1. Siapa saja yang melakukan kegiatan di BMT Bina Ihsanul Fikri cabang Gedongkuning Yogyakarta pada setiap harinya?

Jawaban : Disini ada pengelola yang terdiri dari manager, marketing, teller, pembukuan, customer service, dan juga ada pengurus.

2. Di dalam BMT kegiatan apa saja yang dilakukan pada setiap harinya?

Jawaban : Kegiatan yang dilakukan sehari-hari yaitu pelayanan simpan, pinjam dan juga ada pelayanan pembayaran listrik untuk POPPOB, pembayaran telepon dan lain-lain.

3. Bagaimana mekanisme kegiatan yang dilakukan BMT pada setiap harinya, Apa saja yang dilakukan?

Jawaban : Setiap pagi yaitu dimulai sebelum pukul 08.00 WIB dilakukan persiapan, salah satunya yaitu doa bersama, *briefing* sebentar dari manager untuk seluruh *staff*, setelah itu melaksanakan aktifitasnya masing-masing, dari *customer service* yang melakukan pelayanan kepada setiap anggota atau nasabah, teller melayani dan

menerima simpanan dan pembiayaan dari anggota atau nasabah, administrasi membuat akad-akad yang masuk, marketing melakukan rapat komite, survey, dan lain lain, manager melakukan pengawasan dari semua pekerjaan yang dilakukan oleh seluruh *staff*.

4. Apa saja strategi kegiatan yang dilakukan BMT pada setiap harinya?

Jawaban : Strateginya yaitu melayani semua anggota atau nasabah dengan sebaik mungkin dan seefektif mungkin dan juga menjaga hubungan antar *staff* agar tercipta hubungan yang harmonis dan kompak. Jadi diibaratkan bahwa kantormu adalah surgamu karena waktu kerja dikantor selama 8 jam, jadi waktu yang kamu habiskan itu lebih banyak di kantor dari pada di rumah.

5. Bagaimana cara yang dilakukan BMT Bina Ihsanul Fikri cabang Gedongkuning Yogyakarta untuk meminimalisir terjadinya kerugian yang timbul akibat kegiatan yang dilakukan pada setiap harinya?

Jawaban : Kerugian biasanya timbul dari pembiayaan yang macet jadi kita awali dari pengajuan yang selektif, permohonan kita survey dengan maksimal terus juga kelayakan usaha dan juga kelayakan agunan untuk meminimalisir kerugian yang ditimbulkan dari kredit macet.

SUMBER DAYA MANUSIA DI BMT

1. Apa saja kriteria yang diberikan BMT Bina Ihsanul Fikri cabang Gedongkuning Yogyakarta dalam pemilihan sumber daya manusia?

Jawaban : ya harus pintar dalam akademik, taat pada agama, dan memiliki tingkat emosional yang tinggi.

2. Apakah kualitas sumber daya manusia di BMT Yogyakarta sudah bagus?

Jawaban : Itu dari satu orang dengan orang lainya prosesnya berbeda-beda, input yang masuk juga berbeda-beda ada yang dari SMA, D3, S1, S2 jadi memang katakanlah yang dari SMA didorong untuk melanjutkan pendidikannya ke D3 ataupun S1, jadi dari berbagai pengelola yang masuk kita latih sedemikian rupa agar kemampuan SDM menjadi seimbang.

3. Bagaimana strategi yang dilakukan BMT dalam pemilihan sumber daya manusia?

Jawaban : strategi yang kita gunakan yaitu 2 sistem tadi itu juga sudah lumayan efektif dalam pemilihan sumber daya manusia, mencari kader-kader yang sudah berjalan yaitu aktivis organisasi (bukan aktivis partai) sehingga mereka akan segera masuk dan bergabung dengan tim. Jadi yang kita prioritaskan terlebih dahulu adalah aktivis-aktivis organisasi karena calon anggota yang terdahulu banyak yang secara akademis bagus IP tinggi namun mereka mempunyai tingkat kecerdasan emosional yang kurang.

4. Apa saja yang dilakukan BMT untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia?

Jawaban : Kita melakukan pelatihan-pelatihan dan kita ikutkan juga *sertifikasi, kompetensi* sesuai bidang masing-masing.

5. Bagaimana cara yang dilakukan BMT Bina Ihsanul Fikri cabang Gedongkuning Yogyakarta untuk meminimalisir terjadinya kerugian yang timbul akibat sumber daya manusia?

Jawaban : untuk meminimalisir terjadinya kerugian, kita mendorong setiap pegawai untuk selalu berhati-hati, kalau ada kerugian ya diminimalisir. Disamping kita melatih *skill* pegawai BMT (membedakan uang palsu) namun namanya juga orang lapangan kadang bekerja dengan keadaan capek dan akhirnya mengakibatkan kerugian pada pegawai BMT tersebut karena harus mengganti uang palsu yang ia dapat dengan uang asli yang ia punya.

SISTEM IT

1. Apakah sistem pada BMT Bina Ihsanul Fikri cabang Gedongkuning Yogyakarta sudah terawat dengan baik?

Jawaban : sistem IT yang kita punya sudah seperti sistem IT yang dipunyai oleh perbankan yaitu sistem IT yang berbayar setiap bulan, jadi soal input menginput dapat distribusi baik itu angsuran, simpanan, *wakaf, zakat* sudah terdistribusi dengan baik. Jadi sistem IT kita rawat setiap bulannya dengan baik.

2. Apa masalah yang sering terjadi karena adanya kesalahan sistem IT?

Jawaban : di BMT BIF sini sendiri masalah yang sering terjadi yaitu bersumber dari karyawan BMT BIF sendiri karena mereka sering melakukan kesalahan dalam mencatat transaksi pada buku list tabungan (pada tabungan harian) karena terkadang mereka menjumpai anggota yang memiliki nama yang sama jadi data 2 anggota tersebut ketuker dan karena penginputan data pada BMT BIF dilakukannya masih manual dan ditambah data dari buku list tabungan tadi sudah tidak valid akhirnya akan menimbulkan selisih antara jumlah uang yang ditabung anggota yang menabung tadi dengan data pada komputer.

3. Bagaimana cara yang dilakukan BMT Bina Ihsanul Fikri cabang cabang Gedongkuning Yogyakarta untuk meminimalisir terjadinya kerugian yang timbul akibat adanya kesalahan sistem IT?

Jawaban : untuk mengatasi masalah tersebut dari kita pihak BMT sering dan selalu mengingatkan kepada setiap karyawan BMT BIF untuk selalu berhati-hati dalam bekerja dan harus teliti mencatat setiap transaksi didalam buku list tabungan dan jeli melihat nomer rekening anggota karena nomer rekening setiap anggota kan berbeda-beda agar tidak menimbulkan perbedaan antara jumlah uang setoran anggota sebenarnya dengan data pada komputer BMT BIF.

HUBUNGAN DENGAN ANGGOTA

1. Bagaimana hubungan yang dijalin antara BMT Bina Ihsanul Fikri cabang Gedongkuning Yogyakarta dengan anggota?

Jawaban : Kita (BMT) harus menginformasikan data-data kita secara transparan dan *akuntable* kepada anggota, secara tranparan bahwa ini pengelolaan dana buat disalurkan sekian-sekian, untuk wakaf kita menaruhkannya dimana-mana kita sampaikan.

2. Dari ruang lingkup apa saja kerugian yang sering terjadi dari anggota BMT?

Jawaban : Kalau faktor eksternal biasanya kalau ada yang semisal anggota kecewa dengan pelayanan BMT lalu anggota menyebarkan informasi tersebut kemana mana jadi kita minimalisirkan kejadian tersebut agar tidak akan terjadi dan menimbulkan kerugian. Anggota BMT tidak membayar kewajibannya sesuai dengan jadwal yang sudah disepakati, itu malah tidak menguntungkan BMT tetapi malah merugikan BMT.

3. Bagaimana cara yang dilakukan BMT Bina Ihsanul Fikri cabang Gedongkuning Yogyakarta untuk meminimalisir terjadinya kerugian yang timbul dari anggota BMT?

Jawaban : Kita mengasah analisa pegawai-pegawai kita latih sehingga tidak terjadi kesalahan pada saat kita melaksanakan *on the spot*, *survey*, *silaturrahmi* ke tempat anggota tadi dan kita juga melihat

volume usaha dan perputaran usaha mereka seperti apa, prospek kedepan bagaimana itu juga akan meminimalisir sebuah kerugian.

4. Bagaimana strategi yang dilakukan BMT untuk mengatasi kerugian yang terjadi akibat kesalahan dari anggota BMT?

Jawaban : kita berusaha untuk membicarakan masalah tersebut kepada anggotanya terlebih dahulu kemudian jika anggotanya dinilai tidak bisa membayar kewajibannya maka agunan akan dijual dan hasil penjualannya akan digunakan untuk menutupi kerugian yang diterima BMT BIF.

Nama : Raditya Trahwardani S.p

Jabatan : Kepala Bagian Operasional BMT Bina Ihsanul Fikri cabang
Gedongkuning Yogyakarta

Hari, Tanggal : Selasa, 14 November 2017

Pukul : 10.30 WIB

INTERNAL

- 1 Siapa saja yang melakukan kegiatan di BMT Bina Ihsanul Fikri cabang Gedongkuning Yogyakarta pada setiap harinya?

Jawaban : Yang melakukan kegiatan setiap harinya di BMT Bina Ihsanul Fikri cabang Gedongkuning Yogyakarta adalah dibagian operasional ada *Customer Service*, *Accounting* (pembukuan), *Teller*, dan Administrasi yang membuat akad dan lain lain.

- 2 Di dalam BMT kegiatan apa saja yang dilakukan pada setiap harinya?

Jawaban : Setiap harinya, pertama setiap kita datang pukul 08.00 WIB kita berkumpul terlebih dahulu dan melakukan berdoa bersama setelah itu kegiatan sudah bisa dimulai sesuai di bidang masing-masing yang di bagian *Teller* melayani anggota yang ingin mengambil tabungan atau menabung, *Customer Service* melayani anggota yang bertujuan untuk bertanya-tanya atau memiliki keluhan dan lain-lain.

- 3 Bagaimana mekanisme kegiatan yang dilakukan BMT pada setiap harinya, Apa saja yang dilakukan?

Jawaban : Kita operasionalnya mulai pukul 08.00 sampai pukul 15.00 WIB namun BMT tutup pada pukul 16.00 WIB, pukul 12.00 WIB biasanya kita shalat (semua karyawan BMT harus melaksanakan shalat kecuali yang berhalangan) jadi bagian *Teller* itu bertugas melayani anggota yang menabung ataupun mengambil tabungan pada sorenya harus merekap semua transaksi yang terjadi, setelah itu bagian *Accounting* (pembukuan) mencatat kas dan pembukuannya jikalau hasilnya sama setelah itu bisa *Closing* dan setiap harinya memang harus *Closing* karena setiap transaksi yang terjadi pada hari itu harus tercatat dengan benar pada hari itu juga (tidak boleh ada yang terlewatkan walaupun hanya 500 rupiah, dan tidak boleh dilakukan pada hari berikutnya).

- 4 Apa saja strategi kegiatan yang dilakukan BMT pada setiap harinya?

Jawaban : Strategi kegiatan yang dilakukan ya paling misalkan ada anggota yang datang dia mau bertanya apa atau mungkin ada komplainan apa ya paling kita bisa jelasin sejelas jelasnya dan strateginya itu komunikasi itu pasti kedua kita bekerja harus sesuai bidangnya misalkan kerja dibagian teller ya harus diteller tidak boleh seorang pun mengambil alihnya walaupun itu adalah seorang kepala bagian operasional (kecuali kalau terpaksa sekali mungkin bisa pekerjaan teller diambil alih oleh kepala bagian operasional) karena

semua kegiatan yang dilakukan oleh teller, itu seorang teller bertanggung jawab penuh terhadap sesuatunya (jadi orang lain hanya bertugas mengingatkan semua transaksi yang telah terjadi agar tidak terjadi kesalahan). Dibagian pembukuan harus lebih teliti karena itu konsolidasi dari kantor karena kalau dia merangkap bertugas melayani setiap transaksi yang berhubungan dengan pengambilan nanti tugasnya dibagian pembukuan akan terlupakan dan mengakibatkan kerugian bagi orang tersebut. Dan bagi saya seorang kepala bagian operasional harus bisa merangkul semuanya misalkan dibagian teller ramai saya harus bisa membantu teller dan lain-lain.

- 5 Bagaimana cara yang dilakukan BMT Bina Ihsanul Fikri cabang Gedongkuning Yogyakarta untuk meminimalisir terjadinya kerugian yang timbul akibat kegiatan yang dilakukan pada setiap harinya?

Jawaban : Kita itu melakukan kegiatan setiap harinya tidak perlu memerlukan biaya yang banyak yang harus dikeluarkan paling kita harus saling mengoreksi apabila kekurangan kertas, bolpoin dan lain-lain yang habis tidak pada waktunya. Jadi kita hanya saling mengingatkan saja. Namun apabila menimbulkan kerugian biasanya dibagian pembukuan itu bilang kepada kita kalau biaya yang kita keluarkan itu sudah terlalu membengkak (pengontrol). Karena kita itu sudah tau biaya yang harus kita keluarkan setiap harinya itu berapa jadi kelihatan kalau biaya membengkak, kecuali kalau ada momen-momen tertentu ya kita menyesuaikan saja.

SUMBER DAYA MANUSIA DI BMT

- 1 Apa saja kriteria yang dilakukan BMT Bina Ihsanul Fikri cabang Gedongkuning Yogyakarta dalam pemilihan sumber daya manusia?

Jawaban : Pas penerimaan pegawai itu biasanya dari BMT memberikan syarat sesuai profesi, kemudian nanti dipilih mana dia yang berpengalaman atau dia yang banyak berorganisasi yang jaringan dan wawasannya semakin luas, nanti kita melakukan tes tertulis kemudian tes wawancara dan yang paling penting itu calon karyawan BMT harus pandai mengaji karena itu akan mempengaruhi akhlakunya dalam bekerja, jadi kita bisa menerima pegawai yang benar benar insan yang islami.

- 2 Apakah kualitas sumber daya manusia di BMT Yogyakarta sudah bagus?

Jawaban : Yang namanya manusia itu tidak bisa ditebak kedepannya, misal ada karyawan yang pada awal kerja sudah bagus ternyata ditengah pekerjaan malah tidak bagus kita juga mengalami. Kita cuma berusaha kalau ada yang menyalahi aturan walaupun sedikit kita berusaha mengingatkan, jadi kita cuma berusaha agar karyawan-karyawan di sini memiliki kualitas yang bagus.

- 3 Bagaimana strategi yang dilakukan BMT dalam pemilihan sumber daya manusia?

Jawaban : Strateginya biasanya kita pas membutuhkan karyawan baru lebih mengedepankan calon karyawan yang direkomendasikan oleh

karyawan BMT sendiri ataupun dari tokoh-tokoh dikampung terus calon-calon karyawan kita tampung terlebih dahulu, jadi kalau orang yang merekomendasikannya baik maka orang yang direkomendasikan in sha Allah akan baik namun semua calon karyawan harus kita ikutkan seleksi terlebih dahulu agar kita mendapatkan karyawan yang berkualitas bagus.

- 4 Apa saja yang dilakukan BMT untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia?

Jawaban : Karyawan kita yang kurang (ilmunya) kita ikutkan pelatihan ataupun kita sekolahkan lagi agar ilmunya semakin meningkat dan meningkatkan pekerjaannya.

- 5 Bagaimana cara yang dilakukan BMT Bina Ihsanul Fikri cabang Gedongkuning Yogyakarta untuk meminimalisir terjadinya kerugian yang timbul akibat sumber daya manusia?

Jawaban : Kita ada audit internal, audit internal itu tugasnya mengontrol pekerjaan kita namun datangnya tidak setiap hari karena banyak kantor cabang yang harus dikontrol juga, pengontrolan itu untuk melihat kinerja karyawan agar tidak terjadi penyalahgunaan dana dan lain-lain audit internal juga mengecek saldo tabungan setiap karyawan apakah sama dengan yang dikatakan oleh karyawan agar segala bentuk kecurangan yang merugikan BMT dapat diketahui, nanti kalau ada ketidaksamaan jawaban karyawan dengan kenyataan kita

langsung menanyakan kepada karyawan tersebut agar semuanya menjadi jelas.

SISTEM IT

- 1 Apakah sistem IT pada BMT Bina Ihsanul Fikri cabang Gedongkuning Yogyakarta sudah terawat dengan baik?

Jawaban : Sistemnya Alhamdulillah kita semakin kedepan kita semakin terupdate terus menerus soalnya kita berusaha untuk bisa online seperti perbankan lain.

- 2 Apa masalah yang sering terjadi karena adanya kesalahan sistem IT?

Jawaban : Masalahnya ya gitu mas jadi ada karyawan yang melakukan kesalahan penginputan data karena dari awal mereka menerima uang dari anggota terus nominal uang tersebut ditulis dibuku list tabungan tetapi mereka tidak sadar bahwa ada nama anggota lain yang sama jadi ketuker gitu akhirnya menimbulkan selisih antara jumlah sebenarnya uang yang disetorkan anggota dengan data pada komputer.

3. Bagaimana cara yang dilakukan BMT Bina Ihsanul Fikri cabang Gedongkuning Yogyakarta untuk meminimalisir terjadinya kerugian yang timbul akibat adanya kesalahan sistem IT?

Jawaban : Solusi dari kita BMT BIF ya kita selalu mengingatkan kepada semua karyawan BMT BIF untuk selalu berhati-hati dalam bekerja dan teliti dalam mencatat setiap transaksi didalam buku list tabungan dan jeli untuk melihat nama anggota dan nomer rekening anggota agar tidak akan tertukar dengan dengan anggota lain yang

bernama sama supaya tidak menimbulkan perbedaan antara jumlah uang setoran anggota dengan data pada komputer yang dapat meragikan anggota BMT .

HUBUNGAN DENGAN ANGGOTA

- 1 Bagaimana hubungan yang dijalin antara BMT Bina Ihsanul Fikri cabang Gedongkuning Yogyakarta dengan anggota?

Jawaban : Kita selalu menganggap nasabah sebagai saudara jadi kita harus sering memberikan informasi ataupun lainnya yang dibutuhkan oleh nasabah. Jadi hubungan yang terjalin antar BMT dengan nasabah dapat terjalin dengan erat.

1. Dari ruang lingkup apa saja kerugian yang sering terjadi dari anggota BMT?

Jawaban : Dari anggota atau nasabah yang berkarakter kurang baik.

2. Bagaimana cara yang dilakukan BMT Bina Ihsanul Fikri cabang Gedongkuning Yogyakarta untuk meminimalisir terjadinya kerugian yang timbul dari kesalahan anggota BMT?

Jawaban : Biasanya kalau disini dia (anggota) melakukan pengajuan pembiayaan lagi dengan nominal yang beda (nominalnya lebih besar dari kemarin) itu diwajibkan untuk survey ulang agar kita dapat melihat perkembangan usahanya sekarang dan yang kedua anggota diwajibkan untuk terbuka jadi pihak BMT mengetahui untuk digunakan sebagai apa pembiayaan itu lagi agar tidak terjadi penyalahgunaan dana yang tidak semestinya.

3. Bagaimana strategi yang dilakukan BMT untuk mengatasi kerugian yang terjadi akibat kesalahan anggota BMT?

Jawaban : Pihak BMT melakukan survey secara berkala, jadi usaha anggota dapat terkontrol dengan baik, dan apabila ada penurunan usaha anggota pihak BMT akan memberitahu kepada anggota supaya ia harus terus mengembangkan usahanya agar tidak terjadi masalah dikemudian hari.

Nama : Muhammad Taufik Kuncoro S.ikom

Jabatan : Kepala Bagian Marketing BMT Bina Ihsanul Fikri cabang
Gedongkuning Yogyakarta

Hari, Tanggal : Rabu, 15 November 2017

Pukul : 10.00 WIB

PROSES INTERNAL

1 Siapa saja yang melakukan kegiatan di BMT Bina Ihsanul Fikri cabang
Gedongkuning Yogyakarta pada setiap harinya?

Jawaban : Semua karyawan BMT, sesuai dibidang masing-masing
yang marketing ya di marketing dan yang lain-lain.

2 Di dalam BMT kegiatan apa saja yang dilakukan pada setiap harinya?

Jawaban : Kita kan sistem pengelolaan keuangan syariah yang pokok
dilakukan itu pengelolaan dana masyarakat : melayani orang yang
menabung dan melayani pembiayaan itu adalah garis besar kegiatan
kita.

3 Bagaimana mekanisme kegiatan yang dilakukan BMT pada setiap
harinya, Apa saja yang dilakukan?

Jawaban : Mekanismenya satu sama lain saling berkaitan, jadi kalau
satu tidak jalan maka semua tidak jalan, jadi mulai dari 2 garis besar
yaitu ada yang menabung ada yang meminjam, mulai dari marketing

kemudian ke kepala bagian marketing kemudian ke manager terus masuk ke kasir kemudian dibukukan untuk laporan keuangan jadi semuanya saling berkaitan.

- 4 Apa saja strategi kegiatan yang dilakukan BMT pada setiap harinya?

Jawaban : Kalau dibagian marketing ya bagaimana cara kita mencari nasabah pembiayaan, bagaimana cara kita menangani nasabah kredit macet dan lain-lain. kemudian harian yang perlu di upgrade itu di bagian customer service yaitu 3S bagaimana kita senyum, sapa, dan salam kepada nasabah supaya nasabah senang dengan pelayanan di BMT. Namun secara khusus yang perlu di upgrade itu dibagian marketingnya karena marketing adalah ujung tombak dari BMT.

- 5 Bagaimana cara yang dilakukan BMT Bina Ihsanul Fikri cabang Gedongkuning Yogyakarta untuk meminimalisir terjadinya kerugian yang timbul akibat kegiatan yang dilakukan pada setiap harinya?

Jawaban : Bersikap hati-hati, kemudian sesuai dengan SOP karena kalau ngak sesuai sama SOP maka akan cepat ketahuan karena ada audit internal dan ada dewan pengawas yang mengawasi kegiatan kita. Jadi kuncinya adalah menjalankan SOP dengan baik dan benar.

SUMBER DAYA MANUSIA DI BMT

- 1 Apa saja kriteria yang dilakukan BMT Bina Ihsanul Fikri cabang Gedongkuning Yogyakarta dalam pemilihan sumber daya manusia?

Jawaban : kita itu menomer satukan agama karena kita membutuhkan akhlak yang bagus untuk mengelola dana perusahaan, yang kedua ilmu

pengetahuannya harus bagus sekarang mulai tahun 2014 BMT BIF itu harus menerima karyawan yang sesuai dengan jurusannya, makanya saya disuruh sekolah lagi karena saya dari ilmu komunikasi kok kerja di marketing walaupun ada keterkaitannya antara ilmu komunikasi dengan marketing, yang ketiga pergaulan karena pergaulan sangat berpengaruh dalam pekerjaan ibaratkan kalau di pergaulan ia bagus maka di pekerjaan in sha Allah juga bagus.

- 2 Apakah kualitas sumber daya manusia di BMT Yogyakarta sudah bagus?

Jawaban : Sudah, namun perlu ditingkatkan lagi karena semata mata kita tidak mau tinggal di satu tempat (tidak berkembang) seperti saya yang harus kuliah lagi untuk lebih mendalami ilmu marketing dan biaya ditanggung oleh kantor, kemudian karyawan kita ikutkan pelatihan-pelatihan. Jadi kerja di BMT semata-mata juga dibina kembali agar ilmu yang kita punya menjadi banyak.

- 3 Bagaimana strategi yang dilakukan BMT dalam pemilihan sumber daya manusia?

Jawaban : Karena cabang kita itu banyak, strateginya kita mencari orang terdekat dari cabang itu, misalkan di cabang tajem maka kita mencari orang-orang tajem karena orang-orang disana sudah tau situasi dan kondisi disana bagaimana. Yang kedua agamis, disini itu ada karyawan yang bukan sarjana namun karena ia akhlaknya bagus dan lain-lain maka ia diterima disini karena akhlak itu sangat penting

dalam pekerjaan, kemudian yang ketiga adalah relasi jadi kalau bisa kita mencari calon karyawan yang sudah kenal dan ilmu pengetahuan dan agamanya bagus.

- 4 Apa saja yang dilakukan BMT untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia?

Jawaban : kita kerja di BMT itu sebagian dari proses meningkatkan kualitas kinerja jadi kita masuk disini bukan semata mata sudah matang kualitas kinerja kita, kita 3 bulan sekali upgrade pengetahuan tentang BMT, kita setiap hari jum'at itu kajian rutin untuk penguatan akhlak kita, kemudian kalau ada pelatihan-pelatihan kantor BMT BIF itu selalu mengirimkan karyawannya untuk mengikuti pelatihan itu untuk meningkatkan kualitas karyawan BMT BIF, terus yang paling penting adalah upgrade pengetahuan seperti saya ini sarjana ilmu komunikasi sebelumnya tidak tahu tentang BMT dan caranya menghitung uang yang benar itu seperti apa jadi tahu karena kita telah di tingkatkan pengetahuannya melalui pelatihan-pelatihan.

- 5 Bagaimana cara yang dilakukan BMT Bina Ihsanul Fikri cabang Gedongkuning Yogyakarta untuk meminimalisir terjadinya kerugian yang timbul akibat sumber daya manusia?

Jawaban : harus menekankan kepada karyawannya untuk selalu bekerja berdasarkan SOP, kedua pengawasan yang lebih ketat.

SISTEM IT

1. Apakah sistem IT pada BMT Bina Ihsanul Fikri cabang Gedongkuning Yogyakarta sudah terawat dengan baik?

Jawaban : Sudah, target kita dari 2015 sistem IT kita harus nomer satu dan setara dengan bank.

2. Apa masalah yang sering terjadi karena adanya kesalahan sistem IT?

Jawaban : gini mas masalah yang sering terjadi di BMT kita yaitu karyawan BMT BIF sering melakukan kesalahan pencatatan dibuku list tabungan karena ada nasabah yang memiliki persamaan nama jadi datanya tertukar dengan nasabah lain dan di BMT sendiri kan sistem penginputannya masih manual jadi akan menimbulkan perbedaan antara jumlah uang dari anggota yang disetorkan ke BMT dengan data pada komputer kita.

3. Bagaimana cara yang dilakukan BMT Bina Ihsanul Fikri cabang Gedongkuning Yogyakarta untuk meminimalisir terjadinya kerugian yang timbul akibat adanya kesalahan sistem IT?

Jawaban : cara yang kita lakukan ya dengan menekankan dan mewanti-wanti kepada setiap karyawan BMT BIF untuk selalu berhati-hati dan teliti dalam mencatat transaksi didalam buku list tabungan dan selalu mencocokkan nama anggota dengan nomer rekening mereka agar ngak menimbulkan perbedaan antara jumlah asli uang yang ditabungkan anggota dengan data pada komputer milik kita.

HUBUNGAN DENGAN ANGGOTA

1. Bagaimana hubungan yang dijalin antara BMT Bina Ihsanul Fikri cabang Gedongkuning Yogyakarta dengan anggota?

Jawaban : Sudah bagus, anggota BMT BIF se Yogyakarta itu hamper 20.000 nasabah karena kita ada di setiap pasar di DIY, kenapa kita bilang sudah bagus kita ada sistem tabungan dan sistem angsuran harian jadi kita tiap hari bertemu dengan nasabah jadi karena kita sering bertemu lama kelamaan menjadi akrab seperti saudara. Tapi ya ada nasabah yang pembiayaan bermasalah tapi itu sangat kecil sekali.

2. Dari ruang lingkup apa saja kerugian yang sering terjadi pada faktor kesalahan anggota BMT?

Jawaban : Nasabah yang tidak melanjutkan kewajibannya (kredit macet) kerugiannya karena dana yang dipakai nasabah tadi itu adalah dana milik nasabah lainnya, padahal kita setiap bulannya kita memberikan bagi hasil kepada nasabah penabung, tapi orang yang dipinjami dana tadi tidak mengangsur ke kita, kalau cuma ada 1 nasabah saja tidak begitu masalah kalau ada lebih dari sepuluh kan akan merugikan pihak BMT, kalau dari *competitor* dampaknya bukan material sih melainkan adanya saingan untuk mencari orang yang menabung, orang yang meminjam dan lain-lain.

3. Bagaimana cara yang dilakukan BMT Bina Ihsanul Fikri cabang Gedongkuning Yogyakarta untuk meminimalisir terjadinya kerugian yang timbul dari kesalahan anggota BMT?

Jawaban : kita hati-hati kemudian setiap pengajuan lengkap administrasi seperti KTP, KK seperti surat menyurat kemudian analisa yang kuat, analisa agunan yang kuat kita ikat secara hukum setiap pembiayaan 20 juta ke atas karena hutang piutang itu tidak ada undang-undangnya.

4. Bagaimana strategi yang dilakukan BMT untuk mengatasi kerugian yang terjadi akibat kesalahan anggota BMT?

Jawaban : strateginya kita mempunyai tim khusus yang namanya *remedial* yang bertugas untuk menangani nasabah-nasabah yang kredit macet, strateginya ya itu kita berani membayar lebih untuk *remedial* karena memang pekerjaannya susah sekali

Nama : Istiani

Alamat : Prangwedanan Rt.02 Kotorono Banguntapan Bantul

Lama menjadi anggota : 13 Tahun

Hari, Tanggal : Senin, 20 November 2017

Pukul : 11.00 WIB

1. Bagaimana manajemen risiko operasional BMT Bina Ihsanul Fikri cabang Gedongkuning Yogyakarta apakah sudah baik atau belum?

Jawaban : Menurut saya sudah lumayan maksimal karena kualitas SDM BMT BIF sudah lumayan bagus, terbukti karyawan BMT melayani saya sebagai anggota penabung sangatlah baik karena mereka yang datang kepada saya untuk mengambil uang yang ingin saya simpan jadi bukan saya yang harus repot-repot datang ke BMT untuk menabung

2. Kendala-kendala apa yang menghambat proses manajemen risiko operasional di BMT Bina Ihsanul Fikri cabang Gedongkuning Yogyakarta?

Jawaban : kendala-kendala yang selama ini muncul adalah sering terjadinya salah pencatatan misalkan ada anggota penabung harian itu menabung dengan nominal sekian namun karyawan BMT mencatat transaksi tersebut dengan atas nama yang sama namun salah (karena ada anggota BMT lain yang memiliki nama yang sama) dimana antara pencatatan yang dibuku list tabungan dengan pencatatan di BMT tidak

sama, karena karyawan BMT menginput datanya itu tidak masih manual jadi terkadang terdapat selisih.

3. Saran untuk BMT Bina Ihsanul Fikri cabang Gedongkuning Yogyakarta untuk kedepannya?

Jawaban : Untuk karyawan BMT Bina Ihsanul Fikri cabang Gedongkuning Yogyakarta jika terjun ke lapangan itu harus lebih teliti dalam pencatatan datanya agar tidak menimbulkan selisih yang merugikan anggota BMT

Nama : Julia Noermawati, M.S.I

Selaku : Orang yang Ahli di bidang Manajemen Risiko Operasional

Hari, Tanggal : Rabu, 27 Desember 2017

Pukul : 11.00 WIB

bagaimana pengaplikasian manajemen risiko operasional yang baik dinilai dari proses internal, sumber daya manusia, sistem IT dan hubungan dengan nasabah ?

PROSES INTERNAL

Setiap BMT (*Baitul Mal wat Tanwil*) harus memiliki aturan-aturan atau Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berguna untuk mengatur semua kegiatan yang dilakukan di BMT menjadi lancar dan tidak terkendala apapun, SOP tersebut disusun sesuai peraturan dan undang-undang yang berlaku di Indonesia, supaya SOP selalu dilaksanakan oleh karyawan BMT dengan baik, perlu adanya pengendali internal (audit internal) yang bertugas mengontrol setiap kegiatan karyawan BMT agar sesuai dengan SOP di BMT.

SUMBER DAYA MANUSIA

Setiap BMT (*Baitul Mal wat Tanwil*) pasti mempunyai seseorang yang bertugas di bagian personalia atau HRD, HRD tersebut bertugas mengkoordinir perekrutan calon karyawan di BMT, HRD harus benar dalam menyeleksi setiap calon karyawan yang dinilai dari perilaku atau

akhlak dan latar pendidikan dari calon karyawan karena itu penting bagi pertumbuhan dan perkembangan BMT.

SISTEM IT

Dalam mengikuti perkembangan teknologi BMT (*Baitul Mal wat Tanwil*) perlu mengadakan pembaruan di dalam sistem IT yang dimiliki BMT yang berguna untuk mempermudah operasional di BMT, namun pembaruan sistem IT di BMT harus disesuaikan dengan sistem keamanan yang kuat supaya tidak terjadi hal-hal yang merugikan BMT tersebut. Untuk BMT yang menerapkan sistem jempot bola pada nasabah tabungan harian, marketing tidak diperkenankan untuk mengisi slip setoran tabungan dari nasabah, penulisan slip setoran harus dilakukan oleh nasabah itu sendiri agar tidak terjadi kecurangan atau kesalahan pencatatan baik sengaja ataupun tidak sengaja yang dilakukan oleh pihak marketing yang dapat merugikan nasabah BMT maupun BMT tersebut.

HUBUNGAN DENGAN NASABAH

Dalam mengatasi setiap nasabah pembiayaan bermasalah BMT (*Baitul Mal wat Tanwil*) harus memiliki tim Remedial yang bertugas menagih nasabah kredit macet dan harus mempunyai tim khusus yang menangani pembiayaan bermasalah dari penjualan agunan samapai menangani perkara di pengadilan. Dalam memilih calon nasabah pembiayaan BMT harus memperkuat analisa minimal 5c atau 6c dari calon nasabah pembiayaan, jika terdapat nasabah pembiayaan yang ingin mengajukan pembiayaan lagi di BMT, BMT harus menganalisa ulang 5c

atau 6c dari nasabah agar tidak terjadi kesalahan yang dapat merugikan BMT tersebut.

Foto BMT Bina Ihsanul Fikri cabang Gedongkuning Yogyakarta Tampak dari Depan



Foto Ruang Teller BMT Bina Ihsanul Fikri cabang Gedongkuning Yogyakarta



Foto Ruang Customer Service BMT Bina Ihsanul Fikri cabang Gedongkuning Yogyakarta



Foto Wawancara bersama Bapak Syaifu Rizal S. H M. M selaku Manager BMT Bina Ihsanul Fikri cabang Gedongkuning Yogyakarta



Foto Wawancara bersama Ibu Raditya Trahwardani S. P selaku Kepala Bagian Operasional BMT Bina Ihsanul Fikri cabang Gedongkuning Yogyakarta



Foto Wawancara bersama Bapak Muhammad Taufik Kuncoro S. ikom selaku kepala Bagian Marketing BMT Bina Ihsanul Fikri cabang Gedongkuning Yogyakarta



Foto Wawancara bersama Ibu Istiani selaku anggota BMT Bina Ihsanul Fikri cabang Gedongkuning Yogyakarta



Foto bersama Ibu Julia Noermawati, M.S.I selaku orang yang ahli dalam bidang manajemen risiko operasional



Foto buku SISTEM OPERASIONAL MANAJEMEN (SOM) BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta

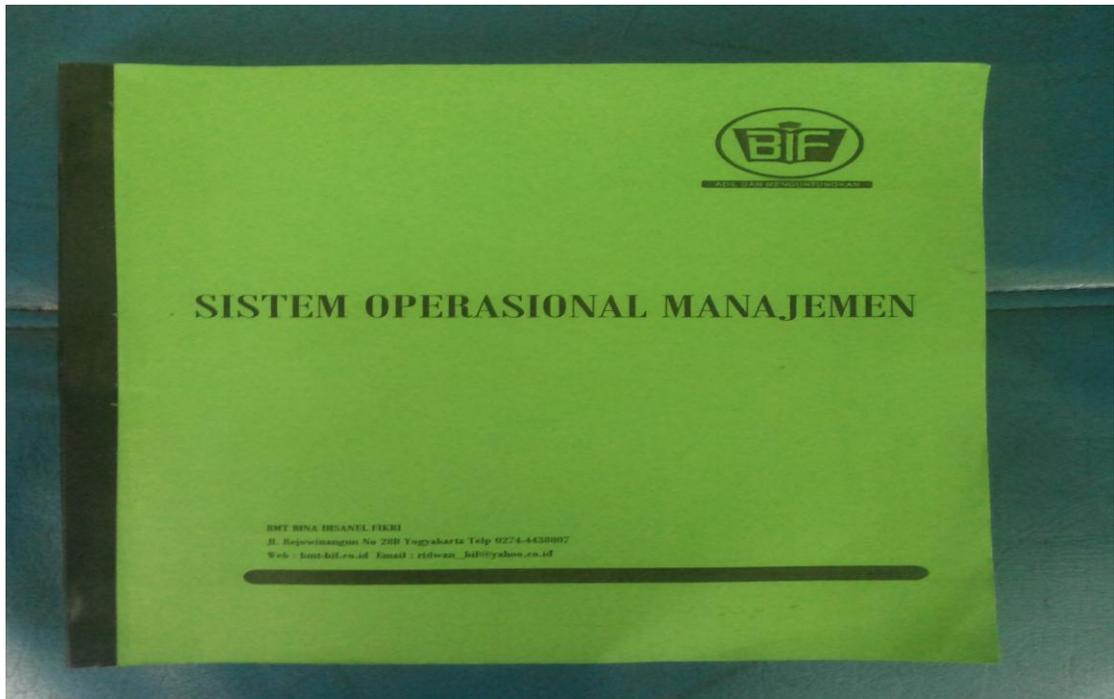


Foto buku JOB DISCRPTION BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta

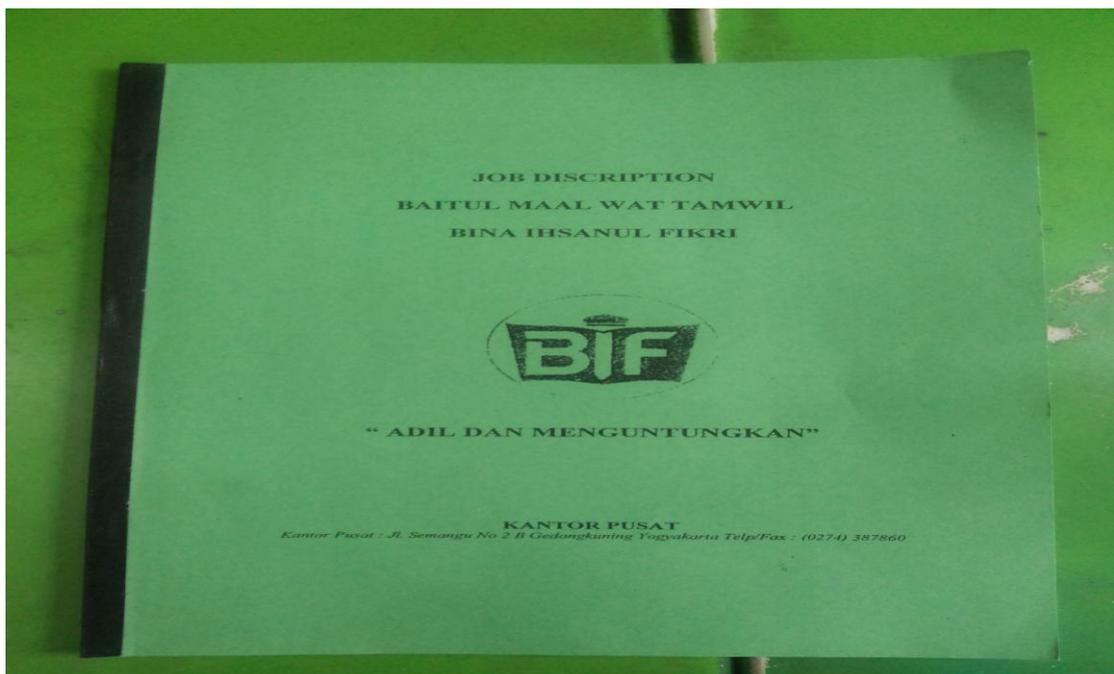


Foto buku SISTEM DAN PROSEDUR PEMBIAYAAN BMT Bina Ihsanul Fikri
Yogyakarta



Foto buku SISTEM DAN PROSEDUR TABUNGAN BMT Bina Ihsanul Fikri
Yogyakarta

