BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Profil dan Deskripsi Objek Penelitian

1. BMT Istiqomah Tulungagung

a. Sejarah BMT Istiqomah Tulungagung[102]

Sejarah berdirinya *Baitul Maal wat Tamwil* Istiqomah diawali dengan pendirian Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) sebagai Lembaga Ekonomi Rakyat (LER). *Baitul Maal wat Tamwil* Istiqomah didirikan pada tanggal 3 Maret 2001 yang dibidangi oleh 36 orang pendiri. Pada tanggal 4 Juni 2001 BMT Istiqomah diresmikan operasionalnya oleh Direktur Pinbuk Tulungagung dengan Sertifikat Binaan Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil (PINBUK) Tulungagung Nomor: 00101/52000/PINBUK/VI/2001.

Pada awal operasionalnya, *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) Istiqomah hanya bermodalkan dana Rp. 15.000.000,00 yang dihimpun dari para anggota. Perlengkapan kantor pun masih sangat sederhana, yang kesemuanya merupakan hibah dan pinjaman dari para anggota juga. Demikian pula adanya tentang kantor, menyewa kepada salah satu anggota masyarakat dengan biaya sewa secara kekeluargaan. Selebihnya adalah semangat para pengurus dan

[102] Buku Laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) BMT Istiqomah Tulungagung, tidak diterbitkan.

karyawan untuk menghidupkan dan mengembangkan *Baitul Maal wat Tamwil* (BMT) dengan imbalan yang tidak jelas entah sampai kapan. Dalam waktu singkat ternyata sambutan masyarakat sangat luar biasa. Sehingga dirasa perlu untuk mengembangkan pelayanan dengan meningkatkan status badan hukum dari Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) menjadi Koperasi. Upaya ini dilakukan dengan konsultasi dan koordinasi secara intensif dengan Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) Pemerintah Kabupaten Tulungagung.

Berkat dukungan seluruh anggota dan pihak Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) maka terwujudlah keinginan untuk berbadan hukum Koperasi dengan diterbitkannya SK Nomor: 188.2/32/BH/424.75/2002 Tanggal 17 Mei 2002. Dengan terbitnya SK tersebut, maka telah berdiri koperasi baru yang bernama Koperasi Muamalah Syari'ah (Komsyah) Istiqomah Tulungagung. Dengan badan hukum koperasi memungkinkan Komsyah Istiqomah untuk memperluas layanan dengan membuka unit-unit usaha baru, walaupun sampai hari ini yang dimiliki masih Unit Simpan Pinjam yang berupa *Baitul Mal wat Tamwil* (BMT). Setelah mengantongi badan hukum Koperasi, Komsyah Istiqomah menapaki babak baru dengan semakin meluasnya jangkauan wilayah pelayanan.

Pihak pengurus mengupayakan pendirian kantor cabang BMT. Maka pada bulan November 2002 berhasil didirikan kantor

cabang yang berada di kawasan Bago Tulungagung. Kantor cabang yang berada di kawasan Bago tersebut diresmikan pada tanggal 4 November 2002 oleh Direktur Pelaksana Pinbuk Tulungagung. Pembukaan Kantor Cabang BMT semakin mendongkrak volume usaha, yang secara otomatis meningkatkan volume kegiatan kantor. Kantor Pusat yang semula dirasa cukup kini sudah tidak lagi nyaman. Tidak nyaman oleh banyaknya dokumen, karyawan, dan tentu saja banyaknya anggota yang antri untuk dilayani. Maka munculah gagasan untuk pembangunan kantor baru.

Gagasan ini kemudian diusung Pengurus ke dalam forum Rapat Anggota Tahunan (RAT) tanggal 9 Mei 2003. Dalam RAT tersebut anggota menyetujui dan menyerahkan perencanaan pembangunan kantor BMT dengan catatan tidak mengganggu kegiatan operisional. Catatan tersebut memang benar adanya. Artinya, kondisi keuangan memang tidak memungkinkan untuk pembangunan sebuah kantor yang representatif. Kebutuhan pembangunan kantor baru tidak didasarkan pada kemampuan, melainkan karena tuntutan keadaan.

Dalam jangka waktu satu tahun sebuah kantor yang cukup representatif berhasil diwujudkan. Peresmian diselenggarakan pada tanggal 24 Juli 2004 oleh Bupati Tulungagung, Bapak Ir. Heru Tjahjono, MM, dan sampai saat ini unit usaha yang dimiliki Kopsyah Istiqomah adalah Unit Simpan Pinjam (USP) yang berupa

Baitul Mal wat Tamwil (BMT). Kegiatan *Baitul Mal wat Tamwil* (BMT) antara lain adalah simpan pinjam, tetapi berbeda secara prinsip dalam hal operasionalnya dengan Unit Simpan Pinjam (USP) konvensional.

b. Lokasi BMT Istiqomah Tulungagung[103]

Menentukan lokasi perusahaan merupakan hal yang sangat penting bagi terciptanya kesuksesan kegiatan operasional perusahaan itu sendiri. Oleh karena itu *Baitul Maal wat Tamwil* (BMT) Istiqomah memiliki 2 (dua) kantor unit, yaitu:

1) *Baitul Maal wat Tamwil* (BMT) Istiqomah Unit I Karangrejo, bertempatkan di Jalan Dahlia No. 8 Desa/Kec. Karangrejo Tulungagung, telp. 0355-491114 (perempatan Karangrejo ke utara 300 m).
2) *Baitul Maal wat Tamwil* (BMT) Istiqomah Unit II Plosokandang, bertempatkan di Jalan Mayor Sujadi No. 12 Plosokandang, Kec. Kedungwaru Kab. Tulungagung (barat kampus STKIP Tulungagung).

c. Visi dan Misi BMT Istiqomah Tulungagung[104]

1) Visi

Visi adalah cara pandang atau obsesi terhadap sesuatu. Maka dalam pengertian ini, visi yang dikembangkan oleh Komsyah Istiqomah adalah:

[103] *Ibid*
[104] *Ibid*

a) Koperasi adalah sokoguru perekonomian nasional yang harus terus menerus dikembangkan.
b) Koperasi diharapkan mampu menumbuhkan serta mengembangkan kegiatan ekonomi anggota dan masyarakat.
c) Koperasi Syari'ah diharapkan mampu memberikan warna keagamaan dalam kegiatan ekonomi anggota dan masyarakat.

2) Misi

Misi adalah tujuan yang diemban dari aktivitas tertentu. Dari pengertian ini, misi yang diamanatkan kepada Komsyah Istiqomah adalah:

a) Menjadikan Komsyah Istiqomah sebagai lembaga yang secara aktif mensosialisasikan arti penting Koperasi dalam kegiatan ekonomi anggota serta masyarakat.
b) Menciptakan peluang ekonomi, baik melalui pengembangan sektor usaha perkoperasian, penyediaan permodalan, maupun pembinaan usaha anggota serta masyarakat.
c) Berupaya mengimplementasikan konsep-konsep syari'ah dalam kegiatan ekonomi, baik dalam kaitannya dengan kegiatan dan usaha lembaga maupun kegiatan ekonomi dalam masyarakat.

d. Tujuan BMT Istiqomah Tulungagung[105]

Baitul Maal wat Tamwil (BMT) Istiqomah Tulungagung bertujuan untuk memajukan kesejahteraan anggota pada khusunya dan masyarakat pada umumnya serta meningkatkan kekuatan dan posisi tawar pengusaha kecil bawah dan kecil dengan pelaku ekonomi yang lain.

e. Fungsi BMT Istiqomah Tulungagung[106]

Baitul Maal wat Tamwil (BMT) Istiqomah Tulungagung berfungsi untuk:

[105] *Ibid*
[106] *Ibid*

1) Mempertinggi kualitas sumberdaya insani anggota menjadi lebih profesional dan islami sehingga semakin utuh dan tangguh dalam beribadah menghadapi tantangan global.
2) Mengorganisir dana sehingga berputar untuk usaha ekonomi di masyarakat.
3) Mengembangkan kesempatan kerja.
4) Memperkokoh usaha anggota.

f. Produk Pembiayaan BMT Istiqomah Tulungagung[107]

Baitul Maal wat Tamwil (BMT) sebagai Lembaga Ekonomi Rakyat (LER) merupakan lembaga keuangan syariah, berupaya untuk mengembangkan usaha-usaha produktif dan menembangkan investasi dengan sistem bagi hasil atau nisbah. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas ekonomi pengusaha kecil dalam rangka meningkatkan taraf hidup. Sebagai langkah kongrit dalam upaya untuk memberdayakan potensi ekonomi masyarakat, kegiatan yang dilakukan oleh *Baitul Maal wat Tamwil* (BMT) antara lain penghimpun dan penyaluran dana.

Dari keseluruhan dana yang telah berhasil dihimpun dari masyarakat, akan dikembalikan lagi kepada masyarakat yang membutuhkan. Disinilah arti penting *Baitul Maal wat Tamwil* sebagai lembaga keungan intermediasi, yaitu menjembatani masyarakat yang mempunyai potensi tabungan dan menyalurkannya

[107] *Ibid*

kepada masyarakat yang memerlukan, dialokasikan untuk pembiayaan dengan sistem pembiayaan BBA (*Bai' bi Tsaman 'Ajil*), *Murabahah* dan *Mudharabah*.

1) BBA (*Bai' bi Tsaman 'Ajil*), yaitu hubungan akad jual beli (investasi atau pembelian barang) dengan pembayaran tangguh atau angsuran (jual beli secara kredit).
2) *Murabahah*, yaitu pembiayaan yang pembayarannya dilakukan oleh anggota setelah jatuh tempo pengembalian dengan harga dasar barang yang dibeli yang kemudian ditambah dengan keuntungan yang disepakati bersama.
3) *Mudharabah*, yaitu pembiayaan dimana *Baitul Maal wat Tamwil* (BMT) sebagai *shahibul maal* dan anggota sebagai *mudharib*.

g. Struktur Kepengurusan Organisasi[108]

Adapun susunan kepengurusan organisasi BMT Istiqomah Tulungagung sebagai berikut:

1) Susunan Pengawas

Pengawas Syari'ah : K.H. Muhsin Ghozali

Pengawas : Winarto, S.Ag.

Administrasi dan Keuangan

Pengawas : Imam Mustakim

[108] *Ibid*

Organisasi dan

Kelembagaan

2) Susunan Pengurus

Ketua	: Nursalim, S.S.
Sekretaris	: Adib Makarim S.Ag.
Bendahara	: Yoyok Sunaryo, S.E.

3) Susunan Pengelola

Manajer	: M. Arif Jauhari, S.H.
Manajer Unit	: H. Zainul Fuad, S.E.
Kasir	: Dini Indrawati, A.Md.
Kasir	: Sofa Sananya, S.H.
Administrasi	: Hetik Harnoni
Pembiayaan	
Pembiayaan	: Mugiono
Pembiayaan	: Heru Sunarko
Pembiayaan	: Andi Rosa W., S.E
Pembiayaan	: Riska Putri Wijayanti
Pembiayaan	: Muh. Ersan Rifai, S.Sos.I.
Pembiayaan	: Ropingi
Pembukuan	: Lisa Murnisari, S.E
Penagihan	: Riko Anto Fanni
Cleaning Service	: Sujai
Cleaning Service	: Muh. Sulthon Ma’ruf

2. BTM Surya Madinah Tulungagung

a. Profil Lembaga BTM Surya Madinah Tulungagung[109]

Nama Lembaga	: Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah BTM Surya Madinah
Alamat	: Jalan Wahid Hasyim No. 48 Tulungagung
Telepon	: (0355) 326607
Mulai Berdiri	: 02 April 2002
Nomor Badan Hukum	: 188.2/41/BH/424.75/2002
Tanggal Badan Hukum	: 23 September 2002

b. Sejarah Berdirinya KSPPS BTM Surya Madinah Tulungagung[110]

KSPPS BTM Surya Madinah merupakan koperasi primer yang didirikan oleh warga masyarakat, warga Persyarikatan serta Majelis Ekonomi Muhammadiyah PDM Tulungagung yang kegiatan usahanya berdasarkan pola syariah. KSPPS BTM Surya Madinah didirikan pada tanggal 2 April 2002, dengan Surat Keputusan Kepala Kantor dan UKM Kabupaten Tulungagung atas nama Menteri Negara Urusan Koperasi dan UKM Nomor: 188.2/41/BH/424.75/2002 tanggal 23 September 2002.

Bertujuan membina dan mengembangkan usaha kecil dan menengah atau sektor formal. Sekaligus meningkatkan kualitas

---

[109] Buku Laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) BTM Surya Madinah Tulungagung, tidak diterbitkan.

[110] *Ibid*

kehidupan umat, beroperasi berdasarkan ketentuan syariah (pola bagi hasil) dengan mengacu pada prinsip-prinsip manajemen perbankan syariah menjalin kerjasama dengan instansi atau organisasi terkait (Depkop PKM. PT Jamsostek, YBMM, LAZIZ).

Dinamakan BTM Surya Madinah karena kata “Surya” berasal dari lambang logo Muhammadiyah, sedangkan kata “Madinah” merupakan singkatan dari Maju, Dinamis dan Amanah. Dengan moto amanah dan barokah yang dilihat dari dua sisi, yakni amanah dari penghimpunan dana yang berarti bertanggungjawab dan dipercaya dalam menghimpun dana dari masyarakat. Barokah dari segi pembiayaan, dengan harapan pembiayaan yang diberikan kepada anggota menjadi barokah

KSPPS BTM Surya Madinah berlokasi di pusat kota Tulungagung dikarenakan merupakan lokasi yang strategis berdekatan dengan pusat perdagangan, usaha-usaha industri kecil dan rumah tangga sehingga mempermudah untuk mengamati perkembangan ekonomi yang ada di masyarakat, juga mempermudah dalam pemasaran produk-produknya. BTM Surya Madinah awalnya beralamatkan dijalan Wachid Hasyim No. 62 kemudian pada tanggal 1 Mei 2006 pindah di jalan Wachid Hasyim No. 48 sampai sekarang. KSPPS BTM Surya Madinah memiliki beberapa kantor kas dan kantor cabang yang terdapat di Kecamatan Rejotangan, Pakel dan Ngantru.

Produk yang dimiliki BTM Surya Madinah adalah dari penyaluran dana ada pembiayaan mudharabah, pembiayaan murabahah, pembiayaan musyarakah, IMBT dan Qardh. Sedangkan untuk produk penghimpunan dana ada tabungan wadiah, deposito wadiah dan berbagai produk lain seperti produk arisan dan talangan haji. KSPPS BTM Surya Madinah memberikan pinjaman modal kepada para pengusaha kecil dan mikro dengan sistem bagi hasil, terbukti KSPPS BTM Surya Madinah makin berkembang dan diminati masyarakat sebagai lembaga keuangan alternatif.

c. Visi dan Misi KSPPS BTM Surya Madinah Tulungagung[111]

Visi dan misi BTM Surya Madinah Tulungagung adalah:

1) Visi

Untuk meningkatkan pelayanan kepada para anggota dan calon anggota serta meningkatkan kesejahteraannya, KSPPS BTM Surya Madinah memiliki visi:

a) Menciptakan industri jasa keuangan yang sehat dan berkelanjutan dengan tetap berorientasi pasar.

2) Misi

KSPPS BTM Surya Madinah memiliki misi:

a) Menyediakan jasa layanan keuangan kepada anggota dan calon anggota serta Anggota Luar Biasa
b) Meningkatkan pendapatan anggota khususnya dan calon anggota serta Anggota Luar Biasa
c) Mensejahterakan anggota khususnya dan masyarakat luas pada umumnya.
d) Memperluas dan memperbesar pangsa pasar usaha anggota dan calon anggota.
e) Membangun kesadaran masyarakat akan kehidupan bergotong royong dalam melakukan aktivitasnya.

[111] *Ibid*

d. Kegiatan Usaha KSPPS BTM Surya Madinah Tulungagung[112]

1) Menjalankan usaha dibidang simpan pinjam secara berkelanjutan.
2) Layanan jenis pembayaran rekening listrik, telepon, PAM dan kegiatan pelatihan, pendidikan, informasi untuk kepentingan pengelola, pengurus, pengawas, anggota dan masyarakat.
3) Menjalankan usaha dibidang pembiayaan pemilikan kendaraan dan barang konsumtif.

e. Landasan Hukum KSPPS BTM Surya Madinah Tulungagung[113]

KSPPS BMT Surya Madinah merupakan koperasi primer yang didirikan oleh warga masyarakat, warga Persyarikatan serta Majelis Ekonomi Muhammadiyah PDM Tulungagung yang kegiatan usahanya berdasarkan pola syariah. Adapun dasar hukum pendirian KSPSS BTM Surya Madinah adalah:

1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 1992 tentang Perkoperasian.
2) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 9 tahun 1995 tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam oleh Koperasi.
3) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 33 tahun 1998 tentang Pelaksanaan Modal Penyertaan pada Koperasi.
4) Keputusan Menteri Koperasi & PPK Republik Indonesia Nomor: 019/BH/MI/VII/1998 tanggal 24 Juli 1998.
5) Keputusan Menteri Negara Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomor: 20/PAD/MENEG I/II/2002 tanggal 15 Februari 2002.
6) Keputusan Menteri Negara Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomor:

[112] *Ibid*
[113] *Ibid*

91/Kep/M.KUKM/IX/2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Kegitan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) tanggal 10 September 2004.

7) Peraturan Menteri Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomor: 11/Per/M.KUKM/IX/2015 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemupukan Modal Penyertaan pada Koperasi.
8) Keputusan Menteri Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomor: 16/Per/M.KUKM/IX/2015 tentang Petunjuk Pelaksanaan Usaha Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah.

f. Letak Geografis KSPPS BTM Surya Madinah Tulungagung[114]

KSPPS BTM Surya Madinah kantor pusat jika dilihat dari letak geografisnya memiliki lokasi yang cukup strategis karena berada dipusat kota Tulungagung. Lokasi strategis merupakan lokasi yang menguntungkan dan dapat menjadi pengaruh baik terhadap kegiatan operasional pada sebuah lembaga keuangan, tempat yang strategis menjadi keuntungan tersendiri bagi KSPPS BTM Surya Madinah Tulungagung karena mudah dijangkau oleh anggota dan calon anggota yang ingin bertransaksi disana. Lokasi kantor pusat ini beralamatkan di Jalan Kyai Wahid Hasyim No. 48, 04/01 Kelurahan Hutan, Kauman, Kecamatan Tulungagung, Kabupaten Tulungagung, yang berbatasan dengan:

1) Sebelah Utara : Kali Ngrowo (Sembung)
2) Sebelah Timur : Alun-alun Tulungagung
3) Sebelah Selatan : Terminal Gayatri Tulungagung
4) Sebelah Barat : Kolam renang Vidia Tirta

[114] *Ibid*

g. Kondisi Fisik KSPPS BTM Surya Madinah Tulungagung[115]

Bangunan kantor pusat KSPPS BTM Surya Madinah merupakan bangunan yang sudah menjadi milik BTM Surya Madinah. Pada awalnya bangunan kantor pusat ini adalah rumah yang dibuat usaha batik tulis. Dengan spesifikasi sebagai berikut:

1) Bangunan kantor ini berbentuk memanjang kebelakang seperti pada umumnya rumah dengan bagian depan kantor terdapat teras.
2) Bangunan ini mempunyai beberapa ruangan-ruangan utama yang digunakan sebagai ruang pelayanan, ruang untuk tamu, ruang karyawan dan ruang manager, ruang untuk rapat karyawan, ruang berkas dan paling belakang ada dapur yang digunakan untuk beristirahat. Untuk lantai dua mushola dan ruang untuk menaruh barang-barang yang sudah tidak terpakai. Mempunyai kamar mandi 2, kamar mandi berada di dekat ruang rapat dan di dapur.
3) Ruang pelayanan terdapat meja kasir dan meja customer service serta kursi untuk tempat calon anggota.
4) Memiliki 7 lemari untuk tempat berkas, 2 brankas, 5 unit computer, 5 unit komunikasi berupa telepon, serta memiliki Telkom Speedy Hotspot, televisi, kipas angin, 4 unit AC, CCTV, 1 unit kulkas dan radio.

---

[115] *Ibid*

h. Susunan Organisasi KSPPS BTM Surya Madinah Tulungagung[116]

Untuk menjalankan roda organisasi, KSPPS BTM Surya Madinah dikendalikan oleh Dewan Pengawas, Penasehat dan Dewan Pengurus sebagai berikut:

1) Badan Pengawas Syariah

Koordinator	: Drs. Arief Sujono Pribadi
Anggota	: Marsyudi Al Asyhari, S.Sos.
Anggota	: Dr. Bahrudin Budi Santoso

2) Badan Pengurus

Ketua	: Drs. Bukhori
Sekretaris	: Wasono Nugrohadi, S.H., M.H.
Bendahara	: Drs. Dwi Sunarto

3) Susunan Pengelola

Manager	: Nur Syamsu, S.E.
Manager Cabang	: Drs. Dwi Purnanto
Manager Cabang	: Hudawi Abror, S.E.
Manager Cabang	: Subhan Subhi, S.Ag.
Kabag Marketing	: Imam Rubai
SDM dan Umum	: Onang Guncahyo
Staf Marketing	: Bambang Setiawan, S.E.
Staf Marketing	: Arief Hermawan

[116] *Ibid*

Staf Marketing	: Dewi Asna D.
Staf Marketing	: Adi Sulistyono
Staf Marketing	: M. Andrian
Staf Marketing	: Andri Agus W., S.Pd.
Staf Marketing	: Nina Noviana
Staf Marketing	: Enik Nur Ngain
Staf Marketing	: Henik Rahayu
Staf Marketing	: Hairina Widayanti, S.E.
Staf Marketing	: Arip Wahyudi, S.E.
Staf Marketing	: Mugianto
Staf Marketing	: Ahmad Rizan
Staf Marketing	: Suwanto
Staf Marketing	: Agus Irfan
Staf Marketing	: M. Sayid Abdul Ghofar
Accounting	: Zulia Kurniawati
Accounting	: Inggal Kurniawati
Accounting	: Eva Nasrul Ghozi, S.E.
Kasir	: Rista Wijayanti
Kasir	: Erdianingsih Tri Oktasari
Kasir	: Enik Martapi
Kasir	: Marpiah
Kasir	: Eka Yuliana
Kasir	: Dwi Afi’ah

Kasir	: Novia Ika J.
Kasir	: Nur Ba'inah
Satpam	: Budi Wibowo
Satpam	: Indra Wijaya
Satpam	: Mahbub
Satpam	: Beny Setiawan
OB	: Samsul Arifin

i. Pembagian Tugas antara Badan Pengawas Syariah, Badan Pengurus dan Pengelola[117]

Pembagian tugas antar manajemen perusahaan adalah sebagai berikut:

1) Badan Pengawas Syariah mengawasi kegiatan perusahaan pada umumnya baik masalah kegiatan operasional maupun masalah kelembagaan.
2) Badan Pengurus melaksanakan pembinaan yang berkaitan dengan kelembagaan maupun operasional yang berkaitan dengan pengelola, anggota maupun calon anggota.
3) Manager melaksanakan kegiatan operasional perusahaan yang berkaitan dengan anggota maupun calon anggota.
4) Semua masalah perusahaan dimusyawarahkan dalam rapat bersama Badan Pengawas Syariah, Badan Pengurus dan Manager.

[117] *Ibid*

j. Produk-Produk KSPPS BTM Surya Madinah Tulungagung[118]

1) *Murabahah* (Jual Beli)

Murabahah adalah akad jual beli atas suatu barang, dengan harga yang disepakati antara penjual dan pembeli. Di KSPPS BTM Surya Madinah, *murabahah* ini seperti *leasing*, karena konsumtifnya lebih rendah.

2) *Mudharabah* (Kemitraan atau Bagi Hasil)

Produk simpanan yang inovatif dan kreatif yang mengerti dan memahami kebutuhan masyarakat. Simpanan *mudharabah* memberi keamanan dan keuntungan atas dana anggota. Dengan seluruh minimal Rp. 1.000.000,00 anggota sudah memiliki kartu anggota. Keuntungan simpanan *mudharabah* di KSPPS BTM Surya Madinah yaitu :

a) Dapat diperpanjang secara otomatis (*Automatic Roll Over*).
b) Bagi hasil otomatis dikreditkan ke SIWADA (Simpanan Wadiah).
c) Tidak dipungut administrasi.
d) Dapat dijadikan jaminan pembiayaan.

3) *Musyarakah* (Kemitraan atau Bagi Hasil)

Musyarakah berasal dari kata *syirkah* yang artinya adalah bekerja sama. *Musyarakah* berarti akad antara orang-orang yang berserikat dalam modal dan keuntungan. Dalam

[118] *Ibid*

KSPPS BTM Surya Madinah menggunakan akad *musyarakah* betujuan untuk menambah penghasilan antara pemilik modal dan pengelola secara syariah dengan cara mengangsur.

4) Qardul Hasan

Qard adalah pemberian harta kepada orang lain yang akan memanfaatkannya dan mengembalikan gantinya dikemudian hari. Di KSPPS BTM Surya Madinah untuk yang digunakan untuk sosial seperti pembangunan masjid cukup mengembalikan pokoknya saja.

5) *Ijarah Muntahiya Bittamlik* (Sewa Beli)

Di KSPPS BTM Surya Madinah banyak sekali yang melakukan pembiayaan IMBT, dengan berbagai kebutuhan secara garis besar digunakan untuk modal usaha, pembiayaan yang diajukan mulai dari Rp. 1.000.000,00 dengan menggunakan jaminan BPKB atau surat tanah untuk menjamin apabila suatu saat nanti anggota tidak bisa melunasi pembiayaannya. Untuk harga jaminan harus lebih besar dari biaya pembiayaannya.

6) Simpanan *Al-Wadiah*

Hampir sama dengan tabungan atau rekening tabungan tanpa ada potongan adminstrasi. Setoran awal Rp. 10.000,00 dan bisa lebih tergantung minat dari anggota untuk setoran selanjutnya minimal Rp. 5.000,00.

B. Hasil Temuan

1. Prosedur Pengajuan Pembiayaan *Murabahah*

a. BMT Istiqomah Tulungagung

Berikut hasil wawancara dengan manajer, bagian pembiayaan dan bagian penagihan serta anggota dari BMT Istiqomah Tulungagung.

1) Calon anggota harus mengajukan dan memenuhi persyaratan pengajuan pembiayaan *murabahah*

Jika ada calon anggota yang akan melakukan pengajuan pembiayaan *murabahah* di BMT Istiqomah Tulungagung, maka calon anggota tersebut harus mengikuti prosedur dan syarat pengajuan pembiayaan *murabahah* yang telah ditentukan oleh lembaga tersebut. Syarat-syarat tersebut diperlukan guna mengantisipasi hal-hal yang tidak diinginkan seperti kendala macetnya angsuran anggota ditengah-tengah waktu yang telah ditentukan. Peneliti menyakan hal tersebut kepada anggota BMT Istiqomah Tulungagung, hal tersebut dijawab langsung oleh ibu Dewi Puspita sebagai berikut:

> "Ya prosedurnya kan kita datang ke kantor, melengkapi data, ya kan dikasih lembaran data ya, kita ngisi formulir, terus mengumpulkan fotocopy KTP suami istri, fotocopy KK, terus yang penting itu jaminannya kan harus ada dan kebetulan kan aku punya jaminan akta rumah itu mbak. Masih berupa akta, belum sertifikat. Yang buat tak pakai jaminan itu. Setelah itu disurvei, karena saya anggota lama ya, jadi survei-nya cuma sekali waktu pertama kali mau pinjam disana. Untuk

pencairannya cepat kok mbak, kemarin saya 3 hari sudah langsung dikabari kalau uangnya cair."[119]

Selanjutnya jawaban yang sama pun juga diungkapkan oleh ibu Maryati sebagai berikut:

"Berarti yang pertama itu saya datang ke kantornya BMT itu, kemudian menemui karyawan, terus ngomong keperluan saya itu mau apa, terus saya bilang, saya mau pinjam uang untuk beli keperluan dagang saya mbak. Terus kemudian, sama karyawannya disana itu, saya dijelaskan langkah-langkahnya seperti apa, syarat-syaratnya itu apa saja dan sebagainya untuk melakukan pembiayaan itu. Kalau yang dulu itu saya ngisi formulir permohonan, terus kemudian mengisi formulirnya itu dengan data lengkap, kemudian fotocopy KTP suami istri sebanyak 2 lembar, fotocopy KK sebanyak 2 lembar, terus fotocopy jaminan-jaminannya, bisa BPKB, terus sertifikat tanah juga bisa, kalau saya itu BPKB kendaraan bermotor. Kalau jarak pengajuan sama pencairan saya itu 3 hari mbak, saya mengajukan, terus besoknya itu saya disurvei, terus besoknya lagi itu sudah cair uangnya."[120]

Hal yang serupa juga diungkapkan oleh bapak Hadi Suwigyono sebagai berikut:

"Ya awalnya saya datang langsung ke kantor BMT, saya bilang mau pinjam uang, terus ngisi formulir pengajuan itu sama disuruh bawa persyaratan seperti fotocopy KTP suami istri, fotocopy KK, fotocopy surat barang jaminan, kalau kemarin kan yang saya jadikan jaminan itu motor saya mbak, jadi ya fotocopy BPKB sama fotocopy STNK, ya sudah setelah ya itu disurvei ke rumah. Kebetulan kan saya sama istri saya jualan gorengan didepan IAIN itu, jadi ya survei-nya disitu. Untuk pencairannya kemarin 3 hari mbak. Kalau uangnya sudah cair ya ditelepon sama masnya sana."[121]

---

[119] Wawancara dengan ibu Dewi Puspita selaku Anggota BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 5 Juli 2019.

[120] Wawancara dengan ibu Maryati selaku Anggota BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 5 Juli 2019.

[121] Wawancara dengan bapak Hadi Suwigyono selaku Anggota BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 17 Juli 2019.

Peneliti juga menanyakan prosedur pengajuan pembiayaan *murabahah* kepada pihak lembaga guna mengkonfirmasi jawaban dari anggota seperti yang telah disampaikan oleh bapak Arif Jauhari selaku Manajer BMT Istiqomah Tulungagung sebagai berikut:

> "Disini itu kita membedakan ada yang namanya anggota atau nasabah baru dan anggota atau nasabah lama. Kalau anggota atau nasabah baru, itu proses yang harus dilalui adalah pertama-tama mereka datang ke kantor, kemudian melengkapi berkas-berkas administrasi pengajuan pembiayaan, diantaranya fotocopy KTP suami istri, kemudian fotocopy KK, kemudian fotocopy agunan yang akan disertakan disitu. Kalau untuk kendaraan bermotor bisa berupa BPKB dan STNK, kalau tidak ada ya bisa pakai sertifikat tanah. Nah, nanti setelah semuanya komplit, kemudian diajukan kepada manajer. Nah, nanti setelah acc, kemudian dengan berbagai pertimbangan yang ada, mulai dari jaminan dan sebagainya, baru kemudian dicairkan. Nah, itu untuk nasabah baru, kalau nasabah lama atau anggota lama itu mereka datang di kantor, kemudian kita lihat *pert rekod* dari angsuran perbulannya. Kalau angsurannya bagus, berarti tidak ada masalah, kalau angsurannya ada masalah, kita mencoba untuk masuk didalamnya, kenapa ini terjadi. Kalau misalnya dianggap bukan *human error*, artinya memang karena sebuah kesalahan pada sistem, bukan pada manusianya, maka itu kita acc lagi untuk dicairkan kembali. Kalau disini, insya Allah kita bisa langsung cairkan. Jadi, setelah pengajuan misalnya, besok ke kantor bisa ataupun saat ini misalnya, pagi dia pengajuan jam 8 misalnya, kemudian langsung disurvei sama tim pembiayaan, acc, kita panggil hari ini pun bisa."[122]

Kemudian hal serupa juga disampaikan oleh bapak Ersan Rifai selaku Pembiayaan BMT Istiqomah Tulungagung sebagai berikut:

[122] Wawancara dengan bapak Arif Jauhari selaku Manajer BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 10 Juli 2019.

> "Sebenarnya gini, untuk pengajuan di BMT Istiqomah Tulungagung ini pada dasarnya sama, karena kita sifatnya adalah modal pembiayaan kepada mikro usaha kecil masyarakat menengah kebawah, yang notabene-nya ini seperti pengajuan pada bank-bank konvensional lainnya. Jadi cukup melengkapi berkas-berkas persyaratan, diantaranya data-data mandatory dan beberapa agunan yang mungkin diperlukan untuk kesepakatan bersama. Ya pertama untuk persyaratan anggota itu diwajibkan melengkapi berkas-berkas yang dibutuhkan, diantaranya satu, fotocopy KTP suami istri, fotocopy KK, fotocopy surat barang yang dijadikan agunan dan apabila disetujui, di acc, kemudian membayar ke anggotaan. Setelah itu, nanti silahkan untuk mengikuti dalam arti mau menabung ataupun mau pembiayaan, simpan pinjam dan sebagainya, sudah diperkenankan. Jarak antara pengajuan sama pencairan tergantung proses ya mbak, dalam arti begini, proses pembiayaan disini pertama anggota datang atau calon anggota datang ke kantor melengkapi berkas-berkas yang dibutuhkan. Disitu nanti kalau sudah pengisian berkas dan form pengajuan, maka alurnya kita ajukan dulu pada pak CO (*Credit Officer*). Dari beliau nanti mengajukan ke pimpinan. Dengan pengajuan misalnya 5 juta, terus kemudian dengan kondisi real di lapangan usaha dan sebagainya dia kapasitasnya sekian, maka yang menentukan adalah manajer. Manajer me-acc berapa, la baru kita kasih konfirmasi ke calon anggota tersebut. Biasanya dari proses A sampai Z selesai itu kurang lebih rata-rata ditempuh waktu sekitar 3 hari. Jadi hari ini pengajuan, besok disurvei, besoknya lagi sudah selesai."[123]

Hal tersebut juga senada dengan pernyataan dari mas Riko Anto Fanni selaku Penagihan BMT Istiqomah Tulungagung mengenai prosedur pengajuan pembiayaan *murabahah* sebagai berikut:

> "Prosedur pembiayaan *murabahah* ya mbak, itu yang pertama calon anggota datang kesini, nanti ada formulir

[123] Wawancara dengan bapak Ersan Rifai selaku Pembiayaan BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 6 Juli 2019.

> permohonan pengajuan pembiayaan, diisi, dilengkapi oleh calon anggota serta dilampirkan syarat-syaratnya seperti fotocopy KTP suami istri, terus fotocopy barang bukti jaminan, itu nanti bisa kendaraan bermotor, bisa tanah, nanti BPKB sama STNK kalau barang yang dijaminkan berupa kendaraan bermotor, difotocopy satu lembar, kalau tanah nanti sertifikatnya difotocopy satu lembar sama kartu keluarga kalau ada sebanyak 2 lembar, kalau tidak ada ya cukup KTP atau SIM nanti. Setelah itu disurvei, biasanya jarak pengajuan sama pencairan itu kurang lebih 3 hari."[124]

Dari hasil wawancara diatas, ada beberapa prosedur dan syarat yang harus dipenuhi oleh calon anggota maupun yang sudah menjadi anggota ketika melakukan pembiayaan *murabahah* di BMT Istiqomah Tulungagung, yang pertama pengajuan yang dilakukan oleh calon anggota dengan datang langsung ke kantor BMT, kemudian menyatakan keperluannya, setelah itu calon anggota akan bernegosiasi dengan pihak lembaga mengenai penetapan *margin*, angsuran perbulan dan lain sebagainya, setelah itu calon anggota mengisi formulir pengajuan pembiayaan dan melengkapi persyaratan seperti fotocopy KTP suami istri, fotocopy KK, fotocopy barang bukti jaminan seperti BPKB dan STNK kendaraan bermotor atau sertifikat tanah, setelah itu pihak lembaga akan melakukan survei ke lokasi calon anggota, kemudian hasil survei tersebut dimusyawarahkan dengan komite. Jika sudah disetujui oleh manajer, maka langsung dicairkan.

---

[124] Wawancara dengan mas Riko Anto Fanni selaku Penagihan BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 5 Juli 2019.

2) Survei oleh Lembaga

Sebelum pembiayaan yang diajukan oleh anggota maupun calon anggota diterima, lembaga akan melakukan survei terlebih dahulu terhadap anggota tersebut. Hal itu dilakukan agar tidak ada kendala yang menyebabkan macetnya suatu pembiayaan yang diberikan oleh anggota tersebut. Ada beberapa kriteria yang harus diperhatikan dalam survei, hal tersebut ditanggapi langsung oleh bapak Arif Jauhari selaku Manajer BMT Istiqomah Tulungagung sebagai berikut:

> "Manajer kemudian menugaskan kepada pembiayaan untuk mengadakan survei di lapangan terkait dengan pengajuan dan survei itu meliputi tentang kemampuan bayar, kemudian bagaimana nasabah ini berinteraksi dengan masyarakat, kemudian tingkat kepercayaan kepada orang tersebut dan sebagainya. Intinya, pokonya bagaimana kalau seandainya acc, uang itu atau pencairan itu bisa tepat guna sesuai dengan apa yang disampaikan di pembiayaan tersebut."[125]

Kemudian hal serupa juga disampaikan oleh bapak Ersan Rifai selaku Pembiayaan BMT Istiqomah Tulungagung sebagai berikut:

> "Setelah taksir analisa, proses, kemudian di visit, kita silaturrahim, jadi bahasa kita bukan bahasa survei ya, kita silaturrahim, melihat paling tidak ibaratnya tak kenal maka tak sayang. Setelah di visit mbak, terus nanti dilihat kondisi beberapa 5C-nya menurut karakter sifat 5C-nya. Dan usahanya bagaimana, setelah itu kita analisa, itu bagian pak CO-nya (*Credit Officer*), itu untuk kriteria survei-nya."[126]

---

[125] Wawancara dengan bapak Arif Jauhari selaku Manajer BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 10 Juli 2019.

[126] Wawancara dengan bapak Ersan Rifai selaku Pembiayaan BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 6 Juli 2019.

Selanjutnya mas Riko Anto Fanni selaku Penagihan BMT Istiqomah Tulungagung juga menambahkan mengenai kriteria survei terhadap calon anggota sebagai berikut:

> "Biasanya kalau survei itu dilihat dari usahanya mbak, usaha dari calon anggota tersebut apa karena nanti hubungannya dengan kemampuan membayar, kita juga melihat karakter dari calon anggota itu bagaimana, yang ditakutkan nanti kalau misalnya susah ditagih, jadi harus pandai-pandai lah dalam menilai karakter seseorang."[127]

Dari hasil wawancara diatas, kriteria survei yang harus diperhatikan antara lain yaitu dengan melihat karakter atau sifat dari calon anggota tersebut, apakah orang tersebut dapat dipercaya atau tidak, lalu juga melihat usaha yang dijalankan oleh calon anggota itu sendiri, karena hal ini berkaitan dengan bagaimana jika seandainya uang itu dicairkan, anggota tersebut bisa mengembalikan uang itu kembali.

3) Proses Akhir

a) Bagi anggota yang diterima

Pihak lembaga akan mengkonfirmasi calon anggota yang pengajuannya diterima. Dalam hal ini, pihak lembaga menggunakan akad *wakalah* dalam pembiayaan *murabahah*. Seperti yang telah disampaikan oleh bapak Arif Jauhari selaku Manajer BMT Istiqomah Tulungagung sebagai berikut:

[127] Wawancara dengan mas Riko Anto Fanni selaku Penagihan BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 5 Juli 2019.

> "Terkait dengan *murabahah*, *murabahah* itu sebenarnya kan bagian dari sistem jual beli yang ada. Kalau di BMT Istiqomah ini, kita memakai sistem aplikasi ganda. Jadi akadnya *murabahah*, tapi pakai *wakalah*. Kenapa pakai *wakalah*? Karena mengingat SDM disini terbatas, jadi terlalu repot kalau harus membelikan barang. Jadi sistem yang dipakai, cara kita mengakadi, mereka datang kesini, kemudian kita mencoba menyampaikan bahwa sebetulnya *murabahah* itu yang dibutuhkan bukan uang tapi barang, karena itu bagian dari jual beli. Karena barangnya tidak ada, kemudian kita bilang kepada orang tersebut 'pak, panjenengan mangke nampi amanah arta uang dari sini sejumlah ini, dipakai untuk beli ini, sesuai dengan pengajuan njenengan. Nah, uang ini diamanahkan ke njenengan untuk membeli barang semacam itu, seharga ini. Nah, barang itu nanti akan kami jual ke njenengan dengan harga semacam ini, berarti BMT minta keuntungan sekian'. Jadi kita menyampaikan bahwa mereka datang kesini itu bukan karena uangnya, tapi karena barangnya dan kemudian kita sampaikan di BMT tidak ada barang itu, adanya di toko atau di pasar. Maka BMT memberikan amanah ke anggota, uang ini untuk dibelikan barang yang dibutuhkan oleh anggota . Untuk anggota yang diterima itu nanti kita hubungi bahwa pengajuannya kita acc sekian. Karena tidak mungkin kita acc semua, kita lihat hasil survei-nya bagaimana. Kalau setuju, langsung kita persilahkan datang ke kantor untuk mengambil uangnya dan menandatangani akad."[128]

Hal yang sama juga disampaikan oleh bapak Ersan Rifai selaku Pembiayaan BMT Istiqomah Tulunggagung sebagai berikut:

> "Jadi kalau pembiayaan *murabahah* di BMT Istiqomah, untuk barangnya sendiri tidak ada, jadi kita sifatnya notabene-nya itu dalam bentuk pembiayaan saja, hanya membantu anggota pembiayaan untuk membeli barang yang dibutuhkan

[128] Wawancara dengan bapak Arif Jauhari selaku Manajer BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 26 Agustus 2019.

> anggota, misalnya untuk membeli keperluan modal usaha atau untuk yang lainnya. Karena nanti prosesnya terlalu ribet jika BMT harus membelikan barang, mengingat SDM yang kita miliki sedikit dan belum tentu barang yang kita belikan itu sesuai dengan apa yang dikehendaki anggota, resikonya terlalu banyak. Setelah manajer memutuskan untuk dicairkan, itu nanti kita langsung menghubungi calon anggota tersebut supaya datang ke kantor untuk mengambil uangnya dan tanda tangan akad. Untuk pencairan itu tergantung survei ya mbak, jadi misalnya pengajuan 5 juta, di acc 2 jt itu bisa karena kan tergantung hasil survei-nya, kapasitasnya berapa kan gitu. Ada juga yang semuanya di acc."[129]

Sama halnya dengan apa yang diungkapkan oleh mas Riko Anto Fanni selaku Penagihan BMT Istiqomah Tulungagung sebagai berikut:

> "Kalau di BMT Istiqomah itu gini mbak umpama ya, rata-rata kalau umpama ada pembiayaan di pertanian lah, terus mengajukan pembiayaan untuk membeli pupuk. Kan berarti kalau yang njenengan sampaikan tadi kan berati harus ada barangnya, disini harus mencarikan pupuk. Nah, kalau disini itu, kita hanya menyediakan modalnya saja untuk membeli pupuk itu. Nah, nanti anggota itu setelah pembiayaan, memegang penuh modalnya itu entah nanti dibelikan pupuk sendiri atau seperti apa. Pokonya, intinya di BMT itu tidak menyediakan barangnya, cuma modal usaha itu. Kalau untuk menyediakan barang itu gini mbak, apa ya namanya terlalu berbelit, belum tentu juga barang yang kami belikan nantinya belum tentu sesuai dengan apa yang diinginkan oleh anggota. Kalau seandainya acc ya mbak, itu nanti kita konfirmasi ke calon anggota, biasanya kita telepon, pengajuannya sekian dicairkan sekian, setuju atau tidak, kalau setuju kita persilahkan untuk datang ke kantor mengambil uang yang sudah dicairkan dan tanda tangan akad."[130]

---

[129] Wawancara dengan bapak Ersan Rifai selaku Pembiayaan BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 26 Agustus 2019.

[130] Wawancara dengan mas Riko Anto Fanni selaku Penagihan BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 26 Agustus 2019.

Jadi untuk pengadaan barangnya, BMT Istiqomah Tulungagung tidak menyediakan barang yang dibutuhkan oleh anggota, pihak lembaga hanya menyediakan modal untuk membeli barang yang dibutuhkan oleh anggota. Oleh karena itu, dalam hal ini lembaga BMT Istiqomah Tulungagung memakai akad *wakalah* dalam pembiayaan *murabahah* karena prosesnya terlalu panjang, mengingat SDM yang dimilikinya hanya sedikit. Selain itu, pihak lembaga juga khawatir jika barang yang dibelikannya nanti tidak sesuai dengan apa yang harapkan oleh anggota. Bagi anggota yang pengajuannya diterima, pihak lembaga akan menghubungi lewat telepon bahwa pengajuannya bisa dicairkan. Ada juga yang pengajuannya dicairkan tetapi tidak sejumlah nominal yang diajukan, karena dalam hal ini pihak lembaga juga melihat dari hasil survei.

b) Bagi anggota yang ditolak

Calon anggota yang mengajukan pembiayaan tidak semuanya diterima, tentunya ada yang ditolak. Seperti yang telah diungkapkan oleh bapak Arif Jauhari selaku Manajer BMT Istiqomah Tulungagung sebagai berikut:

> "Untuk anggota yang ditolak itu sama, jadi tetap kita menghubungi, kita sampaikan bahwa pengajuannya tidak bisa dicairkan, nah untuk itu nanti kita harus sampaikan alasan kenapa pengajuannya itu tidak bisa dicairkan, karena mungkin barang yang

> dijadikan jaminan tidak sejumlah dengan nominal yang diajukan begituu. Jadi semua tergantung hasil survei-nya itu bagaimana."[131]

Hal yang sama juga disampaikan oleh bapak Ersan Rifai selaku Pembiayaan BMT Istiqomah Tulunggagung sebagai berikut:

> "Memang ada mbak yang pengajuannya tidak dapat dicarikan itu karena tidak memenuhi syarat survei ya, jadi calon anggota tersebut tetap kita hubungi, kita sampaikan kalau pengajuannya ditolak karena alasan begini begini, seperti itu. Intinya alasannya jelas lah ya."[132]

Sama halnya dengan apa yang diungkapkan oleh mas Riko Anto Fanni selaku Penagihan BMT Istiqomah Tulungagung sebagai berikut:

> "Untuk anggota yang ditolak yang jelas ada mbak, jadi kita lihat dari hasil survei-nya itu, kalau tidak memenuhi syarat kan pasti ditolak, kita sampaikan kepada calon anggota tersebut bahwa pengajuannya ditolak karena alasan tertentu, misalnya, mungkin pengajuan yang diajukan dengan barang yang dijaminkan tidak seimbang, seperti itu kan bisa. Jadi kalau hasil survei-nya tidak memungkinkan untuk di acc, kan begitu."[133]

Jadi untuk calon anggota yang pengajuannya ditolak, pihak lembaga tetap menghubungi calon anggota tersebut dengan mengatakan bahwa pengajuan yang diajukan ditolak dengan alasan yang tertentu.

---

[131] Wawancara dengan bapak Arif Jauhari selaku Manajer BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 26 Agustus 2019.

[132] Wawancara dengan bapak Ersan Rifai selaku Pembiayaan BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 26 Agustus 2019.

[133] Wawancara dengan mas Riko Anto Fanni selaku Penagihan BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 26 Agustus 2019.

b. BTM Surya Madinah Tulungagung

Berikut hasil wawancara dengan manajer, staf marketing dan accounting serta anggota dari BTM Surya Madinah Tulungagung.

1) Calon anggota harus mengajukan dan memenuhi persyaratan pengajuan pembiayaan *murabahah*

Jika ada calon anggota yang akan melakukan pengajuan pembiayaan *murabahah* di BTM Surya Madinah Tulungagung, maka calon anggota tersebut harus mengikuti prosedur dan syarat pengajuan pembiayaan *murabahah* yang telah ditentukan oleh lembaga tersebut. Syarat-syarat tersebut diperlukan guna mengantisipasi hal-hal yang tidak diinginkan seperti kendala macetnya angsuran anggota ditengah-tengah waktu yang telah ditentukan. Peneliti menyakan hal tersebut kepada anggota BMT Surya Madinah Tulungagung dan dijawab langsung oleh ibu Rika Ima Mufidah sebagai berikut:

> "Kemarin saya datang ke kantor, terus tanya-tanya sama petugasnya sana untuk pembelian sepeda motor itu disuruh melengkapi persyaratannya seperti fotocopy KTP suami istri, fotocopy KK, fotocopy surat nikah, fotocopy BPKB sama STNK dari kendaraan yang saya jadikan jaminan, kalau saya kan itu mbak motor saya yang saja jadikan jaminan, setelah itu disurvei, kalau survei ya ditanya-tanya keperluannya beli motor itu untuk apa, terus untuk ngangsurnya itu nanti dapat penghasilan dari mana saja. Kalau saya kan tani, jadinya ya dari setoran susu. Kalau untuk pencariannya 3 hari saya dikabari kalau motornya sudah datang, bisa diambil di kantor gitu mbak."[134]

[134] Wawancara dengan ibu Rika Ima Mufidah selaku Anggota BTM Surya Madinah, tanggal 8 Juli 2019.

Selanjutnya jawaban yang sama juga disampaikan oleh mbak Dwi Lika sebagai berikut:

> "Ya pertamanya saya datang ke kantor, terus saya ngomong sama mas Mugi kalau saya mau pesan mobil dari sini buat suami saya kerja, setelah itu ya saya dijelaskan cara bayarnya sama pembagian keuntungannya itu segini segini gitu mbak, habis itu disuruh ngisi formulir pengajuan pembiayaan sama melengkapi persyaratan-persyaratan, setelah itu langsung disurvei ke rumah sama mas Mugi. Kalau jarak pengajuan sama pencairan saya kemarin itu 3 hari ya mbak, nggak lama. Kalau untuk syarat-syaratnya fotocopy KTP suami istri, fotocopy sertifikat tanah karena saya tidak punya kendaraan untuk dijaminkan akhirnya pakai sertifikat tanah mbak, terus fotocopy buku nikah, sama fotocopy KK."[135]

Terkait prosedur pengajuan pembiayaan *murabahah* di BMT Surya Madinah Tulungagung, yang selanjutnya dijawab oleh mas Ipnu Trisna Mukti sebagai berikut:

> "Waktu itu saya datang ke kantor mbak, terus tanya-tanya sama karyawannya kalau saya butuh uang buat beli motor, terus sama mas Mugi dikasih tau kalau beli motor bisa lewat BTM. Terus sama masnya dijelaskan prosedur kalau mau pembiayaan disini, setelah itu saya disuruh ngisi formulir sama bawa persyaratan. Waktu itu persyaratannya ya fotocopy KTP suami istri, fotocopy KK , fotocopy surat nikah, fotocopy BPKB sama STNK. Kebetulan kan saya belum punya motor sendiri ya mbak, jadi yang saya jadikan jaminan ya motor orang tua saya kemarin, ya sudah setelah itu besoknya disurvei. Waktu survei itu ditanya keperluan beli motor buat apa, ya karena saya butuh mbak, kan belum punya motor sendiri, kadang masih pinjam punya orang tua. Kalau mau apa-apa susah, jadi ya mending punya motor sendiri gitu aja mbak. Kalau jarak pengajuan sama pencairan kemarin 3 hari mbak, saya dikabari itu ditelepon sama mbaknya."[136]

---

[135] Wawancara dengan mbak Dwi Lika selaku Anggota BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 8 Juli 2019.

[136] Wawancara dengan mas Ipnu Trisna Mukti selaku Anggota BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 11 Juli 2019.

Selain itu, peneliti juga menanyakan prosedur pengajuan pembiayaan *murabahah* kepada pihak lembaga BTM Surya Madinah Tulungagung. Hal ini dimaksudkan untuk menunjang kebenaran jawaban antara pihak lembaga dengan anggota. Dan pernyataan tersebut dijawab oleh bapak Hudawi Abror selaku Manajer BTM Surya Madinah Tulungagung adalah sebagai berikut:

> "Yang jelas calon anggota melakukan pengajuan ke BTM, setelah itu pihak kami melakukan survei dan nanti untuk acc-nya melihat dari usahanya apa, memenuhi syarat atau tidak gitu aja, itu untuk prosedur pengajuan. Syarat-syaratnya ya fotocopy KTP suami istri, fotocopy KK, fotocopy buku nikah dan fotocopy surat barang yang dijaminkan. Semuanya di fotocopy rangkap 2. Kalau untuk barang yang jaminkan biasanya berupa BPKB sama STNK motor atau mobil, kalau tidak ada ya pakai sertifikat tanah juga bisa."[137]

Hal itu pun juga diperjelas oleh pernyataan dari bapak Mugianto selaku Staf Marketing BTM Surya Madinah Tulungagung sebagai berikut:

> "Biasanya kalau prosedur sesuai dengan peraturan yang ada di lembaga kami, calon anggota maupun yang sudah menjadi anggota itu datang dulu ke kantor, nanya keperluannya untuk pembiayaan *murabahah*. Sedangkan, dari pihak kantor menjelaskan prosedur-prosedur yang berlaku seperti disuruh pengajuan dulu dengan melengkapi persyaratan-persyaratan yang sudah tercantum seperti identitas yang berlaku, fotocopy KTP suami istri, fotocopy surat nikah, fotocopy KK, fotocopy STNK maupun BPKB yang pakai agunan sepeda motor maupun mobil ataupun bisa juga pakai agunan sertifikat tanah. Nah, setelah itu nanti dari kantor akan

[137] Wawancara dengan bapak Hudawi Abror selaku Manajer BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 5 Juli 2019.

> mengadakan tim survei. Nah, setelah di survei, nanti dikembalikan lagi ke kantor ke bagian komite pembiayaan. Setelah dianalisa bersama-sama, nanti ada semacam keputusan. Setelah itu nanti dikembalikan lagi ke pihak calon anggota, ditelepon atau dikabari. Setelah itu setuju atau tidak. Nanti kalau sudah ada kesepakatan setuju, nanti pihak anggota itu datang lagi ke kantor dengan menandatangani akad yang kedua belah pihak sudah disepakati. Kalau untuk pencairan, dari pihak kami berusaha untuk melakukan itu secepat mungkin ya, bisa paling tidak 1 sampai 3 hari. Tapi kami berusaha untuk semakin mempercepat, jadi dari pihak kami itu semakin cepat pelayanan kami itu semakin bagus. Selama ini maksimal paling lama sekitar 3 hari."[138]

Hal tersebut juga senada dengan pernyataan dari mbak Inggal Kurniawati selaku Accouting BTM Surya Madinah Tulungagung terkait prosedur pengajuan pembiayaan *murabahah* sebagai berikut:

> "Pengajuannya biasanya calon anggota datang ke BTM sendiri, terus setelah itu didata, mengisi formulir pengajuan pembiayaan. Nanti setelah pengajuan biasanya disurvei dulu, jadi setelah disurvei, dari hasil survei-nya bagaimana, nanti untuk yang menentukan acc pengajuannya itu dari komite. Karena kan tidak semua calon anggota yang mengajukan kita acc. Kita lihat dulu dari hasil survei-nya itu memenuhi kriteria atau tidak. Biasanya jarak pengajuan sama pencairan itu paling lama 3 hari, jadi kalau survei-nya bisa hari ini yang langsung disurvei, kalau tidak bisa ya besoknya. Pokok paling lama antara pengajuan sama pencairannya 3 hari. Syarat-syaratnya yang pertama satu, itu harus mengumpulkan fotocopy KTP suami istri, misalkan salah satu dari suaminya atau istrinya tidak ada, itu bisa mengajukan surat keterangan dari desa, surat untuk berpergian. Kalau misalkan sudah cerai atau salah satunya sudah meninggal dunia, harus ada surat keterangan cerai atau surat keterangan kematian. Terus nanti fotocopy masing-masing itu KTP-nya 2 lembar sama fotocopy STNK,

[138] Wawancara dengan bapak Mugianto selaku Staf Marketing BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 8 Juli 2019.

> fotocopy BPKB sama fotocopy KK-nya. Terus untuk yang pengajuan besar ada yang namanya fotocopy surat nikahnya juga diperlukan."[139]

Dari hasil wawancara diatas, ada beberapa prosedur dan syarat yang harus dipenuhi oleh calon anggota maupun yang sudah menjadi anggota ketika melakukan pembiayaan *murabahah* di BTM Surya Madinah Tulungagung, yang pertama calon anggota melakukan pengajuan pembiayaan dengan datang langsung ke kantor BTM. Setelah itu mengisi formulir pengajuan dengan melengkapi syarat-syarat seperti fotocopy KTP suami istri, apabila sudah cerai atau salah satunya meninggal dunia maka harus membawa surat cerai atau surat kematian dari desa, fotocopy KK, fotocopy surat nikah, fotocopy surat barang yang dijaminkan dapat berupa BPKB dan STNK kendaraan bermotor atau sertifikat tanah. Kemudian pihak lembaga akan melakukan survei terhadap calon anggota tersebut dengan melihat usaha yang dijalankan. Setelah dilakukan survei, pihak lembaga mengadakan musyawarah dengan komite mengenai analisis kelayakan. Setelah adanya kesepakatan dan disetujui oleh manajer, maka pihak lembaga memesan barang ke *dealer*. Dan setelah barang datang, pihak lembaga menghubungi calon anggota untuk datang ke kantor menandatangi akad.

---

[139] Wawancara dengan mbak Inggal Kurniawati selaku Accounting BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggl 5 Juli 2019.

2) Survei oleh Lembaga

Sebelum pembiayaan yang diajukan oleh anggota maupun calon anggota diterima, lembaga akan melakukan survei terlebih dahulu terhadap anggota tersebut. Hal ini dilakukan agar tidak ada kendala yang menyebabkan macetnya suatu pembiayaan yang diberikan oleh anggota tersebut. Dalam hal ini, pihak lembaga harus teliti dalam menilai suatu karakter seseorang. Ada beberapa kriteria yang harus diperhatikan dalam survei, hal tersebut ditanggapi langsung oleh bapak Hudawi Abror selaku Manajer BTM Surya Madinah Tulungagung sebagai berikut:

> "Pihak kami melakukan survei dan nanti untuk acc-nya melihat dari usahanya apa, memenuhi syarat atau tidak gitu aja."[140]

Sama halnya dengan apa yang diungkapkan bapak Mugianto selaku Staf Marketing BTM Surya Madinah Tulungagung sebagai berikut:

> "Kalau survei itu yang dianalisa ada beberapa point, diantaranya yang pertama kita harus mencocokkan antara identitas sama alamat itu benar-benar sesuai atau tidak. Jadi, antara KTP sama tempat tinggal itu sesuai atau tidak, itu yang pertama, terus yang kedua berkaitan dengan barang yang dipesan, yang baku itu karakter seseorang, jadi karakternya gimana, orangnya itu baik atau tidak kan begitu, kalau karakter kalau dijabarkan nanti luas ya. Terus berikutnya nanti penggunaan dari barang yang dipesan itu sendiri untuk apa, misalkan untuk kerja atau untuk hal yang lain kan seperti itu.

[140] Wawancara dengan bapak Hudawi Abror selaku Manajer BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 5 Juli 2019.

> Kemudian sumber penghasilan, hasilnya kira-kira berapa. Ini ada kaitannya untuk pembayaran itu kira-kira calon anggota itu sanggup atau tidak. Kemudian tanggungan dari calon anggota itu sendiri, tanggungan dalam artian tanggungan pinjaman diluar lembaga atau tanggungan biaya rumah tangga, pendidikan, seperti itu."[141]

Selanjutnya jawaban yang sama juga diungkapkan oleh mbak Inggal Kurniawati selaku Accounting BTM Surya Madinah sebagai berikut:

> "Kalau survei itu nanti kita melihat usaha dari calon anggota tersebut, apakah ada kesanggupan membayar atau tidak, kemudian karakternya bagaimana, seperti itu kalau disini."[142]

Dari hasil wawancara diatas, kriteria survei yang ditetapkan yaitu dengan melihat karakter dari calon anggota, penggunaan barang yang dipesan itu untuk apa, penghasilannya berapa karena hal ini berhubungan dengan kesanggupan untuk membayar barang yang dipesan tersebut.

3) Proses Akhir

a) Bagi anggota yang diterima

Pihak lembaga akan mengkonfirmasi calon anggota yang pengajuannya diterima. Dalam hal ini, pihak lembaga menyediakan barang yang dijual dalam pembiayaan *murabahah*. Seperti yang diungkapkan oleh bapak Hudawi

[141] Wawancara dengan bapak Mugianto selaku Staf Marketing BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 8 Juli 2019.

[142] Wawancara dengan mbak Inggal Kurniawati selaku Accounting BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggl 5 Juli 2019.

Abror selaku Manajer BTM Surya Madinah Tulungagung sebagai berikut:

> "Kalau untuk kendaraan, dari lembaga yang membelikan, contohnya seperti mobil atau sepeda motor. Kalau untuk pembelian kendaraan itu biasanya BTM membeli mobil atau sepeda motor ke *dealer*, setelah itu barang tersebut kita terima dan kita bayar secara *cash*. Lalu kita konfirmasi ke anggota kalau misalkan barang tersebut sudah datang dan sudah bisa diambil di kantor. Setelah itu kita buatkan akad. Kemudian untuk anggota, pembayarannya bisa dilakukan secara angsuran selama jangka waktu yang telah ditentukan sesuai kesepakatan antara pihak BMT dengan anggota. Kalau acc-nya itu kan kita melihat dari hasil survei-nya itu tadi, tidak semua yang mengajukan kita acc kan tidak, jadi dari hasil survei-nya memenuhi syarat atau tidak kan begitu, lalu kemudian jika disetujui oleh komite, baru nanti pihak kami memesan barang, kita bayar secara *cash* disitu, kemudian jika barang yang kami pesan dari *dealer* sudah diantar ke kantor, kita panggil lagi calon anggota yang mengajukan pembiayaan tadi untuk datang ke kantor mengambil barang yang sudah dipesan, baru kemudian kita buatkan akad dan ditandatangani oleh anggota itu tadi. Kalau untuk anggota, itu nanti pembayarannya bisa secara angsuran atau tunai sesuai kesepakatan yang ada diawal."[143]

Hal yang sama juga disampaikan oleh bapak Mugianto selaku Staf Marketing BTM Surya Madinah Tulunggagung sebagai berikut:

> "Kalau untuk *murabahah*, kami dari lembaga itu biasanya mengadakan partner dengan misalkan sepeda motor, itu kami adakan partner dengan *dealer-dealer* tertentu, dengan catatan kita mengambil harga yang paling rendah maupun paling murah. Kenapa kita mengambil harga yang paling

[143] Wawancara dengan bapak Hudawi Abror selaku Manajer BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 26 Agustus 2019.

> murah? Kalau harga yang paling murah, yang jelas kita tidak memberatkan dari anggota. Jadi dari pihak lembaga kami hanya mengambil sebuah keuntungan yang sedikit, karena disini kami berusaha untuk membantu anggota kami. Ya memang untuk calon anggota yang mengajukan pembiayaan disini tidak semuanya diterima ya mbak, jika seandainya diterima ya kita konfirmasi ke calon anggota tersebut untuk mengambil barang yang sudah dipesan. Karena kita acc-nya itu dengan melihat hasil survei itu yang utama, hasil survei-nya bagaimana, setelah kita rundingkan dengan komite, kemudian adanya persetujuan dari atasan, maka kita langsung melaksanakan pemesanan barang, untuk pembayarannya kita bayar secara langsung, jadi bayarnya *cash*, kemudian jika barang tersebut sudah diantar ke kantor, baru kita hubungi calon anggota tersebut untuk mengambil barang yang dipesan, kan seperti itu. Nah kemudian baru kita buatkan akad yang ditandatangani oleh anggota. Selajutnya, setiap bulannya anggota dapat membayar secara ngangsur, tunai bisa kalau mau tunai."[144]

Sama halnya dengan apa yang diungkapkan oleh mbak Inggal Kurniawati selaku Accounting BTM Surya Madinah Tulungagung sebagai berikut:

> "Kalau untuk pengadaan barang, disini misalkan berupa kendaraan dibelikan dari sini. Karena kan pembiayaan *murabahah* ya, jadi lembaga kami harus menyediakan barang, memang biasanya barang yang dipesan berupa kendaraan. Kalau kendaraan, kita ada kerjasamanya dengan *dealer* ya mbak terkait dengan pembelian barang yang dipesan oleh calon anggota yang mengajukan pembiayaan *murabahah* disini. Kalau pihak kami membayar secara *cash* ke *dealer*-nya itu, kalau anggota yang ngangsur bisa, tunai bisa, tergantung kesepakatan. Untuk pengajuan pembiayaan itu alurnya kita kan survei dulu ya mbak sebelum dicairkan, jadi dari hasil survei itu nanti yang akan menentukan apakah pengajuan yang

[144] Wawancara dengan bapak Mugianto selaku Staf Marketing BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 26 Agustus 2019.

> diajukan oleh calon anggota tersebut dapat dicairkan atau tidak. Ini kan pembiayaan *murabahah* ya, jadi kita harus menyediakan barang, jika barang yang dipesan berupa kendaraan, nah kalau seadainya pengajuan yang diajukan oleh calon anggota tersebut disetujui oleh pihak komite, maka kita langsung melakukan pemesanan barang, kami melakukan pembayaran secara tunai, kemudian jika barangnya sudah diantar ke kantor, baru pihak kami akan menghubungi calon anggota tersebut untuk datang ke kantor mengambil barang yang sudah dipesan. Setelah itu kita buatkan akad yang ditandatangani oleh anggota tersebut. Selanjutnya anggota dapat membayar dengan cara mengangsur atau tunai juga bisa, pokonya sesuai dengan kesepakatan lah."[145]

Jadi untuk pengadaan barang, jika barang yang dipesan anggota maupun calon anggota berupa kendaraan seperti mobil atau sepeda motor, maka pihak lembaga BTM Surya Madinah Tulungagung menyediakan barang tersebut yang dibelinya dari *supplier* atau *dealer*. Dalam hal ini, lembaga membayar barang tersebut secara tunai. Kemudian anggota dapat membayar barang tersebut kepada pihak lembaga secara angsuran maupun tunai sesuai dengan kesepakatan antara kedua belah pihak. Bagi anggota yang pengajuannya diterima, pihak lembaga akan menghubungi calon anggota lewat telepon atau dikabari langsung bagi yang rumahnya dekat dengan kantor, kemudian pihak lembaga langsung melakukan pemesanan barang dari *supplier*.

[145] Wawancara dengan mbak Inggal Kurniawati selaku Accounting BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 26 Agustus 2019.

b) Bagi anggota yang ditolak

Calon anggota yang mengajukan pembiayaan tidak semuanya diterima, tentunya ada yang ditolak. Seperti yang diungkapkan oleh bapak Hudawi Abror selaku Manajer BTM Surya Madinah Tulungagung sebagai berikut:

> "Kalau untuk calon anggota yang ditolak ya tetap kita hubungi lagi, kalau misalnya pengajuannya tidak bisa kami cairkan karena misalnya tidak memenuhi kriteria survei atau tidak memenuhi persyaratan kan begitu, karena lembaga kami punya kriteria untuk calon anggota yang mengajukan pembiayaan disini, tidak semua bisa dicairkan. Kalau untuk alasan tidak bisa dicairkan yang jelas beragam, karena mungkin barang yang dijadikan jaminan tidak seimbang dengan barang yang akan dipesan, atau mungkin orangnya sulit dipercaya, kan bisa saja."[146]

Hal yang sama juga disampaikan oleh bapak Mugianto selaku Staf Marketing BTM Surya Madinah Tulunggagung sebagai berikut:

> "Untuk pengajuan pembiayaan yang jelas tidak semuanya diterima, pasti ada yang ditolak. Kembali lagi ke hasil survei-nya bagaimana, alasan ditolak kan bermacam-macam, mungkin karena orangnya tidak bisa dipercaya, tanggungan utangnya dimana-mana, penghasilannya tidak cukup untuk membayar angsuran setiap bulannya dan lain sebagainya. Jadi untuk anggota yang ditolak, itu tetap kita hubungi lagi atau kadang kita datangi, kita sampaikan bahwa pengajuannya tidak bisa dicairkan dengan alasan yang jelas. Terkait alasan penolakan itu misalnya, tanggungannya banyak, sehingga kami ragu untuk menerima pembiayaan yang diajukan."[147]

---

[146] Wawancara dengan bapak Hudawi Abror selaku Manajer BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 26 Agustus 2019.

[147] Wawancara dengan bapak Mugianto selaku Staf Marketing BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 26 Agustus 2019.

Sama halnya dengan apa yang diungkapkan oleh mbak Inggal Kurniawati selaku Accounting BTM Surya Madinah Tulungagung sebagai berikut:

> "Bagi calon anggota yang pengajuannya tidak bisa dicairkan itu tetap kita hubungi kembali, kalau tidak gitu biasanya kita datangi kalau rumahnya dekat. Untuk penolakan pengajuan itu yang jelas kan ada alasan tertentu dari pihak kami, itu kita sampaikan kepada calon anggota tersebut. Kan kita ada kriteria survei, jadi kalau tidak memenuhi persyaratan dan setelah diadakan musyawarah dengan pihak komite tidak ada persetujuan kan pengajuan itu tidak dapat dicairkan, begitu. Untuk alasan pembiayaan tersebut tidak diterima itu misalnya jaminan yang dipakai tidak seimbang dengan barang yang dipesan, terus mungkin karena tanggungannya banyak, orangnya meragukan, mungkin seperti itu. Intinya semua tergantung pada hasil survei dan keputusan komite, kan begitu, ada musyawarah juga."[148]

Jadi untuk calon anggota yang pengajuannya ditolak, pihak lembaga tetap menghubungi calon anggota tersebut dengan mengatakan bahwa pengajuan yang diajukan ditolak dengan alasan yang tertentu.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Anggota dalam Memilih Pembiayaan *Murabahah*

Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan seseorang dalam pembelian sebuah produk diantaranya faktor budaya yang mencakup budaya, sub-budaya serta kelas sosial, faktor sosial yang mencakup kelompok acuan, keluarga serta peran dan status, faktor pribadi yang

[148] Wawancara dengan mbak Inggal Kurniawati selaku Accounting BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 26 Agustus 2019.

mencakup usia dan tahap daur hidup, pekerjaan dan lingkungan ekonomi, gaya hidup dan perilaku, serta kepribadian dan konsep diri dan faktor psikologis yang mencakup motivasi, persepi, pembelajaran serta keyakinan dan sifat. Faktor-faktor tersebut saling terkait satu sama lain yang nantinya akan berpengaruh terhadap keputusan yang diambil konsumen. Selain itu faktor bauran pemasaran yang dilakukan oleh lembaga pun juga turut mempengaruhi mereka dalam pengambilan keputusan.

a. BMT Istiqomah Tulungagung

Setiap anggota maupun calon anggota yang datang ke sebuah lembaga keuangan tentunya mempunyai maksud dan tujuan yang berbeda, karena kebutuhan setiap masing-masing individu juga bebeda. Oleh karena itu penelitian ini digunakan untuk mencari tahu apa yang melatarbelakangi keputusan penggunaan sebuah produk pembiayaan khususnya pembiayaan *murabahah* yang dilakukan oleh anggota di BMT Istiqomah Tulungagung.

1) Faktor Budaya

Berikut hasil wawancara mengenai faktor budaya yang mempengaruhi keputusan anggota dalam memilih pembiayaan *murabahah* di BMT Istiqomah Tulungagung. Peneliti menanyakan hal tersebut kepada anggota BMT Istiqomah Tulungagung yang ditanggapi langsung oleh ibu Dewi Puspita sebagai berikut:

> "Ya kabetulan kan setiap hari saya lewat depan kantor BMT Istiqomah, kantornya sebelum pindah dibaratnya kampus STIKP itu kan kantornya didepan AG ONE. Saya sudah jadi anggota lama banget mbak, jadi didepan AG ONE itu kan kantor lama, jadi ya kebetulan ya dekat gitu dan saya juga pas butuh, terus saya pengen nyoba bisa apa tidak, ternyata ya bisa, ya mudah."[149]

Dalam hal ini faktor sub-budaya mempengaruhi ibu Dewi Puspita dalam memilih produk pembiayaan *murabahah* karena setiap hari lewat didepan kantor BMT Istiqomah Tulungagung.

Dan hal lain juga diungkapan oleh ibu Maryati mengenai alasan memilih produk pembiayaan *murabahah* sebagai berikut:

> "Kalau saya itu ya tau sendiri mbak, kan soalnya jarak rumah saya sama kantor koperasi itu kan dekat. Terus juga ada tetangga-tetangga saya yang pernah pinjam kesana gitu. Iya terus saya tertarik melakukan pembiayaan disana itu."[150]

Dalam hal ini faktor sub-budaya mempengaru ibu Maryati dalam memilih produk pembiayaan *murabahah* di BMT Istiqomah Tulungagung karena rumahnya yang dekat dengan kantor. Selain itu ada infomasi dari tetangga ibu Maryati.

Selain itu, bapak Hadi Suwigyono juga mengungkapkan mengenai alasan memilih produk pembiayaan *murabahah* sebagai berikut:

> "Ya saya tahunya dari istri mbak, kan awalnya yang pinjam disana itu istri saya buat modal usaha jualan

[149] Wawancara dengan ibu Dewi Puspita selaku Anggota BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 5 Juli 2019.

[150] Wawancara dengan ibu Maryati selaku Anggota BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 6 Juli 2019.

> gorengan itu, sekarang ganti saya yang pinjam buat nambah modal aja mbak. Kalau kantornya saya tahunya sudah lama mbak karena setiap hari lewat situ, kan dekat juga to mbak."[151]

Dalam hal ini faktor sub-budaya mempengaruhi bapak Hadi Suwigyono dalam memilih produk pembiayaan *murabahah* karena setiap hari melewati kantor BMT Istiqomah Tulungagung. Selain itu karena istrinya juga pernah menjadi anggota disana.

Dari hasil wawancara kepada beberapa anggota BMT Istiqomah Tulungagung tersebut, bahwa rata-rata mereka melakukan pembiayaaan *murabahah* karena lokasi kantor yang dekat dengan tempat tinggalnya. Jadi dalam hal ini faktor sub-budaya yang mencakup daerah geografis dapat mempengaruhi keputusan anggota dalam memilih pembiayaan *murabahah* di BMT Istiqomah Tulungagung.

2) Faktor Pribadi

Berikut hasil wawancara mengenai faktor pribadi yang mempengaruhi keputusan anggota dalam memilih pembiayaan *murabahah* di BMT Istiqomah Tulungagung. Peneliti menanyakan hal tersebut kepada anggota BMT Istiqomah Tulungagung yang ditanggapi langsung oleh ibu Dewi Puspita sebagai berikut:

---

[151] Wawancara dengan bapak Hadi Suwigyono selaku Anggota BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 17 Juli 2019.

> "Ya pada waktu saya melakukan pembiayaan itu ya karena diri sendiri mbak, soalnya saya nggak kenal orang-orang karyawannya sama sekali. Saya sendiri juga bukan orang asli sini, jadi ya kebetulan saya butuh, kebetulan ya dekat dari rumah, saya ada jaminan, terus saya nyoba. Pelayanannya puas, pelayanannya bagus, mbak-mbaknya itu juga nggak mungut tambahan *fee* meskipun ada keterlambatan ngangsur sampai akhir bulan, bayarnya tetap nominal sejumlah itu, nggak ada tambahan. Baik kok mbak, masnya itu ya baik meskipun kita terlambat tapi nggak marah-marah. Dengan adanya pembiayaan dari BMT ini ya sangat membantu sekali mbak buat nambah modal usaha saya jualan ikan asin, teri, terasi kayak gini mbak. Kebetulan kan saya orang Tuban, jadi saya ngambilnya dari Tuban untuk dijual disini, terus yang tak pakai modal ya ini tadi, pinjaman dari BMT. Saya belinya kan masih basah mbak, terus saya keringkan sendiri."[152]

Dalam hal ini faktor pekerjaan dan lingkungan ekonomi mempengaruhi ibu Dewi Puspita dalam memilih produk pembiayaan *murabahah* karena ingin menambah modal usaha jual ikan asin.

Alasan lain juga diungkapkan oleh ibu Maryati sebagai berikut:

> "Kalau saya ke BMT itu ya mbak karena pertama saya dekat dengan rumah, kedua cepat, cepat itu maksudnya pencairannya itu cepat, kalau survei-nya juga cepat juga. Ya itu tadi kan ada tetangga saya yang pernah melakukan pembiayaan disana, terus memberitahu kalau prosesnya, prosedurnya itu mudah dan cepat gitu mbak. Saya melakukan pinjaman disana itu ya sangat memudahkan saya mbak, pertama membantu saya karena saya kekurangan modal. Jadi saya bisa dapat modal buka usaha begitu, kan saya mau buka usaha waktu itu, buka usaha gorengan. Jadi ya saya mau buat modal usaha."[153]

---

[152] Wawancara dengan ibu Dewi Puspita selaku Anggota BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 5 Juli 2019.

[153] Wawancara dengan ibu Maryati selaku Anggota BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 6 Juli 2019.

Dalam hal ini faktor pekerjaan dan lingkungan ekonomi mempengaruhi ibu Maryati dalam memilih produk pembiayaan *murabahah* karena pembiayaan tersebut digunakan untuk membuka usaha dagang gorengan.

Kemudian ada juga alasan dari bapak Hadi Suwigyono sebagai berikut:

> "Ya karena butuh modal untuk mengembangkan usaha saja mbak, kan sekarang itu sudah semakin ramai, apalagi kalau didepan kampus itu banyak mahasiswa yang mampir, jadinya ya modalnya juga semakin bertambah biar pendapatannya juga bertambah. Kalau pelayanan di BMT ya alhamdulillah puas mbak, karena pencairannya cepat disana."[154]

Dalam hal ini faktor pekerjaan dan lingkungan ekonomi mempengaruhi bapak Hadi Suwigyono dalam memilih produk pembiayaan *murabahah* karena ingin menambah modal usaha dagang gorengan.

Dari hasil wawancara kepada beberapa anggota BMT Istiqomah Tulungagung tersebut, bahwa rata-rata mereka mengambil pembiayaaan *murabahah* karena ada dorongan dari dalam dirinya untuk memenuhi kebutuhan seperti digunakan sebagai modal usaha. Jadi faktor pekerjaan dan lingkungan ekonomi dapat mempengaruhi keputusan anggota dalam memilih pembiayaan *murabahah* di BMT Istiqomah Tulungagung.

---

[154] Wawancara dengan bapak Hadi Suwigyono selaku Anggota BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 17 Juli 2019.

b. BTM Surya Madinah Tulungagung

Setiap anggota maupun calon anggota yang datang ke sebuah lembaga keuangan tentunya mempunyai maksud dan tujuan yang berbeda, karena kebutuhan setiap masing-masing individu juga berbeda. Oleh karena itu penelitian ini digunakan untuk mencari tahu apa yang melatarbelakangi keputusan penggunaan sebuah produk pembiayaan khususnya pembiayaan *murabahah* yang dilakukan oleh anggota di BTM Surya Madinah Tulungagung.

1) Faktor Budaya

Berikut hasil wawancara mengenai faktor budaya yang mempengaruhi keputusan anggota dalam memilih pembiayaan *murabahah* di BTM Surya Madinah Tulungagung. Peneliti menanyakan hal tersebut kepada anggota BTM Surya Madinah Tulungagung yang ditanggapi langsung oleh ibu Rika Ima Mufidah sebagai berikut:

> "Saya tahunya kemarin dari tetangga juga pembelian sepeda motor lewatnya koperasi BTM Surya Madinah. Karena kalau langsung ke *dealer*-nya, untuk pinjaman itu harganya mahal, angsurannya lebih banyak. Kalau disini angsurannya lebih murah kalau di BTM. Lagian kan sama-sama ngangsurnya ya mbak, lewat *dealer* juga ngangsur, lewat BTM juga ngangsur, jadi mending lewat BTM saja yang dekat dengan rumah. Lebih enak gitu dari pada wira-wiri."[155]

Dalam hal ini faktor sub-budaya mempengaruhi ibu Rika Ima Mufidah dalam memilih produk pembiayaan *murabahah*

[155] Wawancara dengan ibu Rika Ima Mufidah selaku Anggota BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 8 Juli 2019.

karena dekat dengan rumahnya. Selain itu dari tetangga yang sebelumnya melakukan pembelian sepeda motor di BTM Surya Madinah Tulungagung dengan alasan angsurannya lebih murah dibandingkan jika membeli langsung dari *dealer*.

Selanjutnya mbak Dwi Lika juga mengungkapkan informasi yang didapat mengenai produk *murabahah* sebagai berikut:

> "Ya saya tahu sendiri mbak, soalnya kan rumah saya belakangnya kantor BTM ini, terus saya juga sudah kenal sama karyawannya, Pak Mugi sama mbak Dian, jadi ya saya langsung ngomong aja keperluan saya."[156]

Dalam hal ini faktor sub-budaya mempengaruhi mbak Dwi Lika dalam memilih produk pembiayaan *murabahah* karena rumahnya dekat dengan kantor BTM tepatnya dibelakangnya. Selain itu karena mbak Dwi Lika sudah mengenal karyawan BTM Suya Madinah Tulungagung.

Selain itu, ada juga pernyataan dari mas Ipnu Trisna Mukti mengenai informasi yang didapat sebagai berikut:

> "Kan itu mbak, kantornya dekat dengan rumah saya, jadi ya saya tahu sendiri. Istri saya kemarin bilang awalnya suruh pinjam uang di BTM buat beli motor, tapi setelah dijelaskan sama karyawan disana kalau untuk pembelian motor, itu bisa lewat BTM. Jadi saya pesan motor dari BTM aja biar lebih mudah. Saya juga nggak repot wira-wiri harus ke *dealer*-nya langsung, karena kan jauh to mbak. Lagian kan sama-sama ngangsurnya to mbak jadi meding disini aja yang dekat."[157]

---

[156] Wawancara dengan mbak Dwi Lika selaku Anggota BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 8 Juli 2019.

[157] Wawancara dengan mas Ipnu Trisna Mukti selaku Anggota BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 11 Juli 2019.

Dalam hal ini faktor sub-budaya mempengaruhi mas Ibnu Trisna Mukti dalam memilih produk pembiayaan *murabahah* karena dekat lokasi kantor yang dekat dengan rumahnya.

Dari hasil wawancara kepada beberapa anggota BTM Surya Madinah Tulungagung tersebut, bahwa rata-rata mereka melakukan pembiayaaan *murabahah* karena lokasi kantor yang dekat dengan tempat tinggalnya. Jadi dalam hal ini faktor sub-budaya yang mencakup daerah geografis dapat mempengaruhi keputusan anggota dalam memilih pembiayaan *murabahah* di BTM Surya Madinah Tulungagung.

2) Faktor Psikologis

Berikut hasil wawancara mengenai faktor psikologis yang mempengaruhi keputusan anggota dalam memilih pembiayaan *murabahah* di BTM Surya Madinah Tulungagung. Peneliti menanyakan hal tersebut kepada anggota BTM Surya Madinah Tulungagung yang ditanggapi langsung oleh ibu Rika Ima Mufidah sebagai berikut:

> "Ya awalnya saya tahunya memang dari tetangga untuk pengambilan motor ini, ya karena itu anaknya pengen beli sepeda motor untuk sekolah, ya karena kalau disini itu lokasinya kan nanjak, jadi jauh kalau mau ngantar anak itu bolak-balik, jadi mending anaknya dibelikan sepeda motor sendiri. Terus itu kesepakatan suami saya juga. Ya karena yang cari uang kan suaminya, jadi yang ngangsurnya ya suami. Kalau untuk pelayanan disini ya alhamdulillah seneng soalnya cepat pelayanannya.

> Dengan adanya produk pembiayaan *murabahah* sangat membantu mbak soalnya ya itu tadi repot ngantar anak sekolah, ini cari suket, cari rumput, jam-nya ndak nuntut nanti. Akhinya punya motor sendiri-sendiri."[158]

Dalam hal ini faktor motivasi mempengaruhi ibu Rika Ima Mufidah dalam memilih produk pembiayaan *murabahah* karena untuk mempermudah anaknya ketika berangkat ke sekolah tanpa harus diantar oleh orang tuanya.

Selain itu, alasan lain juga diungkapkan oleh mbak Dwi Lika sebagai berikut:

> "Ya pertamanya ya saya butuh mobil buat kerja suami, terus kebetulan didepan rumah saya ini ada BTM, terus saya juga kenal sama orang-orangnya sana, saya tanya-tanya sama mas Mugi, terus ya sudah akhirnya saya ngambil pembiayaan itu dari BTM, ya soalnya kan suami saya pas butuh mobil *pick up* buat kerja ngantar barang, jadi ya saya pesan barang dari BTM saja kan lebih mudah, lebih cepat juga, suami saya nggak perlu beli ke *dealer*. Kalau untuk pembagian keuntungan sama angsuran perbulan tidak ada masalah ya mbak, soalnya kan sudah kesepakatan dari awal, mas Mugi waktu survei kemarin kan juga sudah lihat kemampuan saya untuk membayar segini segini gitu mbak jadi ya sudah nggak kaget, ya kan sudah ada kesepakatan dari awal. Dengan adanya BTM ini ya meringkan sekali mbak, soalnya kan saya juga nggak langsung punya uang banyak untuk beli mobil, kalau disini kan bisa ngangsur bayarnya, jadi lebih ringan buat saya, kalau ditempat lain atau mungkin langsung ke *dealer* kan lebih mahal."[159]

Dalam hal ini faktor motivasi mempengaruhi mbak Dwi Lika dalam memilih produk pembiayaan *murabahah* karena untuk mempermudah suaminya dalam bekerja.

---

[158] Wawancara dengan ibu Rika Ima Mufidah selaku Anggota BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 8 Juli 2019.

[159] Wawancara dengan mbak Dwi Lika selaku Anggota BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 8 Juli 2019.

Kemudian mas Ipnu Trisna Mukti juga mengungkapkan alasannnya mengambil pembiayaan *murabahah* di BTM Surya Madinah Tulungagung sebagai berikut:

> "Kan itu saya belum punya motor mbak, jadi pengen punya motor tapi ya ada kendala di uang mbak, kalau disini kan nanti bayarnya bisa diangsur. Soalnya kalau di *dealer*-nya itu jauh mbak, saya kan tinggal di gunung ini termasuknya daerah Pagerwojo, terus ya belum punya motor sendiri, kalau mau turun susah harus pinjam punya orang tua. Belum lagi motornya dipakai kerja sama bapak saya ke sawah. Jadi ya ke BTM aja, rencana mau pinjam uang buat beli motor, tapi ternyata kalau pembelian motor bisa lewat BTM. Ya kalau untuk pelayanan di BTM cukup puas mbak karena ya itu tadi cepat disana. Memang karena saya pas butuh motor, jadi ya sangat membantu sekali mbak."[160]

Dalam hal ini faktor motivasi mempengaruhi mas Ipnu Trisna Mukti dalam memilih produk pembiayaan *murabahah* karena ingin memenuhi keinginannya untuk mempunyai motor sendiri tanpa harus meminjam motor milik orang tuanya.

Dari hasil wawancara kepada beberapa anggota BTM Surya Madinah Tulungagung tersebut, bahwa rata-rata mereka mengambil pembiayaaan *murabahah* karena adanya dorongan *internal* dari dalam dirinya untuk memenuhi keinginan maupun kebutuhan dalam rangka mencapai tujuan yang diharapkan. Jadi faktor motivasi dapat mempengaruhi keputusan anggota dalam memilih pembiayaan *murabahah* di BTM Surya Madinah Tulungagung.

---

[160] Wawancara dengan mas Ipnu Trisna Mukti selaku Anggota BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 11 Juli 2019.

3. Kendala-Kendala yang Dihadapi oleh Lembaga dalam Menjalankan *Marketing Mix*

Dalam hal ini kendala-kendala yang dihadapi oleh BMT Istiqomah Tulungagung dan BTM Surya Madinah Tulungagung dapat dibedakan menjadi dua kendala, yaitu kendala *internal* dan kendala *eksternal*.

a. BMT Istiqomah Tulungagung

1) Kendala *Internal*

a) Keterbatasan Sumber Daya Manusia

Dalam menjalankan *marketing mix* untuk menarik minat masyarakat tentunya juga ada kendala-kendala yang dihadapi seperti yang telah diungkapkan oleh bapak Arif Jauhari selaku Manajer BMT Istiqomah Tulungagung sebagai berikut:

> "Kalau disini mungkin kendalanya karena keterbatasan SDM, jadi pelayanannya tidak bisa maksimal kalau misalnya ada nasabah atau anggota yang datang itu banyak. Dan memang kita tidak ada *marketing* ya, jadi tidak ada yang melakukan promosi untuk menarik minat masyarakat, itu yang menjadi kendala, tetapi kalau untuk sekelas lembaga keuangan mikro justru masyarakat itu sendiri yang datang ke kita."[161]

Dan hal ini juga diperjelas lagi oleh bapak Ersan Rifai selaku Pembiayaan BMT Istiqomah Tulungagung sebagai berikut:

[161] Wawancara dengan bapak Arif Jauhari selaku Manajer BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 17 Juli 2019.

> "Kendalanya ya itu mbak, kita kan memiliki SDM yang terbilang sedikit, kita juga tidak ada *marketing* disini, jadi untuk promosi itu sendiri tidak ada, masyarakat tahunya hanya dari mulut ke mulut saja mbak, seperti itu."[162]

Selanjutnya jawaban yang sama pun diungkapkan oleh mas Riko Anto Fanni selaku Penagihan BMT Istiqomah Tulungagung sebagai berikut:

> "Karena kurangnya SDM yang kita miliki ya, jadi kendalanya itu kalau misalnya banyak anggota yang datang, itu nanti kan pelayanannya tidak bisa cepat. Selain itu memang karena kita tidak ada *marketing* untuk menjalankan promosi, jadi kita terkendala di SDM mbak, seperti itu."[163]

b) Tidak ada tenaga yang menangani pemasaran

Kendala lain yang muncul di BMT Istiqomah Tulungagung adalah tidak ada tenaga yang menangani pemasaran. Dalam hal ini karyawan tidak melakukan usaha lebih untuk mengenalkan produk ke masyarakat umum. Seperti yang telah diungkapkan oleh bapak Arif Jauhari selaku manajer BMT Istiqomah Tulungagung sebagai berikut:

> "Kendalanya, pihak kami itu tidak melakukan target pencapaian dalam mencari anggota baru. Karena memang karena tidak ada karyawan yang menangani pemasaran disini itu. Karyawan disini tidak keluar untuk menawarkan produk."[164]

---

[162] Wawancara dengan bapak Ersan Rifai selaku Pembiayaan BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 17 Juli 2019.

[163] Wawancara dengan mas Riko Anto Fanni selaku Penagihan BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 17 Juli 2019.

[164] Wawancara dengan bapak Arif Jauhari selaku Manajer BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 20 Agustus 2019.

Hal serupa juga diungkapkan bapak Ersan Rifai selaku Pembiayaan di BMT Istiqomah Tulungagung sebagai berikut:

> "Kalau kendala di lembaga kami itu tidak ada karyawan yang khusus menangani *marketing*. Sehingga tidak ada yang memasarkan produk keluar. Jadi anggota baru itu ya yang datang sendiri kesini karena butuh nanti langsung dilayani. Kita tidak keluar untuk kejar target dan lain sebagainya."[165]

Kemudian mas Riko Anto Fanni selaku Penagihan BMT Istiqomah Tulunggagung juga menambahkan sebagai berikut:

> "Jadi kendalanya di pemasaran produk mbak, pihak kami tidak melakukan promosi atau yang lainnya, karena di lembaga kami tidak ada yang memasarkan produk. Pemasarannya hanya dari mulut ke mulut gitu mbak."[166]

Jadi, dapat disimpulkan bahwa kendala *internal* yang dihadapi oleh BMT Istiqomah Tulungagung adalah yang pertama keterbatasan sumber daya manusia yang dimiliki oleh lembaga sehingga tidak bisa mempercepat pelayanan terhadap anggota ketika banyaknya anggota yang datang ke kantor. Dan untuk kendala yang kedua karena tidak ada tenaga yang menangani pemasaran sehingga lembaga tidak dapat menerapkan promosi untuk menarik minta masyarakat lebih banyak.

---

[165] Wawancara dengan bapak Ersan Rifai selaku Pembiayaan BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 20 Agustus 2019

[166] Wawancara dengan mas Riko Anto Fanni selaku Penagihan BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 20 Agustus 2019.

2) Kendala *Eksternal*

a) Masyarakat banyak yang belum mengetahui produk dari lembaga

Adapun kendala dari luar yang juga turut menghambat kinerja dari lembaga, untuk itu pihak lembaga harus bekerja keras dalam menghadapi kendala tersebut agar *marketing mix* dapat dijalankan dengan baik. Seperti penjelasan dari bapak Arif Jauhari selaku Manajer BMT Istiqomah Tulungagung mengenai kendala *eksternal* yang dihadapi sebagai berikut:

> "Karena kita kekurangan SDM, jadi kan tidak ada yang menjalankan *marketing* begitu ya, jadi kalau untuk kendala *eksternal*-nya itu banyak masyarakat yang belum tahu atau belum mengenal produk dari BMT Istiqomah itu sendiri. Kalau tempat mungkin sudah banyak yang tahu, karena kita kan lokasinya di pinggir jalan raya, tapi kalau produk kan banyak yang belum tahu.. Intinya ya tidak ada promosi gitu aja, jadi masyarakat yang tahu tidak banyak. Yang tahu itu mungkin kebetulan lewat depan kantor."[167]

Kendala yang lain pun diungkapkan oleh bapak Ersan Rifai selaku Pembiayaan BMT Istiqomah Tulungagung sebagai berikut:

> "Kendala dari luar ya *marketing* itu tadi, karena kita tidak ada promosi, jadi masyarakat umum banyak yang belum mengetahui produk kami, mereka tahunya hanya tempat, karena kita kan mempunyai lokasi kantor yang cukup strategis ya entah itu kantor kami yang ada di Karangrejo maupun di

[167] Wawancara dengan bapak Arif Jauhari selaku Manajer BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 17 Juli 2019.

> Plosokandang, keduanya sama-sama memiliki lokasi yang dekat dengan jalan raya. Jadi kendalanya itu, karena tidak ada promosi, jadi banyak masyarakat yang belum tahu produk dari BMT Istiqomah, seperti itu."[168]

Kemudian mas Riko Anto Fanni selaku Penagihan BMT Istiqomah Tulungagung juga menambahkan kendala yang dihadapi sebagai berikut:

> "Untuk kendala *eksternal* ya mbak, itu gini banyak orang atau masyarakat itu yang belum tahu mengenai produk dari BMT Istiqomah, karena ya itu tadi kita tidak ada *marketing*, tidak ada pemasaran, tidak ada sebar brosur atau gimana-gimana gitu tidak ada, jadi untuk promosi itu sendiri kan tidak ada ya mbak, jadi ya tidak ada yang mempromosikan produk kami, disini itu cuma dari mulut ke mulut saja mbak."[169]

b) Tidak ada kerjasama dengan *supplier* atau badan usaha lain untuk menyediakan produk

Kendala *ekternal* lainnya yaitu kurangnya kerjasama dengan *supplier* atau badan usaha lain untuk menyediakan produk. Seperti yang telah diungkapkan bapak Arif Jauhari selaku Manajer BMT Istiqomah Tulungagung sebagai berikut:

> "Kendalanya soalnya disini itu tidak ada kerjasama dengan badan usaha lain, seperti *dealer* mobil atau motor mbak, jadi untuk misalnya seperti pembiayaan *murabahah*, itu kita tidak menyediakan barang."[170]

---

[168] Wawancara dengan bapak Ersan Rifai selaku Pembiayaan BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 17 Juli 2019.

[169] Wawancara dengan mas Riko Anto Fanni selaku Penagihan BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 17 Juli 2019.

[170] Wawancara dengan bapak Arif Jauhari selaku Manajer BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 20 Agustus 2019.

Hal yang sama juga diungkapkan oleh bapak Ersan Rifai selaku Pembiayaan BMT Istiqomah Tulungagung sebagai berikut:

> "Karena tidak ada kerjasama dengan *dealer* atau *supplier* manapun jadi untuk sistem yang seharusnya dipakai itu tidak bisa dijalankan, seperti *murabahah* misalnya, karena tidak bisa menyediakan barang."[171]

Kemudian mas Riko Anto Fanni selaku Penagihan BMT Istiqomah Tulungagung juga menambahkan sebagai berikut:

> "Iya mbak disini itu kendalanya memang karena tidak ada kerjasama dengan pihak lain, jadi kalau untuk pembiayaan *murabahah* itu sendiri kan seperti pembiayaan pada umunya saja, lembaga kami tidak dapat menyediakan barang yang dibutuhkan oleh anggota seperti kendaraan harus mengurus ke *dealer* juga tidak bisa karena tidak ada kerjasamanya."[172]

Jadi, dapat disimpulkan bahwa kendala *eksternal* yang dihadapi oleh BMT Istiqomah Tulungagung adalah yang pertama karena tidak adanya *marketing mix* sehingga banyak masyarakat yang belum mengetahui produk dari BMT Istiqomah Tulungagung. Dan yang kedua karena tidak ada kerjasama dengan *supplier* atau badan usaha lain dalam menjalankan produk lembaga. Sehingga pembiayaan yang seharusnya dijalankan tidak sesuai dengan sistem yang ditentukan.

---

[171] Wawancara dengan bapak Ersan Rifai selaku Pembiayaan BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 20 Agustus 2019.

[172] Wawancara dengan mas Riko Anto Fanni selaku Penagihan BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 17 Juli 2019.

b. BTM Surya Madinah Tulungagung

1) Kendala *Internal*

a) Keterbatasan Modal

Dalam menyalurkan sebuah pembiayaan kepada anggota, tidak jarang sebuah lembaga keuangan yang mengalami keterbatasan modal. Seperti yang telah diungkapkan oleh bapak Hudawi Abror selaku Manajer BTM Surya Madinah Tulungagung sebagai berikut:

> "Kalau kendala keterbatan modal kita pernah ya ada yang seperti itu, karena minimnya masyarakat yang menabung, jadi sumber permodalan kita disitu."[173]

Hal serupa juga disampaikan oleh bapak Mugianto selaku Staf Marketing BTM Surya Madinah Tulungagung sebagai berikut:

> "Lembaga kami pernah mengalami misalnya ada calon anggota yang pembiayaan tetapi modal yang kami miliki terbatas, itu penyebabnya karena minimnya jumlah anggota yang menabung,"[174]

Mbak Inggal Kurniawati selaku Accounting BTM Surya Madinah juga menambahkan sebagai berikut:

> "Kendala dari yang ditimbulkan oleh lembaga itu biasanya keterbatasan modal mbak, setiap lembaga keuangan pasti pernah mengalami hal tersebut, karena memang kurangnya kesadaran masyarakat untuk menabung."[175]

---

[173] Wawancara dengan bapak Hudawi Abror selaku Manajer BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 20 Agustus 2019.

[174] Wawancara dengan bapak Mugianto selaku Staf Marketing BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 8 Juli 2019.

[175] Wawancara dengan mbak Inggal Kurniawati selaku Accounting BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 5 Juli 2019.

b) Kurangnya pemahaman karyawan tentang produk lembaga

Kendala ini timbul karena adanya beberapa karyawan yang belum sepenuhnya menguasai produk dari lembaga. Hal itu ditanggapi langsung oleh bapak Hudawi Abror selaku Manajer BTM Surya Madinah Tulungagung sebagai berikut:

> "Kendala dari BTM itu, tidak semua karyawan yang ada disini itu menguasai produk yang kami miliki. Kalau produknya apa saja mereka tahu semua lah ya, cuma belum sepenuhnya menguasai."[176]

Pernyataan yang sama juga diungkapkan oleh bapak Mugianto selaku Staf Marketing BTM Surya Madinah Tulungagung sebagai berikut:

> "Ya untuk kendala dari karyawan yang ada disini sebenarnya tidak ada masalah, cuma ada beberapa karyawan memang yang belum menguasai sistem di lembaga ini, mulai dari produk, kegiatan dan lain sebagainya. Biasanya hal itu dialami oleh karyawan yang masih baru."[177]

Hal yang serupa juga diungkapkan oleh mbak Inggal Kurniawati selaku Accounting di BTM Surya Madinah Tulungagung sebagai berikut:

> "Itu contohnya seperti saya mbak, saya kan terbilang baru ya dibandingkan karyawan lain yang sudah berpuluh-puluh tahun bekerja disini. Jadi mengenai produk, sistem yang dijalankan oleh BTM Surya

[176] Wawancara dengan bapak Hudawi Abror selaku Manajer BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 20 Agustus 2019.

[177] Wawancara dengan bapak Mugianto selaku Staf Marketing BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 20 Agustus 2019.

> Madinah ini belum sepenuhnya memahami. Tetapi justru dari sini saya belajar dari atasan dan karyawan yang lain."[178]

Jadi dapat disimpulkan bahwa kendala *internal* yang dihadapi oleh BTM Surya Madinah Tulungagung adalah keterbatasan modal karena minimnya jumlah anggota yang menabung dan kurangnya pemahaman karyawan tentang produk lembaga.

2) Kendala *Eksternal*

a) Perekonomian masyarakat yang tidak stabil

Dalam menjalankan *marketing mix* untuk menarik minat masyarakat sehingga memutuskan untuk bertransaksi dalam sebuah lembaga keuangan tentunya juga ada kendala-kendala yang dihadapi seperti yang telah diungkapkan oleh bapak Hudawi Abror selaku Manajer BTM Surya Madinah Tulungagung sebagai berikut:

> "Kalau untuk kendala-kendala kan yang jelas dari faktor ekonomi masyarakat sendiri, kalau faktor ekonomi mereka tidak stabil, artinya melemah, kita juga yang repot. Akan sulit juga mempengaruhi mereka untuk sekedar menabung ataupun melakukan pembiayaan. Karena nanti kita sendiri juga yang akan terkena dampak kalau misalnya mereka tidak bisa ngangsur, kan kita juga yang rugi nanti. Kalau ekonomi mereka stabil kan yang jelas tidak ada masalah."[179]

---

[178] Wawancara dengan mbak Inggal Kurniawati selaku Accounting BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 5 Juli 2019.

[179] Wawancara dengan bapak Hudawi Abror selaku Manajer BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 5 Juli 2019.

Pernyataan tersebut juga diperjelas lagi oleh bapak Mugianto selaku Staf Marketing BTM Surya Madinah Tulungagung sebagai berikut:

> "Cuma, kendala yang lebih utama itu kondisi perekonomian masyarakat itu sendiri, jadi kalau masyarakat ekonominya lancar, stabil, yang jelas kita memasarkan produk-produk kami juga semakin lancar. Akan tetapi sebaliknya, kalau misalnya kondisi perekonomian masyarakat itu sendiri kurang stabil, yang jelas kami pun akan terkena imbasnya, masyarakat jadi enggan untuk menggunakan produk yang kami tawarkan, kendala yang utama itu."[180]

Selanjutnya juga disampaikan oleh mbak Inggal Kurniawati selaku Accounting BTM Surya Madinah Tulungagung sebagai berikut:

> "Kalau kendala *eksternal* yang jelas karena faktor ekonomi masyarakat yang tidak stabil juga dapat menjadi kendala, kalau ekonominya tidak stabil kan mereka juga enggan untuk menabung atau melakukan pembiayaan disini, karena tidak adanya dana untuk ditabung atau disalurkan."[181]

b) Persaingan antar lembaga

Kendala dari luar pun juga turut menghambat *marketing mix* yang dijalankan oleh lembaga, untuk itu pihak lembaga harus bekerja keras lagi dalam menghadapi kendala tersebut. Seperti penjelasan dari bapak Hudawi Abror selaku Manajer BTM Surya Madinah Tulungagung mengenai kendala *eksternal* yang dihadapi sebagai berikut:

---

[180] Wawancara dengan bapak Mugianto selaku Staf Marketing BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 8 Juli 2019.

[181] Wawancara dengan mbak Inggal Kurniawati selaku Accounting BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 5 Juli 2019.

> "Kendalanya misalnya seperti di Pagerwojo, disana kan sekarang ada kantor BRI. Itu yang menjadi kendala. Karena masyarakat bahkan anggota kami banyak yang beralih kesana, untuk itu pihak kami harus meningkatkan strategi lagi."[182]

Sama halnya seperti yang telah diungkapkan bapak Mugianto selaku Staf Marketing BTM Surya Madinah Tulungagung sebagai berikut:

> "Kalau kendala itu banyak sekali apalagi di jaman-jaman sekarang, kendalanya itu yang pertama mengingat ruang lingkup kami itu usaha menengah kebawah, itu kadang produk kami itu intinya disamai oleh lembaga-lembaga lain, itu sudah menjadi kendala yang biasa, tapi bagi kami itu sudah hal yang biasa."[183]

Selajutnya jawaban yang serupa juga diungkapkan oleh mbak Inggal Kurniawati selaku Accounting BTM Surya Madinah Tulungagung sebagai berikut:

> "Kalau untuk kendala itu pasti ada, yang pertama kalau kompetitornya banyak ya, jadi kita bersaing. Karena kan sekarang ini banyak lembaga keuangan mikro lainnya bahkan lembaga keuangan perbankan pun juga ada yang sudah menjangkau ke wilayah pelosok, seperti itu."[184]

Jadi, dapat disimpulkan bahwa kendala *eksternal* yang dihadapi oleh BTM Surya Madinah Tulungagung adalah yang pertama faktor perekonomian masyarakat yang tidak stabil, sehingga dengan begitu masyarakat enggan

---

[182] Wawancara dengan bapak Hudawi Abror selaku Manajer BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 5 Juli 2019.

[183] Wawancara dengan bapak Mugianto selaku Staf Marketing BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 8 Juli 2019.

[184] Wawancara dengan mbak Inggal Kurniawati selaku Accounting BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 5 Juli 2019.

untuk menggunakan produk yang ditawarkan oleh lembaga karena tidak memiliki kemampuan untuk bertansaksi di BTM Surya Madinah Tulungagung entah untuk sekedar menabung atau melakukan pembiayaan. Dan yang kedua karena banyaknya kompetitor, jadi adanya persaingan antar lembaga. Dengan begitu lembaga akan memikirkan strategi lagi untuk mempertahankan kepercayaan dari masyarakat dan anggota yang dimiliki.

4. Solusi yang Dilakukan oleh Lembaga dalam Menghadapi Kendala-Kendala saat Menjalankan *Marketing Mix*

Setiap hambatan atau kendala yang dihadapi oleh sebuah lembaga keuangan, baik itu kendala yang berat atau ringan maupun kendala yang berasal dari *internal* atau *eksternal* tentunya ada solusi yang digunakan untuk menghadapi kendala-kendala tersebut. Berikut solusi yang diterapkan dalam menghadapi kendala yang terjadi di BMT Istiqomah Tulungagung dan BTM Surya Madinah Tulungagung

a. BMT Istiqomah Tulungagung

1) Solusi *Internal*

a) Merekrut Sumber Daya Manusia kembali

Hambatan ini muncul karena kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki oleh BMT Istiqomah Tulungagung sehingga dari sini pihak lembaga dirasa perlu untuk merekrut karyawan baru agar dapat menjalankan

marketing mix serta dapat meningkatkan pelayanannya agar anggota yang datang dapat terfasilitasi dengan baik. Seperti yang telah disampaikan oleh bapak Arif Jauhari selaku Manajer BMT Istiqomah Tulungagung sebagai berikut:

> "Untuk solusinya ya yang jelas dengan merekrut SDM kembali, agar pelayanan terhadap anggota atau nasabah bisa cepat dan mereka merasa nyaman untuk bertransaksi disini, selain itu agar *marketing*-nya dapat dijalankan."[185]

Hal yang sama juga disampaikan oleh bapak Ersan Rifai selaku Pembiayaan BMT Istiqomah Tulungagung sebagai berikut:

> "Kalau untuk solusi yang jelas kita merekrut SDM kembali ya dengan menambah karyawan, karena dengan begitu *marketing mix*-nya dapat berjalan dan pelayanan yang kami berikan kepada anggota bisa memuaskan."[186]

Kemudian mas Riko Anto Fanni selaku Penagihan BMT Istiqomah Tulungagung juga memberikan solusi terhadap kendala yang dihadapi oleh lembaga sebagai berikut:

> "Kalau solusinya ya dengan menambah karyawan mbak, dengan begitu promosi dapat dijalankan sehingga banyak masyarakat yang mengetahui produk-produk dari lembaga BMT Istiqomah, agar masyarakat banyak yang tertarik dengan produk yang kami tawarkan, seperti itu."[187]

---

[185] Wawancara dengan bapak Arif Jauhari selaku Manajer BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 17 Juli 2019.

[186] Wawancara dengan bapak Ersan Rifai selaku Pembiayaan BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 17 Juli 2019.

[187] Wawancara dengan mas Riko Anto Fanni selaku Penagihan BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 17 Juli 2019.

b) Melakukan pelatihan pemasaran terhadap karyawan dan mengadakan evaluasi target pemasaran

Hambatan ini muncul karena tidak ada tenaga yang menangani pemasaran, sehingga pihak lembaga dirasa perlu melakukan pelatihan pemasaran terhadap karyawan dan mengadakan evaluasi target pasar. Seperti yang telah diungkapkan oleh bapak Arif Jauhari selaku Manajer BMT Istiqomah Tulungagung sebagai berikut:

> "Ya kalau untuk solusinya diadakan pelatihan baik karyawan baru maupun lama agar bisa memasarkan produk, terus diadakan evaluasi target, karena kan kita tidak ada target untuk mencari anggota berapa berapa gitu, jadi saya rasa itu perlu."[188]

Hal serupa juga diungkapkan oleh bapak Ersan Rifai selaku Pembiayaan di BMT Istiqomah Tulungagung sebagai berikut:

> "Ya solusinya ada *training* buat pemasarnya agar bisa mencari anggota baru sekalian mengenalkan produk dan layanan disini, karyawan dilatih untuk mampu mengenalkan produk ke masyarakat umum sesuai target. Nah baru kemudian diadakan evaluasi target anggota. Memang dirasa perlu ya mbak kalau untuk evaluasi target, agar permodalan lembaga juga bertambah."[189]

Kemudian mas Riko Anto Fanni selaku Penagihan BMT Istiqomah Tulungagung juga menambahkan sebagai berikut:

---

[188] Wawancara dengan bapak Arif Jauhari selaku Manajer BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 20 Agustus 2019.

[189] Wawancara dengan bapak Ersan Rifai selaku Pembiayaan BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 17 Juli 2019.

> "Untuk solusi itu ada pengenalan apa ya mbak, seperti pelatihan untuk pemasaran itu sendiri, agar *marketing mix*-nya jalan, untuk para karyawan itu harus dibekali kemampuan untuk mempromosikan produk, seperti itu. Kalau untuk target, ya saya rasa perlu diadakan target, karena dengan begitu semakin banyak anggota yang masuk kan permodalan kami juga bertambah."[190]

Jadi, dapat disimpulkan bahwa solusi untuk menghadapi kendala *internal* di BMT Istiqomah Tulungagung adalah dengan cara merekrut SDM kembali agar pelayanan yang diberikan kepada anggota dapat memuaskan. Dan melakukan pelatihan pemasaran dan mengadakan evaluasi target pemasaran, sehingga nantinya *marketing mix*-nya dapat dijalankan.

2) Solusi *Eksternal*

a) Mengenalkan produk dengan menerapkan *marketing mix*

Hambatan ini muncul karena kurangnya SDM yang dimiliki sehingga tidak ada *marketing mix* di BMT Istiqomah Tulungagung, untuk itu pihak lembaga harus mencari solusi agar *marketing mix*-nya dapat dijalankan. Seperti yang telah disampaikan oleh bapak Arif Jauhari selaku Manajer BMT Istiqomah Tulungagung mengenai solusi dalam menangani kendala yang ada sebagai berikut:

---

[190] Wawancara dengan mas Riko Anto Fanni selaku Penagihan BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 20 Agustus 2019.

> "Solusinya ya dengan menerapkan *marketing mix*, seperti yang saya bilang tadi bahwa lembaga kita kekurangan SDM, jadi kita rekrut dulu setelah itu baru kita jalankan pemasarannya seperti promosi dan lain sebagainya sehingga nanti banyak masyarakat yang tahu tentang produk kami serta keunggulannya begitu."[191]

Selanjutnya, untuk menangani solusi dari kendala yang dihadapi lembaga juga disampaikan oleh bapak Ersan Rifai selaku Pembiayaan di BMT Istiqomah Tulungagung sebagai berikut:

> "Solusi untuk menangani kendala *eksternal* yang dapat dilakukan adalah dengan mengenalkan produk yang kita miliki kepada masyarakat yang belum mengetahui produk BMT Istiqomah ini, caranya dengan menerapkan pemasaran, promosi dan lain sebagainya, dengan begitu lembaga kami dapat menambah anggota lebih banyak lagi karena *marketing mix*-nya dapat berjalan, tujuannya kan begitu."[192]

Kemudian mas Riko Anto Fanni selaku Penagihan BMT Istiqomah Tulungagung juga menambahkan mengenai solusi dalam menghadapi kendala sebagai berikut:

> "Solusi untuk mengatasi kendala *eksternal* ya mbak, tadi kan kendalanya kurangnya pengetahuan masyarakat akan produk dari BMT Istiqomah, untuk itu solusinya dengan menerapkan strategi pemasaran, seperti promosi, sebar brosur, yang intinya mengedepankan keunggulan dari produk kami lah, agar masyarakat itu banyak yang datang ke kita, jadi seperti itu mbak."[193]

---

[191] Wawancara dengan bapak Arif Jauhari selaku Manajer BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 17 Juli 2019.

[192] Wawancara dengan bapak Ersan Rifai selaku Pembiayaan BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 17 Juli 2019.

[193] Wawancara dengan mas Riko Anto Fanni selaku Penagihan BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 17 Juli 2019.

b) Melakukan kerjasama dengan badan usaha penyedia barang

Hambatan ini muncul karena tidak ada kerjasama dengan *supplier* untuk menyediakan barang. Untuk itu, pihak lembaga harus melakukan kerjasama dengan badan usaha penyedia barang. Seperti yang telah diungkapkan bapak Arif Jauhari selaku Manajer BMT Istiqomah Tulungagung sebagai berikut:

> "Solusinya ya harus bekerjasama dengan penyedia barang langsung agar prosesnya lebih gampang dan sistem yang seharusnya dipakai dapat dijalankan sesuai dengan ketentuan, kan begitu."[194]

Begitu juga dengan apa yang diungkapkan bapak Ersan Rifai selaku Pembiayaan di BMT Istiqomah Tulungagung sebagai berikut:

> "Ya kita harus adakan rencana kerjasama dengan penyedia barang jadi kan dua-duanya di untungkan, dari pihak sini maupun pihak penyedia barang."[195]

Hal yang sama juga disampaikan oleh mas Riko Anto Fanni selaku Penagihan BMT Istiqomah Tulungagung sebagai berikut:

> "Ya perlu adanya kesinambungan transaksi mbak, biar produk yang dijalankan sesuai dengan sistem, BMT mudah memproses kalau ada *supplier*."[196]

---

[194] Wawancara dengan bapak Arif Jauhari selaku Manajer BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 20 Agustus 2019.

[195] Wawancara dengan bapak Ersan Rifai selaku Pembiayaan BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 20 Agustus 2019.

[196] Wawancara dengan mas Riko Anto Fanni selaku Penagihan BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 17 Juli 2019.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa solusi untuk menghadapi kendala *eksternal* di BMT Istiqomah Tulungagung adalah yang pertama menerapkan *marketing mix* dengan mengenalkan produk yang dimiliki kepada masyarakat umum serta menjalankan promosi dengan mengedepankan keunggulan produk. Dengan begitu anggota yang dimiliki BMT Istiqomah akan semakin bertambah. Dan yang kedua dengan menjalin kerjasama dengan *supplier* atau badan usaha penyedia barang agar sistem dari produk yang dimiliki dapat dijalankan sesuai dengan ketentuan.

b. BTM Surya Madinah Tulungagung

1) Solusi *Internal*

a) Menambah permodalan dengan menawarkan produk arisan (SI ARIS)

Hambatan ini muncul karena keterbatasan modal sehingga pembiayaan tidak dapat tersalurkan secara maksimal. Untuk itu pihak lembaga harus bergiat untuk mencarikan modal tersebut. Seperti yang telah diungkapkan oleh bapak Hudawi Abror selaku Manajer BTM Surya Madinah Tulungagung sebagai berikut:

> "Solusinya ya dengan menawarkan produk arisan, sebenarnya produk arisan ini sama seperti produk simpanan ya, cuma kita konsepkan ke arisan seperti

> itu, agar masyarakat banyak yang tertarik, biasanya kalau ibu-ibu kan gitu sukanya arisan kan begitu ya. Banyak disini yang ikut arisan 'SI ARIS' itu."[197]

Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh bapak Mugianto selaku Staf Marketing BTM Surya Madinah Tulungagung sebagai berikut:

> "Kita menawarkan produk yang namanya simpanan pokok dan simpanan wajib, contohnya seperti arisan. Intinya untuk menambah permodalan."[198]

Selanjutnya hal yang sama disampaikan oleh mbak Inggal Kurniawati selaku Accounting BTM Surya Madinah Tulungagung sebagai berikut:

> "Kalau itu kita ada produk arisan yang memang tujuannya untuk membantu menambah permodalan. Kalau arisan itu kan apa ya, sebenarnya itu sebuah strategi dari lembaga kami memang tujuannya untuk menarik minat masyarakat. Kalau produk simpanan kan biasanya masyarakat kurang berminat."[199]

b) Memberikan pelatihan terhadap karyawan

Hambatan ini muncul karena kurangnya pemahaman karyawan mengenai sistem yang dijalankan oleh lembaga. Oleh karena pihak lembaga dirasa perlu untuk memberikan semacam pelaihan kepada karyawan. Seperti yang telah diungkapkan oleh bapak Hudawi Abror selaku Manajer BTM Surya Madinah sebagai berikut:

---

[197] Wawancara dengan bapak Hudawi Abror selaku Manajer BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 20 Agustus 2019.

[198] Wawancara dengan bapak Mugianto selaku Staf Marketing BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 20 Agustus 2019.

[199] Wawancara dengan mbak Inggal Kurniawati selaku Accounting BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 20 Agustus 2019.

> "Untuk solusinya ya kita adakan pelatihan, kita beri semacam materi atau pengetahuan mengenai produk yang harus dijalankan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, seperti itu."[200]

Sama halnya dengan apa yang diungkapkan oleh bapak Mugianto selaku Staf Marketing BTM Surya Madinah Tulungagung sebagai berikut:

> "Yang jelas ya dengan memberikan materi mengenai produk, kalau produk yang ini itu gini, kalau produk yang ini itu gitu, karena beda produk kan juga beda sistem yang dijalankan, begitu. Istilahnya diadakan semacam pelatihan."[201]

Begitu juga pernyataan dari mbak Inggal Kurniawati selaku Accounting BTM Surya Madinah sebagai berikut:

> "Yang sering terjadi disini biasanya ada semacam rundingan atau tukar pikiran sesama karyawan dan atasan, jadi atasan itu sering memberikan istilahnya apa ya pengarahan atau pelatihan kepada karyawan-karyawannya."[202]

Jadi, dapat disimpulkan bahwa solusi untuk menghadapi kendala *eksternal* di BTM Surya Madinah Tulungagung yang pertama adalah dengan menawarkan produk arisan (SI ARIS) kepada masyarakat, dengan begitu masalah permodalan di BTM dapat terbantu. Dan yang kedua dengan memberikan pelatihan terhadap karyawan agar dapat menciptakan SDM yang berkualitas.

---

[200] Wawancara dengan bapak Hudawi Abror selaku Manajer BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 20 Agustus 2019

[201] Wawancara dengan bapak Mugianto selaku Staf Marketing BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 8 Juli 2019.

[202] Wawancara dengan mbak Inggal Kurniawati selaku Accounting BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 20 Agustus 2019.

2) Solusi *Eksternal*

a) Mengadakan pembinaan terhadap anggota

Hambatan ini muncul karena perekonomian masyarakat yang tidak stabil, hal ini dapat berdampak pada aset lembaga karena salah satu sumber pendapatan lembaga berasal dari produk pembiayaan yang dilakukan oleh masyarakat. Sehingga dari sini pihak lembaga dirasa perlu untuk mengadakan semacam pembinaan kepada anggota agar mereka mempercayakan dananya untuk dikelola di BTM Surya Madinah Tulungagung. Seperti yang telah disampaikan oleh bapak Hudawi Abror selaku Manajer BTM Surya Madinah sebagai berikut:

> "Untuk solusinya ya kita harus terjun langsung ke lapangan dengan memberikan semacam pembinaan kepada anggota sampai mereka memiliki kemampuan lagi untuk sekedar menabung ataupun melakukan pembiayaan disini. Karena salah satu sumber pendapatan lembaga kan dari masyarakat itu sendiri, kan begitu."[203]

Begitu juga yang telah disampaikan oleh bapak Mugianto selaku Staf Marketing BTM Surya Madinah Tulungagung sebagai berikut:

> "Kalau solusi pemasaran, dari staf marketing ya kita harus pandai-pandailah untuk merayu mereka. Karena kita butuh proses, pertama kita datang ke mereka itu cuma memberi semacam pemberitahuan, akhirnya kita mengadakan pembinaan sampai

[203] Wawancara dengan bapak Hudawi Abror selaku Manajer BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 5 Juli 2019.

> mereka sendiri benar-benar tertarik dengan produk yang ada di BTM Surya Madinah."[204]

Selain itu, untuk solusi dalam mengatasi kendala tersebut juga diungkapkan oleh mbak Inggal Kurniawati selaku Accounting BTM Surya Madinah Tulungagung sebagai berikut:

> "Solusi untuk mengatasi kendala *internal* biasanya kita memberikan semacam pembianaan kepada anggota agar mereka tertarik untuk bertransaksi lagi di BTM Surya Madinah, jadi kan misalnya kita memberikan pembinaan kepada satu anggota, nah anggota itu nanti bisa mengajak masyarakat untuk bertransaksi disini, entah nabung atau pembiayaan, seperti itu, jadi nanti informasi itu dapat dicapai dari anggota ke anggota."[205]

b) Meningkatkan promosi

Dalam sebuah lembaga keuangan tentunya ada yang namanya persaingan antar lembaga yang dapat menjadi kendala *eksternal* seperti yang dialami oleh BTM Surya Madinah Tulungagung, untuk itu pihak lembaga harus mencari solusi bagimana cara agar dapat mempertahankan kepercayaan dari masyarakat sehingga masyarakat tersebut tidak berpaling dari BTM Surya Madinah Tulungagung. Seperti yang telah disampaikan oleh bapak Hudawi Abror selaku Manajer BTM Surya Madinah Tulungagung sebagai berikut:

---

[204] Wawancara dengan bapak Mugianto selaku Staf Marketing BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 8 Juli 2019.

[205] Wawancara dengan mbak Inggal Kurniawati selaku Accounting BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 5 Juli 2019.

> "Yang jelas ya promosi, promosi lewat radio, komunitas, radio yang sifatnya nasional, lewat Jawa Pos juga bisa atau lewat pembagian brosur, terus mengadakan acara seperti jalan sehat, acara pertandingan itu sambil menyebar brosur juga bisa, mengadakan pertandingan bola voli juga ada. Intinya pihak kami lebih meningkatkan promosi lah."[206]

Sama halnya dengan yang disampaikan oleh bapak Mugianto selaku Staf Marketing BTM Surya Madinah Tulungagung sebagai berikut:

> "Untuk mengatasi kendala *eksternal* dari marketing itu beda-beda mbak, jadi antara kami yang ada di wilayah Pagerwojo mungkin tidak sama dengan rekan kami sesama BTM Surya Madinah yang ada di kantor Pakel maupun yang ada di kantor Ngantru. Untuk saya, selaku di wilayah Pagerwojo ini membentuk sebuah strategi itu semacam kelompok, yang intinya kami bentuk berkelompok-kelompok itu di wilayah-wilayah tertentu, itu kami kembangkan. Jadi katakanlah kita menggunakan *broker* ditempat-tempat masyarakat itu ada beberapa wilayah, itu kami kasih *broker* punya 1 atau 2 anggota dan sistem kami itu memakai sistem dari anggota ke anggota itu sendiri, mungkin seperti itu kalau di wilayah Pagerwojo. Kalau kantor yang lain bisa lewat sebar brosur dan lain-lain. Solusinya yang jelas seperti itu untuk menghadapi persaingan."[207]

Hal yang sama juga disampaikan oleh mbak Inggal Kurniawati selaku Accounting BTM Surya Madinah Tulungagung sebagai berikut:

> "Ya itu kita melakukan sebar brosur, terus ada yang *door too door* juga. Jadi misalkan ada orang kumpul-kumpul gitu didatangi, dikasih brosur, dijelaskan. Kalau nggak gitu kita ada acara ikut

[206] Wawancara dengan bapak Hudawi Abror selaku Manajer BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 5 Juli 2019.

[207] Wawancara dengan bapak Mugianto selaku Staf Marketing BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 8 Juli 2019.

> *event*, misalkan ada gerak jalan di desa atau peringatan hari apa gitu, kita masuk kesitu. Untuk mempengaruhi minat masyarakat ya ada susahnya juga, cuma kan sekali lagi kita kan lebih mengedepankan disini keunggulannya apa. Jadi kita taruh disitu, keunggulannya disini kita bilang ke masyarakat. Insya Allah dengan begitu masyarakat akan datang ke kita."[208]

Jadi, dapat disimpulkan bahwa solusi untuk menghadapi kendala *internal* di BTM Surya Madinah Tulungagung adalah yang pertama dengan cara memberikan semacam pembinaan kepada anggota agar mereka tertarik dan mempercayakan sebagian dananya untuk dikelola lagi di BTM Surya Madinah Tulungagung. Dan yang kedua dengan meningkatkan promosi dengan mengedepankan kelebihan dari produk yang dimiliki oleh BTM Surya Madinah kepada masyarakat dan promosi itu dapat dilakukan dengan cara sebar brosur, *door to door* hingga membentuk sebuah kelompok.

[208] Wawancara dengan mbak Inggal Kurniawati selaku Accounting BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 5 Juli 2019.