

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Profil dan Deskripsi Objek Penelitian

1. BMT Istiqomah Tulungagung

a. Sejarah BMT Istiqomah Tulungagung⁶⁹

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 karyawan untuk menghidupkan dan mengembangkan *Baitul Maal wat Tamwil*

⁶⁹ Buku Laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) BMT Istiqomah Tulungagung, tidak diterbitkan.

(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 operasional. 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 Tulungagung⁷⁰

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, bertempat 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, bertempat di Jalan Mayor Sujadi No. 12 Plosokandang, Kec. Kedungwaru Kab. Tulungagung (barat kampus STKIP Tulungagung).

c. Visi dan Misi BMT Istiqomah Tulungagung⁷¹

1) Visi

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

- a) Koperasi adalah sokoguru perekonomian nasional yang harus terus menerus dikembangkan.

⁷⁰ Buku Laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) BMT Istiqomah Tulungagung, tidak diterbitkan.

⁷¹ *Ibid.*,

- b) 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 Kopsyah 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 Tulungagung⁷²

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

e. Fungsi BMT Istiqomah Tulungagung⁷³

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

⁷² Buku Laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) BMT Istiqomah Tulungagung, tidak diterbitkan.

⁷³ *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 Tulungagung⁷⁴

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 keuangan intermediasi, yaitu menjembatani masyarakat yang mempunyai potensi tabungan dan menyalurkannya kepada masyarakat

⁷⁴ Buku Laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) BMT Istiqomah Tulungagung, tidak diterbitkan.

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 Organisasi⁷⁵

Adapun susunan kepengurusan organisasi BMT Istiqomah Tulungagung sebagai berikut:

1) Susunan Pengawas

Pengawas Syari'ah : K.H. Muhsin Ghozali

Pengawas Administrasi dan Keuangan Pengawas : Winarto, S.Ag.

Pengawas Organisasi dan Kelembagaan: Imam Mustakim

2) Susunan Pengurus

Ketua : Nursalim, S.S.

Sekretaris : Adib Makarim S.Ag.

Bendahara : Yoyok Sunaryo, S.E.

⁷⁵ Buku Laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) BMT Istiqomah Tulungagung, tidak diterbitkan.

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 Pembiayaan : Hetik Harnoni

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 Tulungagung⁷⁶

Nama Lembaga : Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah BTM

Surya Madinah

Alamat : Jalan Wahid Hasyim No. 48 Tulungagung

Telepon : (0355) 326607

⁷⁶ Buku Laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) BTM Surya Madinah Tulungagung, tidak diterbitkan.

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 Tulungagung⁷⁷

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 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

⁷⁷ Buku Laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) BTM Surya Madinah Tulungagung, tidak diterbitkan.

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 di jalan 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 Tulungagung⁷⁸

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.

d. Kegiatan Usaha KSPPS BTM Surya Madinah Tulungagung⁷⁹

- 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.

⁷⁸ Buku Laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) BTM Surya Madinah Tulungagung, tidak diterbitkan.

⁷⁹ *Ibid.*,

e. Landasan Hukum KSPPS BTM Surya Madinah Tulungagung⁸⁰

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: 91/Kep/M.KUKM/IX/2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Kegiatan 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 Tulungagung⁸¹

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

⁸⁰ Buku Laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) BTM Surya Madinah Tulungagung, tidak diterbitkan.

⁸¹ *Ibid.*,

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

g. Kondisi Fisik KSPPS BTM Surya Madinah Tulungagung⁸²

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

⁸² Buku Laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) BTM Surya Madinah Tulungagung, tidak diterbitkan.

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.

h. Susunan Organisasi KSPPS BTM Surya Madinah Tulungagung⁸³

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

⁸³ Buku Laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) BTM Surya Madinah Tulungagung, tidak diterbitkan.

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 Gunchahyo

Staf Marketing : Bambang Setiawan, S.E.

Staf Marketing : Arief Hermawan

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 Pengelola⁸⁴**

Pembagian tugas antar manajemen perusahaan adalah sebagai
berikut:

⁸⁴ Buku Laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) BTM Surya Madinah Tulungagung, tidak diterbitkan.

- 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.

j. Produk-Produk KSPPS BTM Surya Madinah Tulungagung⁸⁵

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.

⁸⁵ Buku Laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) BTM Surya Madinah Tulungagung, tidak diterbitkan.

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 KSPPS BTM Surya Madinah menggunakan akad *musyarakah* bertujuan 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 mememanfaatkannya dan mengembalikan gantinya dikemudian hari. Di KSPPS BTM Surya Madinah untuk yang digunakan untuk sosial seperti pembangunan masjid cukup mengembalikan pokoknya saja.

5) *Ijarah Muntahiyah 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 administrasi. 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 Pelaksanaan 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.

Pembiayaan *murabahah* merupakan salah satu produk penyaluran dana yang dijalankan oleh BMT Istiqomah Tulungagung. Menurut Manajer BMT Istiqomah Tulungagung

pembiayaan *murabahah* adalah pembiayaan yang menganut sistem jual beli, dimana BMT selaku penjual, dan anggota pembiayaan *murabahah* selaku pembeli.⁸⁶

Pembiayaan *murabahah* melayani kebutuhan anggota pembiayaan *murabahah* berupa kebutuhan konsumtif dan produktif. Sehingga selain dapat mencukupi kebutuhan sehari-hari anggota pembiayaan *murabahah*, pembiayaan *murabahah* juga dapat memenuhi kebutuhan untuk keperluan modal usaha. Pembiayaan *murabahah* pada BMT Istiqomah Tulungagung merupakan produk pembiayaan yang paling sering digunakan.⁸⁷

Kegiatan pelaksanaan pembiayaan *murabahah* pada BMT Istiqomah Tulungagung sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Arif Jauhari selaku Manager BMT Istiqomah Tulungagung, sebagai berikut:

“Sebagaimana prosedurnya, kita membedakan ada 3 kelompok pembiayaan/anggota. Yang pertama anggota baru, kedua anggota lama dan yang ketiga anggota perpanjangan. Pertama-tama untuk anggota baru, kalau untuk anggota baru mereka langsung datang ke kantor, kemudian melengkapi berkas-berkas administrasi pengajuan pembiayaan, fotocopy KTP suami istri, kemudian fotocopy agunan/jaminan yang akan di gunakan bisa berupa BPKB dan sertifikat tanah, kemudian tentang jenis usaha yang nantinya akan dijadikan sebagai penopang untuk angsurannya. Setelah semua data sudah lengkap kemudian diajukan kepada manajer, nah setelah di acc 1-2 hari baru bisa dicairkan. Itu untuk anggota baru, kalau untuk anggota lama kita lihat track record dari angsuran per bulannya. Jadi karena dia sudah melakukan pembiayaan disini kita lihat

⁸⁶ Wawancara dengan Bapak Arif Jauhari selaku Manager BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 26 September 2019.

⁸⁷ *Ibid.*,

kalau track recordnya bagus ya kita tolerir. Kemudian yang ketiga kalau ada anggota pembaruan itu pada saat dia jatuh tempo tetapi belum bisa melunasi berarti langsung tanpa adanya prosedur yang ribet seperti di awal tadi langsung otomatis diperbarui.”⁸⁸

Kemudian hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Heru selaku Pembiayaan BMT Istiqomah Tulungagung sebagai berikut:

“Nah, untuk pelaksanaan atau tahapannya tentang pembiayaan *murabahah* untuk anggota itu pasti ada syarat-syaratnya yaitu fotocopy KTP suami istri, fotocopy kartu keluarga (KK), fotocopy jaminan bisa BPKB bisa sertifikat tanah. Setelah itu anggota datang ke kantor untuk mengisi formulir pembiayaan, formulir tersebut diisi lengkap sesuai dengan yang tertera di KTP. Setelah lengkap lalu di tanda tangani dengan pihak yang bersangkutan. Kita cek lagi setelah semuanya sudah siap dan lengkap kita adakan survey ke rumahnya. Disitu kita kan wawancara dengan calon anggotanya mbak, tentang digunakan untuk membeli atau usaha apa. Setelah semuanya jelas dan hasil survey bagus, kita ajukan ke pimpinan untuk di acc. Untuk proses pencairannya sendiri tidak langsung sehari jadi karna jika pengajuannya hari ini maka survey yang akan dilakukan keesokan harinya jadi kita membutuhkan waktu kurang lebih 2-3 hari untuk pencairan.”⁸⁹

Hal tersebut juga senada dengan pernyataan dari Mas Riko Anto Fanni selaku *Account Officer* BMT Istiqomah Tulungagung mengenai pelaksanaan pembiayaan *murabahah* sebagai berikut:

“Begini mbak, untuk pelaksanaan pembiayaan *murabahah*, yang pertama itu calon anggota datang ke kantor lalu nanti kita suruh untuk mengisi formulir pengajuan pembiayaan, diisi lengkap oleh calon anggota kemudian menyertakan persyaratan seperti fotocopy KTP suami istri, fotocopy KK lalu fotocopy jaminan yaitu bisa sertifikat tanah maupun

⁸⁸ Wawancara dengan Bapak Arif Jauhari selaku Manajer BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 26 September 2019.

⁸⁹ Wawancara dengan Bapak Heru selaku Pembiayaan BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 10 Oktober 2019.

BPKB. Setelah itu kita survey kerumahnya, biasanya jarak pengajuan dengan pencairan kurang lebih 2-3 hari.”⁹⁰

Peneliti juga menanyakan pelaksanaan atau prosedur pembiayaan *murabahah* kepada anggota guna mengkonfirmasi jawaban dari pihak lembaga seperti yang telah disampaikan oleh salah satu anggota BMT Istiqomah Tulungagung yaitu Ibu Maryati sebagai berikut:

“Pertama itu saya datang ke kantor BMT Istiqomah kebetulan kantor dengan jarak rumah saya lumayan dekat. Kemudian saya menemui karyawan bilang kalau saya mau meminjam uang untuk usaha dagang saya mbak. Setelah itu sama karyawannya tersebut di jelaskan syarat apa saja yang perlu digunakan untuk mengajukan pinjaman. Saya kemarin di suruh untuk mengisi formulir permohonan pembiayaan itu mbak, lalu di minta fotocopy KTP suami istri sebanyak 2 lembar, fotocopy KK sebanyak 2 lembar terus fotocopy jaminannya. Kebetulan untuk jaminannya saya menggunakan BPKB kendaraan bermotor. Setelah data-data sudah lengkap besoknya dari pihak kantor melakukan survey ke rumah lalu besoknya saya ditelfon untuk datang ke kantor. Kurang lebih jarak pengajuan dengan pencairan itu sekitar 3 hari mbak.”⁹¹

Hal serupa juga diungkapkan oleh Ibu Dewi Puspita sebagai berikut:

“Ya saya datang ke kantor kemudian disuruh untuk mengisi data mbak setelah itu diminta i persyaratan seperti fotocopy KTP suami istri lalu fotocopy KK dan jaminan apa yang di pakai. Kebetulan dulu saya memakai jaminan akta rumah mbak. Belum sertifikat tanah jadi baru berupa akta rumah dan setelah dilakukan survey mbak karena saya memang sudah menjadi anggota lama jadi surveynya tidak serumit pas awal pinjam dulu. Terus untuk pencairannya sendiri menurut saya cepat mbak dan mudah 2 hari sudah dikabari

⁹⁰ Wawancara dengan Mas Riko Anto Fanni selaku *Account Officer* BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 21 September 2019.

⁹¹ Wawancara dengan Ibu Maryati selaku Anggota BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 15 Oktober 2019.

oleh pihak kantor kalau uangnya sudah bisa diambil (cair).”⁹²

Ditambahkan juga dari anggota lain yakni Bapak Imam Safi’i, sebagai berikut:

“Waktu itu ya saya datang ke kantor langsung mbak kemudian saya tanya-tanya mengenai pembiayaan jika saya ingin meminjam uang seperti itu. Kemudian saya disuruh untuk melengkapi persyaratan yaitu fotocopy KTP suami istri, fotocopy KK, lalu jaminan dan disuruh untuk mengisi formulir gitu mbak. Jaminan yang saya pakai waktu itu BPKB motor saya mbak jadi ya BPKB itu saya fotocopy beserta STNKnya juga, setelah itu dari pihak kantor melakukan survey kerumah. Kemudian jarak kurang lebih 2 sampai 3 hari uangnya sudah cair dan bisa diambil di kantor.”⁹³

Dari hasil wawancara diatas, ada beberapa tahapan pelaksanaan prosedur pembiayaan *murabahah* dan syarat yang harus dipenuhi oleh calon anggota maupun yang sudah menjadi anggota ketika mereka ingin melakukan pembiayaan *murabahah* di BMT Istiqomah Tulungagung yaitu yang pertama calon anggota datang ke kantor BMT, kemudian karyawan menanyakan keperluan calon anggota tersebut. Setelah calon anggota menyatakan keperluannya untuk mengajukan pembiayaan lalu dari pihak BMT memberikan penjelasan tentang persyaratan apa saja yang harus dipenuhi oleh calon anggota, yakni persyaratan yang harus dipenuhi diantaranya fotocopy KTP suami istri, fotocopy KK kemudian barang bukti jaminan seperti BPKB dan STNK

⁹² Wawancara dengan Ibu Dewi Puspita selaku Anggota BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 17 Oktober 2019.

⁹³ Wawancara dengan Bapak Imam Safi’i selaku Anggota BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 15 Oktober 2019.

kendaraan bermotor atau bisa juga sertifikat tanah. Yang terakhir calon anggota mengisi formulir pengajuan pembiayaan. Setelah semua persyaratan sudah selesai pihak lembaga akan melakukan survey ke rumah calon anggota, kemudian hasil survey tersebut di musyawarahkan dengan komite. Jika sudah disetujui manajer maka langsung bisa di cairkan.

2) Survei oleh Lembaga

Sebelum pembiayaan yang diajukan oleh anggota atau calon anggota diterima, lembaga akan melakukan survei terlebih dahulu untuk calon anggota. Ada beberapa kriteria dan pertimbangan yang diperlukan dalam melakukan survei, peneliti menanyakan hal tersebut dan ditanggapi oleh Bapak Arif Jauhari selaku Manajer BMT Istiqomah Tulungagung, sebagai berikut:

“Disini kita pakai 5C, untuk 5C ada karakter, kemampuan bayar, modal, jaminan dan kondisi. Dan yang paling diutamakan adalah karakter, karena karakter adalah salah satu sifat yang paling menentukan perbuatan anggota. Kalau karakternya baik pasti akan bertanggung jawab menjalani tanggung jawabnya, tahap survei ini merupakan penentu pembiayaan tersebut diterima atau tidak.”⁹⁴

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Heru selaku Pembiayaan BMT Istiqomah Tulungagung:

“Dalam melakukan tahap survei ya yang paling utama itu karakter mbak, tetapi juga harus ditunjang dengan jaminan juga, kemampuan bayar dan kondisi ekonominya.”⁹⁵

⁹⁴ Wawancara dengan Bapak Arif Jauhari selaku Manajer BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 26 September 2019.

⁹⁵ Wawancara dengan Bapak Heru selaku Pembiayaan BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 10 Oktober 2019.

Selanjutnya Mas Riko Anto Fanny selaku *Account Officer*

BMT Istiqomah Tulungagung juga menambahkan sebagai berikut:

“Biasanya ya kalau survei itu kita tanya lebih dalam mbak untuk usaha apa karena kan dari usaha tersebut calon anggota mampu membayar tanggungannya setiap bulan. Kita juga melihat dari karakter calon anggota itu bagaimana, kalau survei dilapangan biasanya kita tanya ke tetangganya juga tentang karakter orangnya tersebut. Jadi kita harus pandai-pandai dalam menilai karakter seseorang mbak.”⁹⁶

Peneliti juga menanyakan mengenai survei kepada anggota guna mengkonfirmasi jawaban dari pihak lembaga seperti yang telah disampaikan oleh salah satu anggota BMT Istiqomah Tulungagung yaitu Ibu Maryati sebagai berikut:

“Waktu itu kan saya pengajuan itu kalau tidak salah siang mbak, saya datang ke kantor dan melengkapi semua persyaratannya. Setelah itu baru besoknya ada petugas dari BMT yang datang untuk survei. Ya tanya-tanya tentang pekerjaan saya lalu untuk dibuat usaha apa begitu mbak.”⁹⁷

Hal serupa juga diungkapkan oleh Ibu Dewi Puspita selaku anggota BMT Istiqomah Tulungagung, sebagai berikut:

“Iya mbak pihak kantor itu melakukan survei kerumah saya, itu dilakukan pas diawal pengajuan pembiayaan. Setelah itu setiap kali saya melakukan pengajuan alhamdulillah tidak ada survei lagi mbak karena saya sudah beberapa kali melakukan pengajuan di BMT Istiqomah ini mbak jadi dari pihak lembaga tidak mengadakan survei lagi.”⁹⁸

⁹⁶ Wawancara dengan Mas Riko Anto Fanni selaku *Account Officer* BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 21 September 2019.

⁹⁷ Wawancara dengan Ibu Maryati selaku Anggota BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 15 Oktober 2019.

⁹⁸ Wawancara dengan Ibu Dewi Puspita selaku Anggota BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 17 Oktober 2019.

Ditambahkan juga dari anggota lain yakni Bapak Imam Safi'i, sebagai berikut:

“Itu mbak setelah saya melakukan pengajuan dan semua persyaratan sudah lengkap dari pihak lembaga langsung melakukan survei kerumah mbak. Karna memang saya anggota baru jadi ya lumayan ketat waktu itu surveinya.”⁹⁹

Dari hasil wawancara diatas, kriteria survei yang harus diperhatikan yang pertama adalah dari segi karakter atau sifat dari calon anggota tersebut, bisa di dapat melalui tetangga sekitar. Selain karakter yang bagus juga harus ditunjang dengan jaminan kemudian usaha yang dijalankan setiap anggota karena hal ini berkaitan dengan kemampuan membayar angsuran setiap bulannya.

3) Menggunakan Akad Wakalah dalam Pembiayaan *Murabahah*

Di BMT Istiqomah Tulungagung sendiri pembiayaan *murabahah* sangat diminati, terbukti oleh jumlah anggota dari tahun ke tahun semakin banyak dengan jumlah anggota yang banyak peneliti menanyakan bagaimana pemberian pembiayaan/pengadaan barang kepada anggota. Hal ini dijawab oleh Bapak Arif Jauhari selaku Manajer di BMT Istiqomah Tulungagung, sebagai berikut:

“*Murabahah* itu sebenarnya kan akad jual beli, kalau di BMT Istiqomah ini kita memakai sistem aplikasi ganda. Jadi akadnya *murabahah*, tetapi memakai *wakalah* di dalamnya. Karena mengingat karyawan disini terbatas, maka terlalu repot kalau kita harus membelikan barangnya langsung untuk anggota. Jadi sistem yang dipakai, cara kita

⁹⁹ Wawancara dengan Bapak Imam Safi'i selaku Anggota BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 15 Oktober 2019.

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 anggota kalau kita (lembaga) memberikan uang untuk di belikan barangnya sendiri. Sistem yang dipakai untuk pembayaran, misalnya dipakai *bai bi tsaman 'ajil* atau *murabahah*, keuntungan atau laba yang masuk aja, kemudian pokonya dibelakang dan itu cara kita menyampaikan. 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.”¹⁰⁰

Hal serupa juga diungkapkan oleh Bapak Heru selaku

Pembiayaan di BMT Istiqomah Tulungagung, sebagai berikut:

“Pembiayaan *murabahah* di BMT Istiqomah kalau untuk barangnya sendiri tidak ada. Disini kita mewakili kepada anggota untuk membeli sendiri kebutuhan anggota untuk usahanya. Kita hanya memberi dana yang dibutuhkan anggota dan kita mempercayakan sepenuhnya kepada anggota, tentunya ya dengan beberapa syarat dan prosedur yang sudah ditentukan. Sehingga untuk kedepannya bisa menghindari hal-hal yang tidak diinginkan.”¹⁰¹

Pernyataan serupa juga diungkapkan oleh Mas Riko Anto

Fanni selaku *Account Officer* di BMT Istiqomah Tulungagung, sebagai berikut:

“Selama ini BMT tidak menyerahkan barang secara langsung kepada anggota, BMT selama ini menyerahkan kepada anggota berupa uang karena kan yang lebih tahu barang yang diinginkan anggota kan anggota itu sendiri,

¹⁰⁰ Wawancara dengan Bapak Arif Jauhari selaku Manajer BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 26 September 2019.

¹⁰¹ Wawancara dengan Bapak Heru selaku Pembiayaan BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 10 Oktober 2019.

jadi ya lebih baik memberikan kuasa kepada anggota berupa uang untuk membeli barang tersebut.”¹⁰²

Peneliti juga menanyakan mengenai pemberian pembiayaan kepada anggota guna mengkonfirmasi jawaban dari pihak lembaga seperti yang telah disampaikan oleh salah satu anggota BMT Istiqomah Tulungagung yaitu Ibu Maryati, sebagai berikut:

“Begini mbak kan memang saya mengajukan pembiayaan ini untuk usaha dagang gorengan jadi yasudah dari pihak lembaga dijelaskan kalau memakai akad *murabahah* terus setelah itu saya disuruh untuk menandatangani akad kemudian dari pihak lembaga memberikan uang untuk modal usaha saya.”¹⁰³

Hal serupa juga diungkapkan oleh Ibu Dewi Puspita selaku anggota BMT Istiqomah Tulungagung, sebagai berikut:

“Waktu itu saya ditelfon oleh pihak lembaga mbak disuruh untuk datang ke kantor kemudian diberitahu bahwa pengajuan saya di acc dan sudah menyetujui semuanya lalu dari pihak lembaga memberikan dana atau uang yang saya ajukan.”¹⁰⁴

Ditambahkan juga dari anggota lain yakni Bapak Imam Safi’i, sebagai berikut:

“Dari awal pengajuan memang butuh dana untuk modal kosan saya ini, jadi dari pihak lembaga waktu itu ya memberikan dalam bentuk uang bukan barang gitu mbak.”¹⁰⁵

¹⁰² Wawancara dengan Mas Riko Anto Fanni selaku *Account Officer* BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 21 September 2019.

¹⁰³ Wawancara dengan Ibu Maryati selaku Anggota BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 15 Oktober 2019.

¹⁰⁴ Wawancara dengan Ibu Dewi Puspita selaku Anggota BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 17 Oktober 2019.

¹⁰⁵ Wawancara dengan Bapak Imam Safi’i selaku Anggota BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 15 Oktober 2019.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut pemberian pembiayaan/pengadaan barang kepada anggota yang dilakukan BMT Istiqomah Tulungagung berupa pemberian uang atau dana, tidak menyerahkan barang langsung kepada anggota. Oleh karena itu, BMT Istiqomah memakai akad tambahan yaitu akad wakalah dalam pembiayaan *murabahah* dikarenakan SDM yang dimiliki sedikit. Selain itu, pihak lembaga khawatir jika barang yang dibelikan nanti tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh anggota.

b. BTM Surya Madinah Tulungagung

Berikut hasil wawancara dengan manajer, bagian pembiayaan dan bagian penagihan serta anggota dari BTM Surya Madinah Tulungagung

1) Calon anggota harus mengajukan dan memenuhi persyaratan pengajuan Pembiayaan *Murabahah*

Setiap anggota BMT yang ingin melakukan pembiayaan di BTM Surya Madinah Tulungagung, anggota harus mengikuti tata cara yang sudah ditentukan oleh pihak BTM Surya Madinah. Diantaranya anggota harus memenuhi syarat-syarat yang ditentukan oleh pihak BTM Surya Madinah Tulungagung jika anggota BTM tersebut ingin diberikan pembiayaan. Pelaksanaan pembiayaan *murabahah* menurut Bapak Hudawi Abror selaku Manajer BTM Surya Madinah Tulungagung, sebagai berikut:

“Ya yang pertama anggota harus melakukan pengajuan dulu, setelah itu seleksi persyaratan sudah memenuhi apa belum. Persyaratan yang harus di lengkap yaitu fotocopy KTP suami istri, fotocopy KK, fotocopy buku nikah, STNK dan BPKB. Terus nanti kita langsung adakan survey, setelah survey dari anggota kembali ke kantor lalu ke komite. Nah, dari komite itu nanti di acc atau tidak. Kalau di acc ya kita langsung menghubungi anggota untuk pencairan.”¹⁰⁶

Kemudian hal itupun juga di perjelas oleh pernyataan dari Mbak Inggal selaku *Customer Service* BTM Surya Madinah Tulungagung, sebagai berikut:

“Ya awalnya calon anggota datang ke kantor untuk melakukan pembiayaan, setelah itu melengkapi persyaratan seperti fotocopy KTP suami istri, fotocopy KK, jaminan seperti BPKB dan sertifikat tanah juga bisa serta fotocopy surat nikah. Misalkan salah satu dari suaminya atau istrinya tidak ada, itu bisa mengajukan surat keterangan dari desa atau surat untuk bepergian. Kalau misalkan sudah cerai atau salah satunya meninggal dunia, harus ada surat keterangan cerai atau surat keterangan kematian. Setelah data sudah lengkap maka calon anggota mengisi formulir sendiri lalu dari pihak lembaga akan melakukan survey, kalau bisa hari ini ya kita lakukan hari ini walaupun tidak bisa ya kita lakukan keesekoan harinya. Setelah survei dan persyaratan sudah dibawa ke kantor lagi untuk dilakukan analisis lalu dibawa ke komite. Nah, di dalam komite itu untuk menentukan calon anggota itu pantas atau layak untuk direalisasi atau tidak, setelah dari komite besoknya kita baru bisa melakukan realisasi, jadi hasil realisasi sesuai komite di acc berapa gitu. Biasanya jarak pengajuan dengan pencairan itu membutuhkan waktu paling lama 3 hari.”¹⁰⁷

Hal tersebut juga senada dengan yang disampaikan oleh Bapak Suwanto selaku *Account Officer* BTM Surya Madinah Tulungagung, sebagai berikut:

¹⁰⁶ Wawancara dengan Bapak Hudawi Abror selaku Manajer BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 25 September 2019.

¹⁰⁷ Wawancara dengan Mbak Inggal Kurniawati selaku *Customer Service* BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 25 September 2019.

“Untuk pelaksanaannya ya pasti anggota datang ke kantor dulu terus apa yang diinginkan si anggota tersebut, kita selaku pihak lembaga pasti akan menjelaskan prosedur-prosedur yang berlaku seperti harus mengajukan pembiayaan terlebih dahulu dan membawa persyaratan yang sudah ditentukan. Untuk persyaratannya ya sangat mudah dipenuhi seperti fotocopy KTP suami istri, fotocopy KK, fotocopy buku nikah, dan agunan seperti STNK/BPKB kendaraan bermotor atau bisa juga memakai sertifikat tanah. Nah, saya sebagai orang lapangan ya harus melakukan survei ke calon anggota pembiayaan tersebut, setelah survey selesai kita kembali lagi ke kantor untuk meneyrahkan hasil survei di lapangan kepada komie. Setelah diputuskan oleh komite baru kita bisa melakukan pencairan. Kemudian pihak kantor akan menghubungi anggota untuk datang lagi ke kantor dengan menandatangani akad yang kedua belah piak sudah disepakati di awal. Kalau untuk pencairannya sendiri ya kurang lebih 2-3 hari, karena semakin cepat pelayanan semakin baik juga untuk lembaga.”¹⁰⁸

Peneliti juga menanyakan pelaksanaan atau prosedur pembiayaan *murabahah* kepada anggota guna mengkonfirmasi jawaban dari pihak lembaga seperti yang telah disampaikan oleh salah satu anggota BTM Surya Madinah Tulungagung yaitu Bapak Slamet Haryono sebagai berikut:

“Ya waktu itu saya datang ke kantor mbak, terus ya tanya-tanya sama petugasnya kalau untuk pembelian sepeda motor itu bagaimana, lalu sudah dijelaskan oleh petugas kantor. Saya disuruh untuk melengkapi persyaratannya seperti fotocopy KTP suami istri, fotocopy KK, fotocopy surat nikah, kemudian untuk jaminannya BPKB. Setelah itu dari petugas kantor melakukan survei kerumah lalu ditanyatanya keperluan kenapa membeli motor, terus penghasilannya dari mana saja. Kalau saya kebetulan ada usaha mebel. Kemudian kalau tidak salah jarak 3 hari saya ditelfon oleh petugas jika motornya sudah datang dan bisa diambil di kantor.”¹⁰⁹

¹⁰⁸ Wawancara dengan Bapak Suwanto selaku *Account Officer* BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 25 September 2019.

¹⁰⁹ Wawancara dengan Bapak Slamet Haryono selaku Anggota BTM Surya Madinag Tulungagung, tanggal 10 Oktober 2019.

Selanjutnya jawaban yang serupa juga diungkapkan oleh

Bapak Eko Wahyudi:

“Saya datang ke kantor lalu tanya-tanya kepada Mbak Inggal, kalau saya pengajuan barang ini bagaimana bisa atau tidak. Kemudian sudah dijelaskan tentang pembiayaannya, persyaratan dan cara pembayaran serta pembagian keuntungannya itu segini. Kebetulan saya mengajukan untuk membeli mobil pick-up karena untuk kebutuhan usaha saya mbak. Yang pertama saya waktu itu disuruh untuk mengisi formulir pengajuan pembiayaan, setelah itu persyaratan seperti fotocopy KTP suami istri, fotocopy KK, fotocopy buku nikah dan sertifikat tanah. Kemudian dilakukan survei setelah jarak 3 hari atau lebih saya dikabari kalau pengajuannya di acc.”¹¹⁰

Selanjutnya jawaban yang sama juga disampaikan oleh

Bapak Suka, sebagai berikut:

“Kemarin itu saya datang ke kantor, awalnya saya bilang butuh uang lalu ditanya untuk keperluan apa lalu saya bilang kalau untuk tambah beli sepeda motor buat anak saya. Dan waktu itu mbaknya petugas itu bilang kalau di BTM juga bisa membelikan motor tapi dengan persyaratan yang sudah di tentukan. Kemudian saya waktu itu disuruh mengisi itu mbak formulir pengajuan lalu tidak lupa fotocopy KTP suami istri, fotocopy KK, fotocopy buku nikah dan juga fotocopy STNK serta BPKB untuk dijadikan sebagai jaminan. Setelah persyaratan sudah lengkap langsung di survei dari petugas kantor dan di tanya juga kenapa membeli sepeda motor dan bagaimana penghasilan setiap bulannya. Alhamdulillah pengajuan saya di acc dan ditelfon dari pihak kantor jika sudah bisa diambil, kira-kira sekitar 3 harian mbak jarak pengajuan dengan pencairan.”¹¹¹

Dari hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa ada beberapa tahap yang harus dipenuhi untuk pelaksanaan pembiayaan *murabahah* yaitu yang pertama calon anggota datang langsung ke

¹¹⁰ Wawancara dengan Bapak Eko Wahyudi selaku anggota BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 10 Oktober 2019.

¹¹¹ Wawancara dengan Bapak Suka selaku anggota BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 10 Oktober 2019.

kantor BTM untuk melakukan pengajuan pembiayaan setelah itu mengisi formulir pengajuan dengan melengkapi syarat-syarat seperti fotocopy KTP suami istri, apabila sudah cerai atau meninggal salah satunya maka harus membawa surat cerai atau surat kematian dari desa, lalu fotocopy KK, fotocopy surat nikah, kemudian fotocopy surat barang yang akan dibuat untuk jaminan dapat berupa BPKB dan STNK dan bisa juga sertifikat tanah. Kemudian dari pihak lembaga akan melakukan survey kerumah calon anggota dengan melihat usaha apa yang dimiliki. Setelah dilakukan survey pihak lembaga akan mengadakan musyawarah dengan komite terkait analisis kelayakan. Kemudian, setelah adanya kesepakatan dan disetujui oleh manajer maka pihak lembaga membeli barang ke *dealer*. Dan setelah barang datang, pihak lembaga akan menghungi anggota untuk datang ke kantor dan menandatangani akad tersebut.

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:

“Kalau untuk surveinya itu ya kita melihat dari prospek usahanya itu seperti apa, apakah ada kesanggupan bayar atau tidak karena lembaga tidak ingin terjadi hal-hal yang tidak diinginkan. Kemudian karakternya itu bagaimana, ya seperti itu sistem survei yang kita adakan.”¹¹²

Selanjutnya jawabannya yang sama juga diungkapkan oleh Mbak Inggal selaku *Customer Service* BTM Surya Madinah Tulungagung, sebagai berikut:

“Ya kita bisa mengetahuinya pas waktu survei itu mbak, dilihat karakter orangnya bagaimana, kan pada saat berbicara pasti kelihatan. Terus dari segi penghasilannya berapa semua itu dilakukan pas waktu survei itu. Terus misalkan kegunaannya juga untuk apa jika memang yang dikatakan pas awal wawancara awal di kantor dengan keadaannya sebenarnya sama ya pasti kita akan memberikan pembiayaan untuk calon anggota tersebut.”¹¹³

Kemudian ditambahkan lagi oleh Bapak Suwanto selaku *Account Officer* BMT Surya Madinah Tulungagung, sebagai berikut:

“Kalau survei itu kan kita menganalisa pengajuan pembiayaan dari calon anggota itu, mulai dari karakternya bagaimana, lalu pekerjaannya sebagai apa dan jaminan yang diajukan apakah anggota tersebut memang layak dan mampu dalam pemberian pembiayaan tersebut. Lalu yang terakhir ya kondisi ekonominya dan kemampuan anggota dalam membayar.”¹¹⁴

¹¹² Wawancara dengan Bapak Hudawi Abror selaku Manajer BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 25 September 2019.

¹¹³ Wawancara dengan Mbak Inggal Kurniawati selaku *Customer Service* BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 25 September 2019.

¹¹⁴ Wawancara dengan Bapak Suwanto selaku *Account Officer* BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 25 September 2019.

Peneliti juga menanyakan mengenai survei kepada anggota guna mengkonfirmasi jawaban dari pihak lembaga seperti yang telah disampaikan oleh salah satu anggota BTM Surya Madinah Tulungagung yaitu Bapak Slamet Haryono sebagai berikut:

“Kalau tidak salah surveinya itu dilakukan pas besoknya mbak dari petugas lembaga karena mungkin ya banyak yang melakukan pengajuan di BTM jadi besoknya baru disurvei dirumah dan ditanya-tanya tentang pekerjaan saya lalu penghasilannya perbulan berapa seperti itu.”¹¹⁵

Hal serupa juga diungkapkan oleh Bapak Eko Wahyudi selaku anggota BMT Surya Madinah Tulungagung, sebagai berikut:

“Setelah saya memenuhi persyaratan administrasi, siangya ada Mas Wanto yang melakukan survei kerumah karena memang saya waktu itu tanya-tanya tentang pengajuan ini ke Mas Wanto mbak, yasudah ditanya tentang penghasilan saya dan untuk apa pengajuannya.”¹¹⁶

Ditambahkan juga dari anggota lain yakni Bapak Suka selaku anggota BTM Surya Madinah Tulungagung, sebagai berikut:

“Pengajuan saya waktu itu ke kantor kan pagi mbak dan memang pelayanannya cepat, siangya gitu ada pihak lembaga yang melakukan survei kerumah untuk melihat usaha apa dan pendapatan per bulan berapa.”¹¹⁷

Dari wawancara diatas, ada beberapa point untuk kriteria survei yang ditetapkan yaitu melihat karakter dari calon anggota,

¹¹⁵ Wawancara dengan Bapak Slamet Haryono selaku Anggota BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 10 Oktober 2019.

¹¹⁶ Wawancara dengan Bapak Eko Wahyudi selaku anggota BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 10 Oktober 2019.

¹¹⁷ Wawancara dengan Bapak Suka selaku anggota BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 10 Oktober 2019.

jaminan yang diajukan, penggunaan barang yang dipesan itu untuk apa, lalu kondisi ekonomi atau penghasilannya berapa karena itu berpengaruh pada kemauan anggota dalam membayar angsuran, apakah anggota tersebut mempunyai etika baik atau tidak.

3) Lembaga Menyediakan Barang dalam Pembiayaan *Murabahah*

Kemudian peneliti juga menanyakan mengenai penyediaan barang dalam pembiayaan *murabahah*, apakah BTM Surya Madinah Tulungagung menyediakan barang yang dibutuhkan oleh calon anggotanya atau tidak. Hal ini ditanggapi oleh Bapak Hudawi Abror selaku Manajer BTM Surya Madinah Tulungagung, sebagai berikut:

“Untuk barang bangunan atau untuk penyediaan barang di toko, itu pembelian barangnya diwakilkan oleh anggota sendiri dengan menggunakan surat kuasa *muqasah* untuk pelimpahan membeli sendiri. 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* sesuai yang diinginkan anggota, 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 buat akad. Kemudian untuk anggota, pembayarannya bisa dilakukan dengan cara angsuran selama jangka waktu yang telah ditentukan sesuai kesepakatan antara pihak BMT dengan anggota.”¹¹⁸

Kemudian hal yang sama diungkapkan oleh Mbak Inggal selaku *Customer Service* BTM Surya Madinah Tulungagung, sebagai berikut:

¹¹⁸ Wawancara dengan Bapak Hudawi Abror selaku Manajer BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 25 September 2019.

”Kalau untuk pembiayaan *murabahah*, kami biasanya mengadakan kesepakatan terlebih dahulu untuk menentukan. Anggota ingin mengambil di toko atau *dealer* mana, kalau tidak kesepakatan dulu kan takutnya nanti dari pihak anggota biasanya tidak cocok, ada juga calon anggota tersebut sudah melihat-lihat barangnya di toko atau *dealer*. Setelah mencapai kesepakatan dengan anggota, kita selaku pihak lembaga datang ke toko atau *dealer* untuk membeli kendaraan dan membayarkannya.”¹¹⁹

Pernyataan tersebut juga sama dengan yang diungkapkan oleh Bapak Suwanto selaku *Account Officer* BTM Surya Madinah Tulungagung, sebagai berikut:

“Kalau untuk penyediaan barang, disini misal berupa kendaraan dibelikan dari pihak lembaga, tapi kalo misalkan bangunan, itu diserahkan kepada anggota tapi sudah diikat perjanjian. Ya ada perjanjiannya sendiri, akad *wakalah*-nya ada nanti. Kalau kendaraan, kita ada kerjasamanya dengan *dealer* ya terkait dengan pembelian barang yang diinginkan oleh anggota tersebut.”¹²⁰

Peneliti juga menanyakan mengenai pemberian pembiayaan kepada anggota guna mengkonfirmasi jawaban dari pihak lembaga seperti yang telah disampaikan oleh salah satu anggota BTM Surya Madinah Tulungagung yaitu Bapak Slamet Haryono sebagai berikut:

“Waktu itu saya sebenarnya ingin meminjam uang karena saya kira di BTM Surya Madinah ini kan tidak bisa kalau langsung ada barangnya gitu mbak ternyata pas saya ditanya untuk modal atau usaha apa saya bilang untuk membeli sepeda motor lalu dijelaskan sama salah satu karyawan kalau bisa langsung mengajukan ingin membeli

¹¹⁹ Wawancara dengan Mbak Inggal Kurniawati selaku *Customer Service* BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 25 September 2019.

¹²⁰ Wawancara dengan Bapak Suwanto selaku *Account Officer* BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 25 September 2019.

sepeda motor jadi saya menyetujuinya daripada saya sendiri yang harus ribet mengurus ini itu mbak.”¹²¹

Hal serupa juga diungkapkan oleh Bapak Eko Wahyudi selaku anggota BMT Surya Madinah Tulungagung, sebagai berikut:

“Itu mbak saya kan memang sudah tanya-tanya sama Mas Wanto mengenai pengajuan saya itu karena memang saya butuh mobil pick up untuk usaha saya jadi saya kan datang ke kantor lalu sudah dijelaskan prosedurnya dan alhamdulillah di BTM ini pengajuan saya di acc dan waktu itu saya disuruh ke *dealer* untuk memilih mobil pick up yang sesuai dengan keinginan saya.”¹²²

Ditambahkan juga dari anggota lain yakni Bapak Suka selaku anggota BTM Surya Madinah Tulungagung, sebagai berikut:

“Saya waktu itu kan memang butuh motor mbak untuk sekolah anak saya, nah saya dikasih tahu sama tetangga saya kalau di BTM Surya Madinah ini bisa kalau kita mau ambil pinjaman motor gitu mbak. Akhirnya, saya datang ke kantor dan tanya kepada karyawan kantor jika saya butuh sepeda motor dan dari pihak lembaga kemudian membelikan barang yang saya butuhkan.”¹²³

Dari wawancara tersebut, jadi untuk penyediaan barang di BTM Surya Madinah Tulungagung jika yang diinginkan calon anggota berupa kendaraan seperti mobil atau sepeda motor, maka dari pihak lembaga menyediakan barang tersebut yang dibeli dari *supplier* atau *dealer* dengan pembayaran secara *cash* sesuai

¹²¹ Wawancara dengan Bapak Slamet Haryono selaku Anggota BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 10 Oktober 2019.

¹²² Wawancara dengan Bapak Eko Wahyudi selaku anggota BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 10 Oktober 2019.

¹²³ Wawancara dengan Bapak Suka selaku anggota BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 10 Oktober 2019.

ketentuan akad *murabahah*. Kemudian dari pihak anggota dapat membayar barang tersebut dengan cara mangangsur setiap bulan. Tetapi jika barang yang dipesan berupa barang-barang bangunan atau barang untuk keperluan toko dan lain-lain, maka pihak BTM mewakilkan pembelian barang tersebut kepada anggota itu sendiri dengan diikat oleh suatu perjanjian tertentu.

2. Kendala yang Dihadapi dalam Pelaksanaan Pembiayaan *Murabahah*

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) Tidak adanya kerjasama dengan *supplier* untuk penyediaan barang

Kendala internal yang dialami salah satunya adalah tidak ada kerjasama dengan *supplier* untuk penyediaan barang, seperti yang telah diungkapkan Bapak Arif Jauhari selaku Manajer BMT Istiqomah Tulungagung, sebagai berikut:

“Kendalanya ya itu tadi mbak, kita pihak lembaga tidak menyediakan barang untuk pembiayaan *murabahah*, karna kita juga tidak ada kerjasama dengan *dealaer* atau badan usaha lain. Kita hanya memberikan modal berupa uang ke anggota selebihnya kita percayakan modal tersebut kepada anggota.”¹²⁴

¹²⁴ Wawancara dengan Bapak Arif Jauhari selaku Manajer BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 26 September 2019.

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Bapak Heru selaku Pembiayaan BMT Istiqomah Tulungagung, sebagai berikut:

“Memang benar disini kendalanya ya itu tidak adanya kerjasama dengan *supplier* atau *dealer* untuk pembiayaan *murabahah*, sistem yang seharusnya kita membelikan barang yang diminta anggota tetapi kita sebagai pihak lembaga belum memenuhi persyaratan tersebut.”¹²⁵

Kemudian Mas Riko Anto Fanni selaku *Account Officer* 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 umumnya, lembaga kami tidak menyediakan barang yang dibutuhkan oleh anggota seperti kendaraan bermotor harus mengurus ke *dealer* juga tidak bisa karena kita tidak ada kerjasamanya.”¹²⁶

Agar data yang diperoleh valid, peneliti tidak hanya melakukan wawancara dari pihak BMT Istiqomah Tulungagung tetapi peneliti juga melakukan wawancara dengan pihak anggota. Anggota yang bersedia di wawancara adalah Ibu Maryati, beliau menyatakan:

“Kalau seperti saya kan untuk usaha gorengan itu kan mbak jadi tidak mungkin kalau dari pihak lembaga membelikan gerobak atau bahan-bahan untuk usaha gorengan saya, jadi saya diberikan kepercayaan untuk mencari barang yang saya inginkan sendiri yang penting kan kita sudah perjanjian di awal.”¹²⁷

¹²⁵ Wawancara dengan Bapak Heru selaku Pembiayaan BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 10 Oktober 2019.

¹²⁶ Wawancara dengan Mas Riko Anto Fanni selaku *Account Officer* BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 21 September 2019.

¹²⁷ Wawancara dengan Ibu Maryati selaku Anggota BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 15 Oktober 2019.

Hal serupa juga diungkapkan oleh Ibu Dewi Puspita selaku anggota BMT Istiqomah Tulungagung, sebagai berikut:

“Kalau di BMT Istiqomah ini memang kita sebagai anggota hanya diberikan dana atau uang mbak, belum bisa kalau langsung barangnya jadi mungkin ke depannya kalau ada anggota yang butuh barang lembaga bisa memenuhi permintaan anggota.”¹²⁸

Ditambahkan juga oleh Bapak Imam Syafi'i selaku anggota BMT Istiqomah Tulungagung, sebagai berikut:

“Iya mbak dulu saya langsung diberikan uang dari pihak BMT Istiqomah ini mungkin karena dari pihak BMT Istiqomah lebih mudah memberikan pembiayaan berupa uang daripada harus mencarikan barang-barang yang kita inginkan.”¹²⁹

Jadi, dapat disimpulkan bahwa kendala internal pada BMT Istiqomah Tulungagung yaitu tidak ada kerjasama dengan *supplier* barang, sehingga pembiayaan *murabahah* yang seharusnya dijalankan tidak sesuai dengan sistem yang sudah ditentukan.

b) Keterbatasan Sumber Daya Manusia

Kendala lain yang muncul di BMT Istiqomah Tulungagung adalah kurangnya sumber daya manusia. Seperti yang telah diungkapkan oleh Bapak Arif Jauhari selaku Manajer BMT Istiqomah Tulungagung, sebagai berikut:

¹²⁸ Wawancara dengan Ibu Dewi Puspita selaku Anggota BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 17 Oktober 2019.

¹²⁹ Wawancara dengan Bapak Imam Safi'i selaku Anggota BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 15 Oktober 2019.

“Kalau disini mungkin kendalanya karena kurangnya SDM, jadi pelayanannya belum bisa maksimal kalau misalnya ada anggota yang datang itu banyak. Dan memang kita tidak ada sejenis promosi seperti itu untuk menarik minat masyarakat tetapi kalau untuk sekelas lembaga keuangan mikro justru masyarakat itu sendiri yang datang ke kita.”¹³⁰

Hal serupa juga diungkapkan oleh Bapak Heru selaku Pembiayaan BMT Istiqomah Tulungagung, sebagai berikut:

“Kendalanya ya itu mbak, kita kan memiliki SDM yang terbilang sedikit jadi dalam melayani anggota kadang kita tidak bisa cepat sehingga mungkin anggota merasa bosan dan jenuh karena harus menunggu pelayanan karyawan di BMT.”¹³¹

Kemudian jawaban yang sama diungkapkan oleh Mas Riko Anto Fanni selaku *Account Officer* BMT Istiqomah Tulungagung, sebagai berikut:

“Karena kurangnya SDM yang kita miliki, jadi kendalanya itu kalau misal banyak anggota yang datang, itu nanti kan pelayanannya tidak bisa cepat mbak.”¹³²

Agar data yang diperoleh valid, peneliti tidak hanya melakukan wawancara dari pihak BMT Istiqomah Tulungagung tetapi peneliti juga melakukan wawancara dengan pihak anggota. Anggota yang bersedia di wawancara adalah Ibu Maryati, beliau menyatakan:

¹³⁰ Wawancara dengan Bapak Arif Jauhari selaku Manajer BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 26 September 2019.

¹³¹ Wawancara dengan Bapak Heru selaku Pembiayaan BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 10 Oktober 2019.

¹³² Wawancara dengan Mas Riko Anto Fanni selaku *Account Officer* BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 21 September 2019.

“Pelayanan disini BMT Istiqomah itu sebenarnya ramah tetapi ya itu kadang saya harus mengantri agak lama juga mbak karena kan karyawan yang bagian di depan itu hanya 1 mbak sedangkan anggota yang datang kan banyak jadi ya kita harus mengantri terlebih dahulu.”¹³³

Hal serupa juga diungkapkan oleh Ibu Dewi Puspita selaku anggota BMT Istiqomah Tulungagung, sebagai berikut:

“Kalau datang ke BTM itu kadang kita ya harus siap antri dengan anggota lain juga karena kan kurangnya karyawan dari lembaga itu mbak.”¹³⁴

Ditambahkan juga oleh Bapak Imam Syafi’i selaku anggota BMT Istiqomah Tulungagung, sebagai berikut:

“Meskipun pelayanannya di kantor itu baik dan ramah tapi ya itu kita harus mau mengantri karena terkadang dihari-hari tertentu itu memang rame anggota yang datang ke lembaga.”¹³⁵

Jadi, dapat disimpulkan bahwa kendala internal pada BMT Istiqomah Tulungagung yaitu keterbatasan atau kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki oleh lembaga sehingga tidak bisa mempercepat pelayanan terhadap anggota ketika banyaknya anggota yang datang ke kantor.

2) Kendala Eksternal

a) Keterlambatan anggota dalam pembayaran pembiayaan

Pada setiap lembaga keuangan, pasti terdapat kendala yang dihadapi lembaga, tak terkecuali dengan BMT Istiqomah

¹³³ Wawancara dengan Ibu Maryati selaku Anggota BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 15 Oktober 2019.

¹³⁴ Wawancara dengan Ibu Dewi Puspita selaku Anggota BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 17 Oktober 2019.

¹³⁵ Wawancara dengan Bapak Imam Safi’i selaku Anggota BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 15 Oktober 2019.

Tulungagung, seperti yang diungkapkan oleh Bapak Arif Jauhari selaku Manajer BMT Istiqomah Tulungagung, sebagai berikut:

“Keterlambatan pembayaran angsuran dari anggota merupakan salah satu kendala dalam pembiayaan *murabahah*. Karena dengan adanya keterlambatan pembayaran dari anggota maka banyak dana yang tidak bisa kembali tepat pada waktunya. Dengan adanya dana yang tidak kembali pada waktunya akan menghambat juga proses pembiayaan selanjutnya. Untuk itu pihak lembaga juga akan mencari solusi dengan adanya kendala-kendala tersebut, agar kendala itu bisa diminimalisir dengan baik.”¹³⁶

Kemudian hal serupa juga diungkapkan oleh Bapak Heru selaku Pembiayaan BMT Istiqomah Tulungagung, sebagai berikut:

“Ya itu tadi mbak pasti banyak anggota yang telat membayar atau mengangsur dalam pembiayaan apalagi pembiayaan *murabahah* disini yang paling banyak pasti tingkat resikonya juga semakin tinggi. Biasanya seperti kondisi ekonomi anggota yang menurun disebabkan oleh beberapa faktor seperti bencana alam atau biasanya anggota menggunakan uangnya untuk keperluan lain, sehingga mereka harus menunggak berbulan-bulan dan terjadilah kredit macet. Dari sini ya lembaga harus bisa meminimalisir kendala ini dengan baik dan mencari solusinya.”¹³⁷

Hal serupa juga ditambahkan oleh Mas Riko Anto Fanni selaku *Account Officer* BMT Istiqomah Tulungagung, sebagai berikut:

“Resiko yang paling sering terjadi pada pembiayaan *murabahah* ini ya terkait tentang keterlambatan anggota

¹³⁶ Wawancara dengan Bapak Arif Jauhari selaku Manajer BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 26 September 2019.

¹³⁷ Wawancara dengan Bapak Heru selaku Pembiayaan BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 10 Oktober 2019.

untuk membayar cicilannya mbak. Sehingga akan menjadi kendala pembiayaan macet.”¹³⁸

Agar data yang diperoleh valid, peneliti tidak hanya melakukan wawancara dari pihak BMT Istiqomah Tulungagung tetapi peneliti juga melakukan wawancara dengan pihak anggota. Anggota yang bersedia di wawancara adalah Ibu Maryati, beliau menyatakan:

“Kalau untuk terlambat atau menunggak yang berbulan-bulan alhamdulillah saya belum pernah tetapi mungkin telat beberapa hari saja mbak. Biasanya saya lupa karena sibuk berdagang gorengan sehingga pas waktunya membayar angsuran hari ini saya bayarnya baru besoknya lagi gitu mbak.”¹³⁹

Hal serupa juga diungkapkan oleh Ibu Dewi Puspita selaku anggota BMT Istiqomah Tulungagung, sebagai berikut:

“Untuk terlambat membayar angsuran ya pernah waktu itu karena ya gimana uangnya kan untuk muter usaha dan lain-lain. Kadang untuk bayar SPP anak saya begitu mbak tetapi ya bukan saya menunggak berbulan-bulan biasanya saya bilang ke Mas Riko kalau angsuran bulan ini agak telat.”¹⁴⁰

Ditambahkan juga oleh Bapak Imam Syafi'i selaku anggota BMT Istiqomah Tulungagung, sebagai berikut:

“Kalau saya paling hanya terlambat beberapa hari saja mbak kadang ya karena uangnya masih saya buat yang lainnya kebutuhan kadang kan tidak terduga soalnya.”¹⁴¹

¹³⁸ Wawancara dengan Mas Riko Anto Fanni selaku *Account Officer* BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 21 September 2019.

¹³⁹ Wawancara dengan Ibu Maryati selaku Anggota BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 15 Oktober 2019.

¹⁴⁰ Wawancara dengan Ibu Dewi Puspita selaku Anggota BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 17 Oktober 2019.

¹⁴¹ Wawancara dengan Bapak Imam Safi'i selaku Anggota BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 15 Oktober 2019.

Berdasarkan pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa kendala eksternal yang dihadapi oleh BMT Istiqomah Tulungagung adalah karena beberapa faktor yang dialami anggota maka menyebabkan terlambatnya anggota dalam melakukan pembayaran maka pihak lembaga harus mencari solusi untuk kendala tersebut.

b) Masyarakat banyak yang belum mengetahui produk dari lembaga

Adapun kendala eksternal yang dihadapi oleh pihak lembaga yaitu masyarakat yang kurang paham akan produk yang ada di dalam lembaga. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Arif Jauhari selaku Manajer BMT Istiqomah Tulungagung, sebagai berikut:

“Karena kita kurangnya promosi atau pemasaran maka masyarakat banyak yang belum mengetahui atau paham mengenai produk dari BMT Istiqomah itu sendiri. Kalau tempat mungkin sudah banyak yang tahu, karena kan lokasinya strategis. Tetapi kalau untuk produknya kan banyak yang belum tahu dan kita harus menjelaskan pas diawal mereka melakukan pembiayaan.”¹⁴²

Kemudian hal serupa juga diungkapkan oleh Bapak Heru selaku Pembiayaan BMT Istiqomah Tulungagung, sebagai berikut:

“Kendalanya ya itu tadi karena kita tidak adanya promosi, jadi masyarakat umum banyak yang mengetahui produk kami. Mereka tahunya hanya tempat karena lokasi kantornya ini kan di pinggir jalan raya baik di karangrejo

¹⁴² Wawancara dengan Bapak Arif Jauhari selaku Manajer BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 26 September 2019.

maupun di plosokandang keduanya sama-sama strategis dan mudah di jangkau oleh masyarakat.”¹⁴³

Hal serupa juga ditambahkan oleh Mas Riko Anto Fanni selaku *Account Officer* BMT Istiqomah Tulungagung, sebagai berikut:

“Untuk kendala eksternalnya ya mbak, banyak orang atau masyarakat itu yang belum tahu mengenai produk dari BMT Istiqomah, karena ya itu tadi kita tidak adanya promosi yang dilakukan oleh lembaga. Jadi ya masyarakat tahunya pas sudah melakukan pembiayaan disini baru nanti kita menjelaskan apa saja produk-produk yang ada di BMT Istiqomah.”¹⁴⁴

Agar data yang diperoleh valid, peneliti tidak hanya melakukan wawancara dari pihak BMT Istiqomah Tulungagung tetapi peneliti juga melakukan wawancara dengan pihak anggota. Anggota yang bersedia di wawancara adalah Ibu Maryati, beliau menyatakan:

“Karena kan saya memang orang awam, jadi kalau untuk produknya yang di syariah gitu memang belum terlalu paham mbak. Harus banyak bertanya sama pihak lembaga waktu pengajuan pembiayaan dulu mbak dan diarahkan karyawannya untuk memakai akad *murabahah* kalau tidak salah.”¹⁴⁵

Hal serupa juga diungkapkan oleh Bapak Hadi Suwigyono selaku anggota BMT Istiqomah Tulungagung, sebagai berikut:

¹⁴³ Wawancara dengan Bapak Heru selaku Pembiayaan BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 10 Oktober 2019.

¹⁴⁴ Wawancara dengan Mas Riko Anto Fanni selaku *Account Officer* BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 21 September 2019.

¹⁴⁵ Wawancara dengan Ibu Maryati selaku Anggota BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 15 Oktober 2019.

“Awalnya saya memang belum tahu mbak mengenai produknya itu apa saja, pas diawal mau pinjam untuk modal usaha kan saya kira sama kaya koperasi lainnya begitu yang hanya bawa persyaratan saja, ternyata ada macam-macam produk.”¹⁴⁶

Berdasarkan pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa kendala eksternal yang dihadapi oleh BMT Istiqomah Tulungagung adalah karena tidak adanya promosi maka masyarakat banyak yang belum mengetahui produk dari BMT Istiqomah Tulungagung.

b. BTM Surya Madinah Tulungagung

1) Kendala Internal

a) Keterbatasan Modal

Dalam hal menyalurkan 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 keterbatasan modal kita pernah ya ada yang seperti itu, karena minimnya masyarakat yang menabung kan sumber permodalan kita juga dari anggota yang melakukan simpanan atau menabung di anggota.”¹⁴⁷

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Mbak Inggal selaku *Customer Service* BTM Surya Madinah Tulungagung, sebagai berikut:

¹⁴⁶ Wawancara dengan Bapak Hadi Suwigyono selaku Anggota BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 15 Oktober 2019.

¹⁴⁷ Wawancara dengan Bapak Hudawi Abror selaku Manajer BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 25 September 2019.

“Kendala yang ditimbulkan dari lembaga ya itu biasanya mbak keterbatasan modal, setiap lembaga keuangan pasti pernah mengalami hal tersebut. Karena memang kurangnya kesadaran masyarakat untuk menabung.”¹⁴⁸

Kemudian ditambahkan oleh Bapak Suwanto selaku *Account Officer* BTM Surya Madinah Tulungagung, sebagai berikut:

“Lembaga kami pernah mengalami misalnya ada calon anggota yang ingin mengajukan pembiayaan tetapi modal yang kami miliki terbatas, itu penyebabnya karena minimnya jumlah anggota yang menabung.”¹⁴⁹

Agar data yang diperoleh valid, peneliti tidak hanya melakukan wawancara dari pihak BTM Surya Madinah Tulungagung tetapi peneliti juga melakukan wawancara dengan pihak anggota. Anggota yang bersedia di wawancara adalah Ibu Rika Ima Mufaridah, beliau menyatakan:

“Iya mbak, kadang di BTM Surya Madinah itu kalau misalnya saya mengajukan pembiayaan gitu ya, itu nunggu waktu. Biasanya kan di BTM itu bisa lebih cepat dan mudah biasanya 3 hari kadang cair tapi biasanya pernah nunggu yang agak lama, krena mungkin BTM sendiri kekurangan dana.”¹⁵⁰

Hal serupa juga diungkapkan oleh Mbak Dwi Lika selaku anggota BTM Surya Madinah Tulungagung, sebagai berikut:

¹⁴⁸ Wawancara dengan Mbak Inggal Kurniawati selaku *Customer Service* BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 25 September 2019.

¹⁴⁹ Wawancara dengan Bapak Suwanto selaku *Account Officer* BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 25 September 2019.

¹⁵⁰ Wawancara dengan Ibu Rika Ima Mufaridah selaku Anggota BTM Surya Madinah, tanggal 11 Oktober 2019.

“Pernah waktu itu kalau tidak salah satu minggu mbak ya sekitar satu mingguan, mungkin ya itu tadi karena modalnya dari BMT itu kurang mbak.”¹⁵¹

Ditambahkan juga oleh Bapak Mukti selaku anggota BTM Surya Madinah Tulungagung, sebagai berikut:

“Iya mbak pernah waktu itu sama Mbak inggal kalau tidak salah beliau memohon maaf dan bilang agak terlambat dalam pencairan karena ya terbatasnya modal, mungkin ya karena minimnya orang yang mau menabung di BTM mbak.”¹⁵²

Berdasarkan pemaparan diatas dijelaskan bahwa kendala internal yang dihadapi BTM Surya Madinah Tulungagung adalah keterbatasan modal karena minimnya jumlah anggota yang mau menabung.

b) Kurang pahamnya karyawan tentang produk lembaga

Kendala ini muncul karena sumber daya manusia yang dimiliki oleh lembaga itu sendiri, beberapa karyawan ada yang belum sepenuhnya menguasai produk lembaga yang dioperasionalkan tersebut. Hal itu ditanggapi oleh Bapak Hudawi Abror selaku Manajer BMT Surya Madinah Tulungagung, sebagai berikut:

“Kendalanya ya itu mbak, tidak semua karyawan yang disini itu mengetahui produk yang kami miliki. Kalau produknya apa saja mereka tahu semua cuma ya itu tadi belum sepenuhnya menguasai.”¹⁵³

¹⁵¹ Wawancara dengan Mbak Dwi Lika selaku Anggota BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 11 Oktober 2019.

¹⁵² Wawancara dengan Bapak Mukti selaku Anggota BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 11 Oktober 2019.

¹⁵³ Wawancara dengan Bapak Hudawi Abror selaku Manajer BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 25 September 2019.

Jawaban yang sama juga diungkapkan oleh Mbak Inggal Kurniawati selaku *Customer Service* BTM Surya Madinah Tulungagung, sebagai berikut:

“Gini mbak kan saya bisa dibilang baru menjadi karyawan disini dibandingkan dengan yang lain yang sudah ada bertahun-tahun bekerja disini. Jadi untuk mengenai produk, sistem yang dijalankan oleh BTM Surya Madinah ini belum sepenuhnya memahami. Tetapi justru dari sini saya belajar dari atasan dan karyawan yang lain.”¹⁵⁴

Kemudian hal serupa juga diungkapkan oleh Bapak Suwanto selaku *Account Officer* BTM Surya Madinah Tulungagung, sebagai berikut:

“Ya untuk kendalanya dari karyawan ya itu mbak adanya karyawan yang belum menguasai sistem di lembaga ini, mulai dari produk, kegiatannya dan lain-lain. Biasanya itu dialami oleh karyawan yang masih baru.”¹⁵⁵

Agar data yang diperoleh valid, peneliti tidak hanya melakukan wawancara dari pihak BTM Surya Madinah Tulungagung tetapi peneliti juga melakukan wawancara dengan pihak anggota. Anggota yang bersedia di wawancara adalah Bapak Slamet Haryono, beliau menyatakan:

“Kalau saya sendiri kan memang tidak tau tentang produk yang ada di BTM karna untuk koperasi yang berbasis syariah menurut saya kan masih asing mbak untuk masyarakat, jadi pas saya datang ke lembaga ya karyawannya menjelaskan tetapi ya kadang pegawainya juga kurang dan menguasai juga.”¹⁵⁶

¹⁵⁴ Wawancara dengan Mbak Inggal Kurniawati selaku *Customer Service* BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 25 September 2019.

¹⁵⁵ Wawancara dengan Bapak Suwanto selaku *Account Officer* BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 25 September 2019.

Hal serupa juga diungkapkan oleh Bapak Eko Wahyudi selaku anggota BTM Surya Madinah Tulungagung, sebagai berikut:

“Kadang bahasanya karyawannya susah dipahami mbak apa ya mungkin karyawannya di BTM masih baru atau bagaimana jadi kadang penjelasannya ya gitu ribet.”¹⁵⁷

Ditambahkan juga oleh Bapak Suka selaku anggota BTM Surya Madinah Tulungagung, sebagai berikut:

“Kebetulan saya pas waktu ke kantor tanya-tanya tentang produknya apa saja dan pas saya tanya juga karyawannya agak bingung juga menjelaskan mungkin belum paham juga atau gimana”¹⁵⁸

Berdasarkan pemaparan diatas dijelaskan bahwa kendala internal yang dihadapi BTM Surya Madinah Tulungagung adalah kurangnya pemahaman karyawan tentang produk lembaga.

2) Kendala Eksternal

a) Keterlambatan barang dari *supplier*

Kendala internal yang dihadapi oleh BTM Surya Madinah yaitu terlambatnya barang yang datang dari *supplier*, seperti yang di ungkapkan oleh Bapak Hudawi Abror selaku Manajer BTM Surya Madinah Tulungagung, sebagai berikut:

“Kendala yang sering kali kita hadapi yaitu saat kita sudah membelikan yang diinginkan anggota misalnya saja sepeda motor kan itu nanti kita pihak lembaga datang ke

¹⁵⁶ Wawancara dengan Bapak Slamet Haryono selaku Anggota BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 10 Oktober 2019.

¹⁵⁷ Wawancara dengan Bapak Eko Wahyudi selaku anggota BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 10 Oktober 2019.

¹⁵⁸ Wawancara dengan Bapak Suka selaku anggota BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 10 Oktober 2019.

dealaer untuk membeli sepeda motor yang diinginkan anggota. Nah paginya kita datang ke *dealer* lalu kita membayar harga sepeda motor tersebut, harusnya kan langsung diurus siang menjelang sore harus sudah diantar ke lembaga tetapi pengantaran sepeda motor tersebut masih keesokan harinya atau mungkin hari berikutnya.”¹⁵⁹

Kemudian hal yang sama juga diungkapkan oleh Mbak Inggal selaku *Customer Service* BTM Surya Madinah Tulungagung, sebagai berikut:

“Keterlambatan barang datang memang sering terjadi misal hari ini kita sudah membayar lunas untuk pembelian sepeda motor tetapi dari *dealernya* mungkin karna suatu hal atau bagaimana jadi sepeda motor itu terlambat untuk dikirim ke kantor.”¹⁶⁰

Hal serupa juga ditambahkan oleh Bapak Suwanto selaku *Account Officer* BTM Surya Madinah Tulungagung, sebagai berikut:

“Kita kan sebagai lembaga pasti sering menghadapi kendala dalam pembiayaan tidak terkecuali pada pembiayaan *murabahah*, kita selalu mengutamakan pengajuan dari anggota secepat mungkin agar anggota segera mendapatkan barang yang diinginkan tetapi terkadang dari pihak *supplier* atau *dealer* terkadang mengalami keterlambatan dalam pengiriman barang untuk anggota.”¹⁶¹

Agar data yang diperoleh valid, peneliti tidak hanya melakukan wawancara dari pihak BTM Surya Madinah Tulungagung tetapi peneliti juga melakukan wawancara dengan

¹⁵⁹ Wawancara dengan Bapak Hudawi Abror selaku Manajer BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 25 September 2019.

¹⁶⁰ Wawancara dengan Mbak Inggal Kurniawati selaku *Customer Service* BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 25 September 2019.

¹⁶¹ Wawancara dengan Bapak Suwanto selaku *Account Officer* BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 25 September 2019.

pihak anggota. Anggota yang bersedia di wawancara adalah Bapak Slamet Haryono, beliau menyatakan:

“Dari pihak lembaga diberitahu bahwa barang akan datang 3 hari ternyata barang belum datang dan saya ditelfon katanya memang ada keterlambatan yang disebabkan dari pihak *dealernya*.”¹⁶²

Hal serupa juga diungkapkan oleh Bapak Eko Wahyudi selaku anggota BTM Surya Madinah Tulungagung, sebagai berikut:

“Jadi kan dari BTM dikasih tahu kalau datangnya hari ini, tetapi kenyatannya barang yang dipesan datangnya lebih dari perkiraan lembaga.”¹⁶³

Ditambahkan juga oleh Bapak Mukti selaku anggota BTM Surya Madinah Tulungagung, sebagai berikut:

“Keterlambatan pasti ada mbak, dibilang 3-4 hari tetapi karena mungkin ada beberapa kendala disana jadi pengiriman agak terlambat mbak.”¹⁶⁴

b) Persaingan antar lembaga

Kendala dari luar pun juga turut menghambat kinerja 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:

¹⁶² Wawancara dengan Bapak Slamet Haryono selaku Anggota BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 10 Oktober 2019.

¹⁶³ Wawancara dengan Bapak Eko Wahyudi selaku anggota BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 10 Oktober 2019.

¹⁶⁴ Wawancara dengan Bapak Mukti selaku Anggota BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 11 Oktober 2019.

“Kendalanya ya seperti di kantor yang di Pagerwojo itu mbak, kan disana sekarang ada Bank BRI. Itu menjadi kendala karena masyarakat bahkan anggota kami banyak yang beralih kesana, untuk itu pihak kami harus meningkatkan strategi lagi.”¹⁶⁵

Sama halnya yang diungkapkan oleh Mbak Inggal Kurniawati selaku *Customer Service* di BTM Surya Madinah Tulungagung, sebagai berikut:

“Kalau untuk kendala itu pasti ada, yang pertama kalau kompetitornya banyak, jadi kita bersaing. Karena sekarang kan banyak lembaga keuangan mikro lainnya bahkan lembaga keuangan perbankan pun juga sudah ada yang menjangkau ke wilayah pelosok.”¹⁶⁶

Kemudian jawaban serupa juga diungkapkan oleh Bapak Suwanto selaku *Account Officer* di BTM Surya Madinah Tulungagung, sebagai berikut:

“Ya kendala itu banyak sekali apalagi di jaman sekarang, kendalanya itu yang pertama mengingat ruang lingkup kami itu usaha menengah ke bawah, kadang produk kami itu sama dengan lembaga-lembaga lain, seperti itu.”¹⁶⁷

Agar data yang diperoleh valid, peneliti tidak hanya melakukan wawancara dari pihak BTM Surya Madinah Tulungagung tetapi peneliti juga melakukan wawancara dengan pihak anggota. Anggota yang bersedia di wawancara adalah Bapak Slamet Haryono, beliau menyatakan:

¹⁶⁵ Wawancara dengan Bapak Hudawi Abror selaku Manajer BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 25 September 2019.

¹⁶⁶ Wawancara dengan Mbak Inggal Kurniawati selaku *Customer Service* BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 25 September 2019.

¹⁶⁷ Wawancara dengan Bapak Suwanto selaku *Account Officer* BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 25 September 2019.

“Ya itu mbak, sekarang kan memang banyak sekali lembaga-lembaga khususnya yang koperasi di desa-desa jadi persaingannya makin ketat tetapi saya memang sudah percaya di BTM Surya Madinah ini.”¹⁶⁸

Hal serupa juga diungkapkan oleh Bapak Eko Wahyudi selaku anggota BTM Surya Madinah Tulungagung, sebagai berikut:

“Kalau lembaga keuangan ya memang banyak untuk di bank dan juga koperasi seperti ini. Jadi ya banyak persaingannya, lembaga juga harus memberikan kemudahan agar masyarakat tetap mau menjadi anggota di lembaga tersebut.”¹⁶⁹

Ditambahkan juga oleh Bapak Mukti selaku anggota BTM Surya Madinah Tulungagung, sebagai berikut:

“Memang ya itu mbak kendalanya, sekarang semakin banyak lembaga-lembaga keuangan semakin ketat juga persaingannya tetapi lembaga sekelas BTM Surya Madinah mampu bersaing dengan lembaga yang lain.”¹⁷⁰

Berdasarkan pemaparan diatas dijelaskan bahwa kendala eksternal yang dihadapi oleh BTM Surya Madinah Tulungagung dalam pembiayaan *murabahah* yang pertama adalah keterlambatan barang yang datang dari *supplier*. Dan yang kedua karena banyaknya kompetitor, jadi adanya persaingan antar lembaga. Dengan begitu lembaga akan memikirkan strategi

¹⁶⁸ Wawancara dengan Bapak Slamet Haryono selaku Anggota BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 10 Oktober 2019.

¹⁶⁹ Wawancara dengan Bapak Eko Wahyudi selaku anggota BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 10 Oktober 2019.

¹⁷⁰ Wawancara dengan Bapak Mukti selaku Anggota BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 11 Oktober 2019.

lagi untuk mempertahankan kepercayaan dari masyarakat dan anggota yang dimiliki.

3. Solusi untuk menghadapi Kendala Pelaksanaan Pembiayaan *Murabahah*

Setiap hambatan atau kendala yang dihadapi oleh sebuah lembaga keuangan, baik itu kendala 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) Menjawab kendala yang pertama mengenai tidak adanya kerjasama dengan penyedia barang atau *supplier*, Bapak Arif Jauhari selaku Manajer BMT Istiqomah Tulungagung menyatakan sebagai berikut:

“Untuk mengatasi kendala tersebut ya solusinya harus bekerja sama dengan penyedia barang mbak, agar barang lebih gampang di dapatkan oleh anggota dan pembiayaan *murabahah* dapat dijalankan sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan.”¹⁷¹

Hal serupa juga diungkapkan oleh Bapak Heru selaku

Pembiayaan di BMT istiqomah Tulungagung, sebagai berikut:

“Solusinya ya tetap kita harus mengadakan kerjasama dengan pihak penyedia barang tersebut, sehingga nanti

¹⁷¹ Wawancara dengan Bapak Arif Jauhari selaku Manajer BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 26 September 2019.

kedua belah pihak bisa sama-sama diuntungkan pihak lembaga maupun pihak penyedia barang.”¹⁷²

Kemudian hal yang sama juga ditambahkan oleh Mas Riko Anto Fanni selaku *Account Officer* BMT Istiqomah Tulungagung, sebagai berikut:

“Ya perlu adanya kesinambungan transaksi mbak, biar prosesnya cepat, yang BMT mudah memproses kalau ada *supplier* kan enak, anggota juga tidak perlu repot mencari sendiri barangnya.”¹⁷³

Agar data yang diperoleh valid, peneliti tidak hanya melakukan wawancara dari pihak BMT Istiqomah Tulungagung tetapi peneliti juga melakukan wawancara dengan pihak anggota. Anggota yang bersedia di wawancara adalah Ibu Maryati, beliau menyatakan:

“Ya saya berharap kalau BMT Istiqomah kedepannya nanti bisa langsung menyediakan barang yang diminta oleh anggota mbak, sehingga anggota lebih dipermudah seperti itu.”¹⁷⁴

Hal serupa juga diungkapkan oleh Ibu Dewi Puspita selaku anggota BMT Istiqomah Tulungagung, sebagai berikut:

“Semoga ya nanti semakin mudah unuk melakukan pengajuan di BMT Istiqomah dengan misalnya kita butuh motor atau mungkin pupuk pertanian bisa lebih mudah karena barangnya sudah disediakan oleh lembaga.”¹⁷⁵

¹⁷² Wawancara dengan Bapak Heru selaku Pembiayaan BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 10 Oktober 2019.

¹⁷³ Wawancara dengan Mas Riko Anto Fanni selaku *Account Officer* BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 21 September 2019.

¹⁷⁴ Wawancara dengan Ibu Maryati selaku Anggota BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 15 Oktober 2019.

¹⁷⁵ Wawancara dengan Ibu Dewi Puspita selaku Anggota BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 17 Oktober 2019.

Ditambahkan juga oleh Bapak Imam Safi'i selaku anggota BMT Istiqomah Tulungagung, sebagai berikut:

“Menurut saya, ya dengan adanya penyediaan barang di BMT bisa memudahkan anggota dari BMT Istiqomah.”¹⁷⁶

Jadi, dari pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa solusi untuk mengatasi kendala tersebut adalah mengadakan kerjasama dengan pihak penyedia barang *supplier* agar sistem pembiayaan *murabahah* dapat dilaksanakan sesuai dengan aturan dan ketentuan yang sudah berlaku.

b) Merekrut Sumber Daya Manusia

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 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 *marketingnya* dapat dijalankan.”¹⁷⁷

¹⁷⁶ Wawancara dengan Bapak Imam Safi'i selaku Anggota BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 15 Oktober 2019.

¹⁷⁷ Wawancara dengan Bapak Arif Jauhari selaku Manajer BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 26 September 2019.

Kemudian hal serupa diungkapkan oleh Bapak Heru selaku Pembiayaan BMT Istiqomah Tulungagung, sebagai berikut:

“Kalau untuk solusi yang jelas kita merekrut SDM kembali ya dengan menambah karyawan, karena dengan begitu prosedur yang ada didalam lembaga dapat berjalan dan pelayanan yang kami berikan kepada anggota bisa memuaskan.”¹⁷⁸

Hal serupa juga ditambahkan oleh Mas Riko Anto Fanni selaku *Account Officer* BMT Istiqomah Tulungagung, sebagai berikut:

“Kalau solusinya ya dengan menambah karyawan mbak, dengan begitu pelayanan yang ada di lembaga meningkat dan membuat anggota puas dengan pelayanan kami.”¹⁷⁹

Agar data yang diperoleh valid, peneliti tidak hanya melakukan wawancara dari pihak BMT Istiqomah Tulungagung tetapi peneliti juga melakukan wawancara dengan pihak anggota. Anggota yang bersedia di wawancara adalah Ibu Maryati , beliau menyatakan:

“Ya mungkin dengan BMT Istiqomah menambah karyawan baru bisa lebih memudahkan kita sebagai anggota mbak karna kita tidak harus menunggu dan mengantri lama lagi.”¹⁸⁰

¹⁷⁸ Wawancara dengan Bapak Heru selaku Pembiayaan BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 10 Oktober 2019.

¹⁷⁹ Wawancara dengan Mas Riko Anto Fanni selaku *Account Officer* BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 21 September 2019.

¹⁸⁰ Wawancara dengan Ibu Maryati selaku Anggota BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 15 Oktober 2019.

Hal serupa juga diungkapkan oleh Ibu Dewi Puspita selaku anggota BMT Istiqomah Tulungagung, sebagai berikut:

“Menambah karyawan baru ya memang sangat dibutuhkan untuk BMT mbak karena dengan begitu kan pelayanannya lebih cepat dan mudah.”¹⁸¹

Ditambahkan juga oleh Bapak Imam Safi’i selaku

anggota BMT Istiqomah Tulungagung, sebagai berikut:

“Ya begitu mbak dengan merekrut karyawan baru lebih mempercepat transaksi yang dilakukan oleh anggota dan kita tidak perlu mengantri lama mbak.”¹⁸²

Jadi, dari pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa solusi untuk mengatasi kendala tersebut adalah dengan cara merekrut SDM kembali agar pelayanan yang diberikan kepada anggota dapat memuaskan.

2) Solusi Eksternal

a) Melakukan kunjungan ke rumah anggota

Kendala ini muncul karena beberapa faktor yang disebabkan anggota sehingga terjadinya keterlambatan angsuran dari anggota. Oleh karena itu, pihak lembaga dirasa perlu melakukan pendekatan dengan berkunjung atau silaturahmi kerumah anggota. Seperti yang telah diungkapkan bapak Arif Jauhari selaku Manajer BMT Istiqomah Tulungagung sebagai berikut:

¹⁸¹ Wawancara dengan Ibu Dewi Puspita selaku Anggota BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 17 Oktober 2019.

¹⁸² Wawancara dengan Bapak Imam Safi’i selaku Anggota BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 15 Oktober 2019.

“Melihat bahwa keterlambatan angsuran dari anggota merupakan kendala dalam pelaksanaan pembiayaan *murabahah* maka pihak lembaga akan melakukan suatu usaha untuk menanganinya. Solusi terkait adanya pembiayaan bermasalah yaitu yang pertama kita berikan surat peringatan jika dirasa tidak ada respon maka kita melakukan kunjungan ke rumah anggota untuk mencari tahu apa penyebab dari permasalahan tersebut. Setelah mengetahui penyebab permasalahannya maka akan mengidentifikasi langkah apa yang akan diambil dengan adanya penyebab yang seperti itu. Langkah yang digunakan untuk penyelesaian tersebut biasanya yaitu melakukan penagihan dan melakukan terkait jaminannya.”¹⁸³

Kemudian hal yang sama diungkapkan oleh Bapak Heru selaku Pembiayaan BMT Istiqomah Tulungagung, sebagai berikut:

“Ya yang pasti kita mengadakan kunjungan ke rumah anggota yang mengalami tunggakan pembiayaan tersebut, kita mengadakan musyawarah bersama tentang penyebab permasalahannya. Setelah itu jika memang itu penyebabnya seperti halnya terkena musibah sehingga uang yang harusnya untuk membayar angsuran dibuat untuk biaya tersebut ya kita harus memahami keadaan seperti itu dan kita tunggu sampai kapan anggota itu bisa mengangsur.”¹⁸⁴

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Mas Riko Anto Fanni selaku *Acoount Officer* BMT Istiqomah Tulungagung, sebagai berikut:

“Untuk solusinya ya kita memberikan teguran kepada anggota dengan cara melakukan silaturahmi ke rumah anggota tersebut mbak, kemudian ya kita menanyakan apa penyebabnya lalu kita musyawarahkan sampai nanti ada

¹⁸³ Wawancara dengan bapak Arif Jauhari selaku Manajer BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 26 September 2019.

¹⁸⁴ Wawancara dengan Bapak Heru selaku Pembiayaan BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 10 Oktober 2019.

titik temunya. Sehingga kita bisa mengatasi permasalahan tersebut.”¹⁸⁵

Agar data yang diperoleh valid, peneliti tidak hanya melakukan wawancara dari pihak BMT Istiqomah Tulungagung tetapi peneliti juga melakukan wawancara dengan pihak anggota. Anggota yang bersedia di wawancara adalah Ibu Maryati, beliau menyatakan:

“Kadang kan memang pernah mengangsur telat mbak waktu itu dan ya dari pihak lembaga Mas Riko yang memang bagian lapangan mendatangi rumah saya, tetapi saya jelaskan alasan saya kenapa alhamdulillah dimaklumi mbak.”¹⁸⁶

Hal serupa juga diungkapkan oleh Ibu Dewi Puspita selaku anggota BMT Istiqomah Tulungagung, sebagai berikut:

“Mungkin ya pertama ditelfon mbak setelah itu ya memang datang kerumah sebenarnya tidak nagih yang galak atau gimana ya hanya bertanya saja kenapa telat kalau memang kendala yang masih bisa ditolerir gitu ya sama pihak kantor disuruh bayar bulan depan.”¹⁸⁷

Ditambahkan juga oleh Bapak Imam Safi’i selaku anggota BMT Istiqomah Tulungagung, sebagai berikut:

“Iya mbak karena kadang kan juga untuk uang angsuran belum terkumpul pas di bulan ini biasanya saya bayar bulan berikutnya tetapi pas petugaa dari BMT Istiqomah kerumah saya sudah dijelaskan dan memberitahu.”¹⁸⁸

¹⁸⁵ Wawancara dengan Mas Riko Anto Fanni selaku *Account Officer* BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 21 September 2019.

¹⁸⁶ Wawancara dengan Ibu Maryati selaku Anggota BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 15 Oktober 2019.

¹⁸⁷ Wawancara dengan Ibu Dewi Puspita selaku Anggota BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 17 Oktober 2019.

¹⁸⁸ Wawancara dengan Bapak Imam Safi’i selaku Anggota BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 15 Oktober 2019.

Dari pemaparan diatas, dapat disimpulkan bahwa solusi untuk mengatasi kendala eksternal adalah keterlambatan anggota dalam pembayaran pembiayaan tersebut adalah dengan cara melakukan kunjungan ke rumah anggota untuk mengetahui apa penyebabnya, lalu dari situlah bisa dilakukan musyawarah antara anggota dan pihak lembaga terkait permasalahan tersebut dan pihak lembaga bisa mengidentifikasi langkah apa saja yang akan diambil.

b) Mengenalkan produk ke masyarakat

Hambatan ini muncul karena kurangnya promosi yang dilakukan lembaga dan sumber daya manusia di BMT Istiqomah Tulungagung. Seperti yang telah disampaikan oleh Bapak Arif Jauhari selaku Manajer BMT Istiqomah Tulungagung, sebagai berikut:

“Ya solusinya dengan cara kita menjelaskan produk-produk lembaga dari awal mbak, ya dengan kita promosi setelah itu kan pasti masyarakat tertarik dan datang ke lembaga untuk melakukan pembiayaan. Tidak dari situ saja tetapi waktu anggota mengajukan pembiayaan ya kita harus bisa menjelaskan secara detail apa saja produk yang kita pakai seperti itu sehingga masyarakat mengetahui bukan hanya hutang dan menerima uang saja tetapi mereka bisa paham apa itu akad *murabahah* dll.”¹⁸⁹

Kemudian juga hal tersebut disampaikan oleh Bapak Heru selaku Pembiayaan BMT Istiqomah Tulungagung, sebagai berikut:

¹⁸⁹ Wawancara dengan Bapak Arif Jauhari selaku Manajer BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 26 September 2019.

“Begini mbak kan memang terkadang masyarakat itu tidak mau mengambil pusing soal produk apa yang harus dipakai dan sebagainya mereka tahunya ya pinjam uang gitu aja. Tetapi kita selalu menjelaskan kepada masyarakat ataupun anggota yang datang ke lembaga, memperkenalkan produk apa saja yang ada di BMT Istiqomah agar masyarakat paham tentang produk-produk tersebut.”¹⁹⁰

Hal itu juga ditambahkan oleh Mas Riko Anto Fanni selaku *Account Officer* BMT Istiqomah Tulungagung, sebagai berikut:

“Solusinya ya itu mbak memperkenalkan produk ke masyarakat dengan cara mengadakan promosi kemudian menjelaskan kepada masyarakat produk nya apa saja yang ada di BMT Istiqomah agar masyarakat bisa paham dan tertarik dengan produk yang kita miliki.”¹⁹¹

Agar data yang diperoleh valid, peneliti tidak hanya melakukan wawancara dari pihak BMT Istiqomah Tulungagung tetapi peneliti juga melakukan wawancara dengan pihak anggota. Anggota yang bersedia di wawancara adalah Ibu Maryati, beliau menyatakan:

“Ya dengan kita lebih menambah wawasan seperti dari pihak lembaga lebih menjelaskan produk yang ada dan juga prakteknya bagaimana yang dijalankan di lembaganya itu mbak, mungkin seperti itu.”¹⁹²

Hal serupa juga diungkapkan oleh Ibu Dewi Puspita selaku anggota BMT Istiqomah Tulungagung, sebagai berikut:

¹⁹⁰ Wawancara dengan Bapak Heru selaku Pembiayaan BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 10 Oktober 2019.

¹⁹¹ Wawancara dengan Mas Riko Anto Fanni selaku *Account Officer* BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 21 September 2019.

¹⁹² Wawancara dengan Ibu Maryati selaku Anggota BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 15 Oktober 2019.

“Pas kita waktu awal itu sebenarnya sudah disebutkan apa saja mbak, cuma ya kadang kan terlalu cepat jadi saya kurang paham. Mungkin ya lebih dijelaskan pelan-pelan apa saja produknya biar saya juga bisa paham dengan apa saja yang ditawarkan BMT Istiqomah.”¹⁹³

Ditambahkan juga oleh Bapak Hadi Suwigyono selaku anggota BMT Istiqomah Tulungagung, sebagai berikut:

“Mungkin BMT Istiqomah bisa lebih memperkenalkan produknya dan menjelaskan seperti diadakan semacam kaya promosi gitu mbak. Jadi masyarakat bisa lebih paham dan mengenal produk dari BMT Istiqomah ini.”¹⁹⁴

Dari pemaparan diatas, dapat disimpulkan bahwa solusi untuk mengatasi kendala eksternal adalah dengan mengenalkan produk yang dimiliki kepada masyarakat umum sehingga masyarakat bisa lebih paham dan mengenal produk dari BMT Istiqomah Tulungagung serta menjalankan promosi dengan mengedepankan keunggulan produk.

b. BTM Surya Madinah Tulungagung

1) Solusi Internal

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

Hambatan ini muncul karena keterbatasan modal sehingga tidak dapat disalurkan secara maksimal. Untuk itu pihak lembaga lebih ekstra dalam mencari modal tersebut. Seperti yang telah

¹⁹³ Wawancara dengan Ibu Dewi Puspita selaku Anggota BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 17 Oktober 2019.

¹⁹⁴ Wawancara dengan Bapak Hadi Suwigyono selaku Anggota BMT Istiqomah Tulungagung, tanggal 17 Oktober 2019.

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 itu agar masyarakat banyak yang tertarik. Biasanya kalau ibu-ibu kan gitu sukanya ikut arisan dan disini lumayan banyak yang ikut arisan ‘SI ARIS’ itu.”¹⁹⁵

Kemudian pernyataan yang sama juga diungkapkan oleh

Mbak Inggal selaku *Customer Service* BTM Surya Madinah

Tulungagung, sebagai berikut:

“Kalau untuk itu kita ada produk arisan yang memang tujuannya untuk membantu memabahnya permodalan kita. Arisan itu apa ya bisa dibidang strategi dari lembaga untuk menarik minat masyarakat, makanya kita memilih strategi mengadakan arisan tersebut setiap bulan.”¹⁹⁶

Selanjutnya hal yang sama juga diungkapkan oleh Bapak

Suwanto selaku *Account Officer* BTM Surya Madinah

Tulungagung, sebagai berikut:

“Ya dengan cara menawarkan produk arisan tersebut, dengan cara begitu kan banyak masyarakat yang minat dan ikut serta dalam arisan itu sehingga dari situlah lembaga mendapatkan tambahan permodalan.”¹⁹⁷

Agar data yang diperoleh valid, peneliti tidak hanya melakukan wawancara dari pihak BTM Surya Madinah

Tulungagung tetapi peneliti juga melakukan wawancara dengan

¹⁹⁵ Wawancara dengan Bapak Hudawi Abror selaku Manajer BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 25 September 2019.

¹⁹⁶ Wawancara dengan Mbak Inggal Kurniawati selaku *Customer Service* BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 5 September 2019.

¹⁹⁷ Wawancara dengan Bapak Suwanto selaku *Account Officer* BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 25 September 2019.

pihak anggota. Anggota yang bersedia di wawancara adalah Ibu Rika Ima Mufaridah, beliau menyatakan:

“Saya kan sudah menjadi anggota BTM Surya Madinah mbak, nah waktu itu saya ditawari arisan sama karyawan yang ada di kantor kan ya itung-itung untuk nabung juga katanya jadi ya tidak ada salahnya untuk ikut arisan di BTM.”¹⁹⁸

Hal serupa juga diungkapkan oleh Mbak Dwi Lika selaku anggota BTM Surya Madinah Tulungagung, sebagai berikut:

“Ya itu mbak, dengan mengikuti sistem yang dibuat dari BTM Surya Madinah semacam arisan itu sebenarnya tidak ikut juga tidak apa-apa tetapi saya ikut karena bisa untuk tabungan juga mbak.”¹⁹⁹

Ditambahkan juga oleh Bapak Mukti selaku anggota BTM Surya Madinah Tulungagung, sebagai berikut:

“Sebenarnya kan seperti menabung atau semacamnya itu tidak wajib ya mbak kalau di BTM tetapi pas saya ditawari untuk ikut arisan anggota begitu saya tertarik dan juga bisa buat tabungan.”²⁰⁰

Dari pemaparan diatas, dapat disimpulkan bahwa solusi untuk menghadapi kendala dalam kekurangan modal di BTM Surya Madinah Tulungagung yaitu dengan menawarkan produk arisan (SI ARIS) kepada masyarakat, sehingga dengan begitu masalah permodalan di BTM dapat terselesaikan.

¹⁹⁸ Wawancara dengan Ibu Rika Ima Mufaridah selaku Anggota BTM Surya Madinah, tanggal 11 Oktober 2019.

¹⁹⁹ Wawancara dengan Mbak Dwi Lika selaku Anggota BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 11 Oktober 2019.

²⁰⁰ Wawancara dengan Bapak Mukti selaku Anggota BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 11 Oktober 2019.

b) Memberikan pelatihan terhadap karyawan

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

“Untuk solusinya ya kita adakan pelatihan, kita beri semacam materi atau pengetahuan mengenai produk yang harus dijalankan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.”²⁰¹

Sama halnya dengan yang diungkapkan oleh Mbak Inggal Kurniawati selaku *Customer Service* BTM Surya Madinah Tulungagung, sebagai berikut:

“Yang sering terjadi disini biasanya semacam rundingan atau tukar pikiran sesama karyawan dan atasan, jadi atasan itu sering memberikan pengarahan atau pelatihan kepada karyawan-karyawannya.”²⁰²

Kemudian hal yang sama juga diungkapkan oleh Bapak Suwanto selaku *Account Officer* BTM Surya Madinah Tulungagung, sebagai berikut:

“Yang jelas ya dengan memberikan materi mengenai produk, kalau produk yang ini itu begini, kalau produk yang ini itu begitu, karena beda produk kan juga beda

²⁰¹ Wawancara dengan Bapak Hudawi Abror selaku Manajer BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 25 September 2019.

²⁰² Wawancara dengan Mbak Inggal Kurniawati selaku *Customer Service* BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 25 September 2019.

sistem yang dijalankan. Istimahnya diadakan semacam pelatihan, begitu.”²⁰³

Agar data yang diperoleh valid, peneliti tidak hanya melakukan wawancara dari pihak BTM Surya Madinah Tulungagung tetapi peneliti juga melakukan wawancara dengan pihak anggota. Anggota yang bersedia di wawancara adalah Bapak Slamet Haryono, beliau menyatakan:

“Ya kan kadang dari karyawan menjelaskannya masih susah dipahami gitu, jadi ya mungkin dari pihak BTM Surya Madinah bisa memberikan pelatihan seperti workshop kaya gitulah mbak.”²⁰⁴

Hal serupa juga diungkapkan oleh Bapak Eko Wahyudi selaku anggota BTM Surya Madinah Tulungagung, sebagai berikut:

“Diadakan itu mbak apa pengenalan pelatihan terkait dengan produk lembaga biar nanti karyawannya bisa lebih mudah kalau menjelaskan kepada anggotanya.”²⁰⁵

Ditambahkan juga oleh Bapak Suka selaku anggota BTM Surya Madinah Tulungagung, sebagai berikut:

“Kan kalau karyawan baru pasti ada trainingnya, mungkin pas masa training itu atasannya bisa memberikan pelatihan, agar nantinya si karyawan itu bisa memahami dan jelas dalam menyampaikan kepada anggota baru gitu mbak.”²⁰⁶

²⁰³ Wawancara dengan Bapak Suwanto selaku *Account Officer* BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 25 September 2019.

²⁰⁴ Wawancara dengan Bapak Slamet Haryono selaku anggota BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 10 Oktober 2019.

²⁰⁵ Wawancara dengan Bapak Eko Wahyudi selaku anggota BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 10 Oktober 2019.

²⁰⁶ Wawancara dengan Bapak Suka selaku anggota BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 10 Oktober 2019.

Dari pemaparan diatas, dapat disimpulkan bahwa solusi untuk menghadapi kendala internal dengan memberikan pelatihan terhadap karyawan agar dapat menciptakan SDM yang berkualitas.

2) Solusi Eksternal

a) Memberikan informasi kepada anggota

Hambatan ini muncul karena keterlambatan barang dari *supplier*, oleh karena itu pihak lembaga memberikan informasi terlebih dahulu kepada anggota. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Hudawi Abror selaku Manajer BTM Surya Madinah Tulungagung, sebagai berikut:

“Solusinya ya dengan memberikan informasi kepada anggota bahwa ada keterlambatan pengiriman barang, misalnya saja sepeda motor maka *dealernya* terlambat mengirimkan krena ada beberapa faktor atau kendala yang terjadi disana. Jadi, ya kita memang harus memberikan pengertian.”²⁰⁷

Pernyataan yang sama juga diungkapkan oleh Mbak Inggal selaku *Customer Servicei* BTM Surya Madinah Tulungagung, sebagai berikut:

“Keterlambatan barang datang itu kan dari *dealer* sendiri biasanya mbak, mungkin kan kendalanya karna banyaknya permintaan pesanan motor tersebut dan harus mengirim ke berbagai tempat. Jadi ya, untuk mengatasi solusinya tersebut ya kita harus memberikan konfirmasi kepada anggota itu sendiri sehingga anggota tidak merasa kecewa.”²⁰⁸

²⁰⁷ Wawancara dengan bapak Hudawi Abror selaku Manajer BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 25 September 2019.

²⁰⁸ Wawancara dengan mbak Inggal Kurniawati selaku *Customer Service* BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 25 September 2019.

Kemudian hal yang sama juga diungkapkan oleh Bapak Suwanto selaku *Account Officer* BTM Surya Madinah Tulungagung, sebagai berikut:

“Untuk solusinya sendiri ya yang pasti kita memberikan informasi kepada anggota ya apa dengan kita cara kita telfon jika adanya keterlambatan barang datang karena disebabkan oleh pihak *dealernya* itu sendiri. Sehingga kan dari pihak anggota pasti memberikan pengertian untuk permasalahan tersebut.”²⁰⁹

Agar data yang diperoleh valid, peneliti tidak hanya melakukan wawancara dari pihak BTM Surya Madinah Tulungagung tetapi peneliti juga melakukan wawancara dengan pihak anggota. Anggota yang bersedia di wawancara adalah Bapak Slamet Haryono, beliau menyatakan:

“Biasanya ada telfon dari pihak BTM Surya Madinah, bilang kalau ada keterlambatan pengiriman dari *dealernya* jadi saya ya memaklumi yang terpenting kan sudah ada informasi dari lembaga mbak.”²¹⁰

Hal serupa juga diungkapkan oleh Bapak Eko Wahyudi selaku anggota BTM Surya Madinah Tulungagung, sebagai berikut:

“Waktu itu saya diberitahu jika ada keterlambatan mbak, ya ditelfon dari pihak lembaga menjelaskan kalau memang dari pihak sananya masih ada kendala.”²¹¹

²⁰⁹ Wawancara dengan Bapak Suwanto selaku *Account Officer* BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 25 September 2019.

²¹⁰ Wawancara dengan Bapak Slamet Haryono selaku Anggota BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 10 Oktober 2019.

²¹¹ Wawancara dengan Bapak Eko Wahyudi selaku Anggota BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 10 Oktober 2019.

Ditambahkan juga oleh Bapak Mukti selaku anggota BTM Surya Madinah Tulungagung, sebagai berikut:

“Sebelumnya sudah ada pemberitahuan dari pihak BTM mbak, kalau ada sedikit keterlambatan. Yang terpenting kan dari pihak lembaga sudah menginformasikan jadi saya tidak cemas.”²¹²

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 bagaimana cara agar dapat mempertahankan kepercayaan dari masyarakat. Seperti yang telah disampaikan oleh bapak Hudawi Abror selaku Manajer BTM Surya Madinah Tulungagung sebagai berikut:

“Solusinya ya jelas dengan promosi seperti lewat radio, terus lewat koran Jawa Pos juga bisa dan kita ada brosur. Dari lembaga juga mengadakan acara seperti jalan sehat, nah di acara itu nanti kita lakukan untuk mempromosikan BTM Surya Madinah ini.”²¹³

Sama halnya yang disampaikan oleh Mbak Inggal Kurniawati selaku *Customer Service* di BTM Surya Madinah Tulungagung, sebagai berikut:

“Ya itu kita melakukan seperti menyebar brosur, terus ada *door to door* juga. Jadi misalkan ada orang kumpul-kumpul gitu kita datang dan dikasih brosur serta dari

²¹² Wawancara dengan Bapak Mukti selaku Anggota BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 11 Oktober 2019.

²¹³ Wawancara dengan Bapak Hudawi Abror selaku Manajer BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 25 September 2019.

pihak kami menjelaskan kepada masyarakat. Lalu kita ada acara ikut *event* seperti perayaan hari kemerdekaan, untuk mempengaruhi minat masyarakat.”²¹⁴

Hal yang sama juga disampaikan oleh Bapak Suwanto selaku *Account Officer* di BTM Surya Madinah Tulungagung, sebagai berikut:

“Kalau untuk saya ya itu mbak, membentuk strategi seperti kelompok, yang intinya kami bentuk kelompok-kelompok itu di wilayah tertentu, itu nanti kami kembangkan. Selain itu juga kita sebar brosur untuk menarik minat masyarakat.”²¹⁵

Agar data yang diperoleh valid, peneliti tidak hanya melakukan wawancara dari pihak BTM Surya Madinah Tulungagung tetapi peneliti juga melakukan wawancara dengan pihak anggota. Anggota yang bersedia di wawancara adalah Bapak Slamet Haryono, beliau menyatakan:

“Waktu itu ada promosi mbak, semacam dari brosur itu kan saya juga awalnya tidak tahu kalau ada BTM Surya Madinah ini. Jadi saya ya nyoba buat dateng ke lembaga yang membuat saya tertarik kan ini koperasi syariah.”²¹⁶

Hal serupa juga diungkapkan oleh Bapak Eko Wahyudi selaku anggota BTM Surya Madinah Tulungagung, sebagai berikut:

²¹⁴ Wawancara dengan Mbak Inggal Kurniawati selaku *Customer Service* BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 25 September 2019.

²¹⁵ Wawancara dengan Bapak Suwanto selaku *Account Officer* BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 25 September 2019.

²¹⁶ Wawancara dengan Bapak Slamet Haryono selaku Anggota BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 10 Oktober 2019.

“Ya itu mbak, sebagai lembaga keuangan dengan persaingan seperti ini promosi harus lebih ditingkatkan lagi agar tetap bertahan dan dipercaya masyarakat.”²¹⁷

Ditambahkan juga oleh Bapak Mukti selaku anggota BTM Surya Madinah Tulungagung, sebagai berikut:

“Untuk bersaing dengan lembaga-lembaga keuangan yang lain ya jelas dibutuhkan promosi tidak hanya sekedar itu saja tetapi juga BTM Surya Madinah mampu memberikan inovasi agar masyarakat ataupun anggota bisa tetap percaya dan juga mempermudah calon anggotanya.”²¹⁸

Jadi, dari pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa solusi untuk mengatasi kendala eksternal di BTM Surya Madinah yang pertama adalah dengan cara memberikan informasi kepada anggota jika adanya keterlambatan barang yang disebabkan oleh beberapa faktor dari pihak *supplier* atau *dealer* tersebut, sehingga anggota dapat mengerti dengan kendala tersebut. 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.

²¹⁷ Wawancara dengan Bapak Eko Wahyudi selaku anggota BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 10 Oktober 2019.

²¹⁸ Wawancara dengan Bapak Mukti selaku Anggota BTM Surya Madinah Tulungagung, tanggal 11 Oktober 2019.