

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Profil Lembaga

a. BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung

1. Profil BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung

BMT Istiqomah adalah kelompok swadaya masyarakat (KSM) sebagai lembaga ekonomi rakyat. BMT Istiqomah didirikan pada tanggal 3 Maret 2001 yang di didirikan oleh 36 orang. Pada tanggal 4 Juni 2001 BMT Istiqomah diresmikan oleh Direktur PINBUK Tulungagung dengan sertifikat Binaan Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil (PINBUK) Tulungagung, Nomor: 00101/52000/PINBUK/2001.

Awalnya BMT Istiqomah Karangrejo memiliki modal Rp. 15.000.000,-(Lima Belas Juta) untuk operasionalnya yang didapat dari para anggota pendiri. Untuk perlengkapan kantor Sebagian besar mendapatkan hibah dan pinjaman dari para anggota. Sedangkan sewa tempat juga dari anggota dengan biaya sewa secara kekeluargaan. Seiring berjalanya waktu BMT Istiqomah Karangrejo mendapatkan dukungan dalam waktu cepat dari para masyarakat yang sangat luar biasa. Dukungan seluruh anggota dan pihak koperasi dan UMKM terwujudlah harapan untuk berbadan hukum koperasi dengan diterbitkannya SK Nomor: 1882.2/32/BH/424.75/2002 tanggal 17 Mei 2002. Dengan adanya badan hukum ini memungkinkan BMT

istiqomah karangrejo untuk memperluas layanan dengan membuka unit usaha baru.

Setelah berbadan hukum koperasi dan memasuki babak baru dengan meluasnya jangkauan wilayah pelayanan, maka pada bulan November 2002 berhasil didirikannya kantor cabang Bago Tulungagung yang diresmikan pada tanggal 4 November 2002 oleh Direktur Pelaksanaan PINBUK Tulungagung. Pembukaan kantor cabang ini semakin meningkatkan volume usaha dan kegiatan kantor.

Proses pembangunan terus berjalan dan partisipasi anggota pun terus meningkat. Awalnya untuk mendapatkan calon anggota para pendiri BMT Istiqomah Karangrejo tergabung dalam sebuah forum organisasi dengan membangun kerjasama dengan anggota organisasi, sehingga sampai saat ini salah satu cara untuk menambah jumlah anggota dengan tradisi “getok tular” sesuai yang di turunkan oleh pendiri terdahulu.

2. Lokasi BMT Istiqomah Tulungagung

BMT Istiqomah memiliki dua kantor cabang unit yakni, BMT Istiqomah Unit 1 karangrejo yang terletak di Jalan Dahlia Nomor 8 Desa/Kec. Karangrejo Kabupaten Tulungagung, Telp. (0355) 491114 dan BMT Istiqomah Unit 2 Plosokandang bertempat di jalan Mayor Sujadi No. 12 Plosokandang Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung.

Tempat yang dijadikan penelitian oleh peneliti di BMT Istiqomah Unit 1 Karangrejo Tulungagung yang bertempat di Jalan Dahlia Nomor 8 Desa/Kec Karangrejo Kabupaten Tulungagung.

3. Visi dan Misi BMT Istiqomah Tulungagung

a. Visi:

Visi yang dikembangkan oleh BMT Istiqomah yaitu:

- 1) Koperasi adalah Soko guru perekonomian nasional yang harus terus menerus dikembangkan.
- 2) Koperasi diharapkan mampu menumbuhkan serta mengembangkan kegiatan ekonomi anggota masyarakat.
- 3) Koperasi syariah diharapkan mampu memberikan warna keagamaan dalam kegiatan ekonomi anggota masyarakat.

b. Misi

Misi yang dikembangkan oleh BMT istiqomah adalah:

- 1) Menjadikan komsyah Istiqomah sebagai lembaga yang secara aktif mensosialisasikan arti penting koperasi dalam kegiatan ekonomi anggota masyarakat.
- 2) Menciptakan peluang ekonomi baik melalui pengemban sektor usaha koperasian, penyediaan permodalan maupun pembinaan usaha anggota dan masyarakat.
- 3) Berupaya mengimplementasikan konsep-konsep syariah dalam kegiatan ekonomi baik dalam kaitannya dengan kegiatan dan usaha lembaga maupun kegiatan ekonomi dalam masyarakat.

4. Tujuan dan Fungsi BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung

BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung bertujuan untuk memajukan kesejahteraan para anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya dan meningkatkan kekuatan pada pengusaha kecil dan para pelaku ekonomi lain.

Fungsi BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung antara lain:

- 1) Mempertinggikan kualitas sumberdaya insan anggota menjadikan lebih professional dan islami sehingga semakin utuh dan Tangguh dalam beribadah dalam menghadapi tantangan
- 2) Mengorganisir dana sehingga berputar untuk ekonomi masyarakat
- 3) Mengembangkan kesempatan kerja
- 4) Ikut menata dan memadukan program pembangunan masyarakat lapisan bawah
- 5) Memperkokoh usaha anggota

5. Produk BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung

BMT Istiqomah Karangrejo memiliki dua kategori produk yaitu produk pembiayaan dan produk simpanan. Berikut produk pembiayaan pada BMT Istiqomah Karangrejo yaitu:

- 1) Penyaluran Dana

Dari keseluruhan dana yang telah di himpun dari masyarakat dan dikembaliakn lagi kepada masyarakat yang

membutuhkan. Arti penting BMT sebagai Lembaga keuangan intermediasi yang menjembatani masyarakat yang mempunyai potensi tabungan dan menyalurkan kepada masyarakat yang memerlukan, maka dapat dialokasikan untuk pembiayaan dengan sistem:

a. BBA (*Bai'bi Tsaman' Ajil*)

Adalah hubungan akad jual beli (investasi atau pembelian barang) dengan pembayaran tangguh atau angsuran (jual beli kredit).

b. Murabahah

Adalah pembiayaan yang pembayarannya dilakukan oleh anggota setelah jatuh tempo pengembalian dengan harga dasar barang yang dibeli yang kemudian ditambah dengan keuntungan yang telah disepakati bersama.

c. Mudharabah

Adalah pembiayaan dimana Baitul Tanwil bertindak sebagai Mudharib yang menyediakan dana sedangkan anggotanya yang menjalankan usaha dan manajemennya.

2) Penghimpun Dana

Bentuk dari penghimpunan dana, meliputi :

a. Simpanan Pokok Anggota Koperasi

Adalah simpanan sebesar Rp. 1.000.000,00 setiap anggota dan dibayarkan 1 kali pada awal masuk sebagai anggota BMT.

b. Simpanan Pokok Pembiayaan

Adalah simpanan yang harus dibayar oleh para calon nasabah pembiayaan sebelum menjadi anggota pembiayaan sebesar Rp. 5.000,00.

c. Simpanan Wajib Anggota Koperasi

Adalah simpanan rutin yang harus dibayar oleh anggota koperasi sebesar Rp. 50.000,00.

d. Simpanan Pembiayaan

simpanan yang harus dilakukan oleh anggota pembiayaan saat simpanan wajib pembiayaan direalisasi, besarnya disesuaikan dengan nilai pembiayaan.

e. Simpanan Wajib Pembiayaan

Simpanan yang harus dilakukan oleh anggota pembiayaan selama bersangkutan mempunyai pinjaman di BMT, dengan nilai sebesar Rp. 1.000,00 per bulan.

Untuk Produk simpanan yang telah diluncurkan BMT adalah:

a) TAMASYA (Tabungan Masyarakat Syariah)

Untuk produk ini pada awal pendaftaran dikenakan biaya administrasi sebesar Rp. 8.500,00 dengan rincian biaya administrasi calon anggota Rp. 2.500,00 kemudian

biaya simpanan pokok calon anggota sebesar Rp. 5.000,00 dan biaya simpanan wajib calon anggota sebesar Rp. 1.000,00. Biaya – biaya tersebut tidak termasuk buku rekening karena buku rekening simpanan didapatkan gratis pada awal pendaftaran, namun jika hilang maka untuk mengganti yang baru dikenakan biaya sebesar Rp. 5.000,00. Proporsi bagi hasil untuk simpanan jenis TAMASYA ini sebesar 50%.

b) Tabungan Pendidikan Istiqomah (TPI)

Tabungan Pendidikan Istiqomah ini dikembangkan dalam bentuk tabungan kotak yang disebarakan ke wilayah yang terjangkau di Kabupaten Tulungagung. Tabungan pendidikan diperuntukan bagi siswa (murid) sekolah TK sampai dengan Perguruan Tinggi. Setoran minimal Rp. 25.000- setoran selanjutnya minimal Rp. 5000-. Perhitungan saldo rata-rata dalam satu bulan dengan saldo minimal Rp. 10.000,-.

c) Deposito Istiqomah

Jangka waktu simpanan deposito istiqomah yaitu 3 bulan, 6 bulan, 12 bulan, dan 24 bulan. Besarnya porsi nisbah atau bagi hasil perbulan berdasarkan jumlah pendapatan BMT setiap bulannya.

6. Struktur Lembaga

Struktur organisasi BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung.

**Tabel 4.1 Susunan Pengurus BMT Istiqomah Karangrejo
Tulungagung**

No	Nama	Jabatan	Alamat
1.	Nursalim, S.S	Ketua	Jl. Dahlia No.09 karangrejo
2.	Adib Makarim, S.Ag	Sekretaris	Tunggulsari, Kedungwaru
3.	Yoyok Sunaryo	Bendahara	Ngranti, Boyolangu

Sumber: Data RAT BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung

**Tabel 4.2 Susunan Pengawas BMT Istiqomah Karangrejo
Tulungagung**

No	Nama	Jabatan	Alamat
1.	KH. Muhsin Ghozali	Pengawas Syariah	Bolu, Punjul, Karangrejo
2.	Winarto, S.Ag	Pengawas Adm dan Keuangan	Gendingan, Kedungwaru
3.	H. Imam Mustakim	Pengawas Org dan Kelembagaan	Krajan. Karangrejo

Sumber: Data RAT BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung

Tabel 4.3 Susunan pengelola BMT Istiqomah Karangrejo

No	Nama	Jabatan	Alamat
1.	M. Arif Jauhari, S.H	Manajer	Karangrejo
2.	Dini Indrawati	Kasir	Sukorejo, Karangrejo
3.	Mugiono	Pembiayaan	Sendang
4.	Heru Sunarko	Pembiayaan	Jl. AnggrekII, Karangrejo

5.	Riska Putri Wijayanti, S.Pd	Pembukuan	Tugu, Trenggalek
6.	Zainul Fuad, SE	Manajer	Tiudan, Gondang
7.	Lisa Murnisari, S.E	Pebukuan	Jl. I Gusti Ngurah Rai, TA
8.	Riko Antofanni	Pembiayaan	Majan, Kedungwaru
9.	Novan Ega Rahtama, S.Ag	Pembiayaan	Baruharjo, Trenggalek
10.	M. Qoidul Umam	Pembiayaan	Plosokandang, Kedungwaru
11.	Sujai	Cleaning Service	Jl. Dahlia, Karangrejo

Sumber: Data RAT BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung

b. BMT Muamalah Tulungagung

1. Profil BMT Muamalah Tulungagung

BMT Muamalah Tulungagung didirikan beberapa alumni STAIN Tulungagung pada rapat pembentukan koperasi yang diselenggarakan pada tanggal 15 Juli 1998 yaitu Bapak Nyadin, Bapak Ahmad Thohir, Bapak. M. Agus Salim dan juga pihak-pihak lainnya seperti Bapak Muh. Isa Anshori dan Lyssa Sutiningsih, yang kemudian disahkan oleh Kepala Kantor Departemen Koperasi Pengusaha Kecil Menengah Kabupaten Tulungagung No. 02/II/KDK.13/18/VIII/1998 pada tanggal 28 Agustus 1998 dengan nama koperasi *Baitul Maal Wa Tamwil* "Muamalah" (KBMT Muamalah) yang sebelumnya beralamat di Jl. HR Fatah Kios No. 33 Tulungagung yang kemudian sekarang

bernama Kopsyah BMT Muamalah yang beralamatkan di Jl. MT Haryono IV/06 Tulungagung.

Sebelumnya Kopsyah BMT Muamalah menjadi satu dengan BMT Pahlawan pusat pada tahun 1998 yang beralamat di Jl. HR. Fatah Kios No. 33 atau depan Pasar Ngemplak Tulungagung. Kemudian Kopsyah BMT Muamalah mulai berdiri sendiri dan mencari tempat baru. Beroperasi sejak tahun 1997 dan mendapatkan pengesahan dari Menteri Koperasi Pengusaha Kecil dan Menengah RI dengan Badan Hukum No:02/BH/KDK.13/18/VIII 1998.

2. Lokasi BMT Muamalah Tulungagung

BMT Muamalah sebagai Lembaga keuangan mikro di Tulungagung yang beralamatkan di Jl. Mayjen Sungkono III Kutoanyar, Kecamatan Tulungagung, Jawa Timur. Telp. (0355) 321726.

3. Visi dan Misi BMT Muamalah Tulungagung

a. Visi

Menjadi lembaga keuangan syariah yang mandiri, sehat, kuat, berkualitas sehingga mampu berperan dalam memakmurkan kehidupan.

b. Misi

- 1) Gerakan pembebasan anggota dan masyarakat dari renternir, kemiskinan dan ekonomi ribawi

- 2) Gerakan pemberdayaan meningkatkan kualitas dalam ekonomi riil dan kelembagaanya menuju tatanan perekonomian yang Makmur dan maju
- 3) Gerakan keadilan membangun struktur masyarakat yang adil dan bermakmuran, ber kemajuan serta berkeadilan

4. Tujuan dan Fungsi BMT Muamalah Tulungagung

Tujuan dari BMT Muamalah Tulungagung yaitu mewujudkan kehidupan anggota, keluarga dan masyarakat sekitar agar selamat, damai dan sejahtera melalui pengelolaan BMT dengan prinsip dasar insani.

Fungsi dari BMT Muamalah Tulungagung dalam mencapai tujuannya, antara lain:

- 1) Meningkatkan kualitas SDM anggota, pengurus dan pengelola menjadi lebih professional, saalam (selamat, damai dan sejahtera), amanah, sehingga semakin utuh dan tangguh dalam berjuang dan berusaha (beribadah) menghadapi tantangan global.
- 2) Mengorganisir dan memobilisasi dana sehingga dana masyarakat termanfaatkan secara optimal di dalam dan untuk masyarakat banyak.
- 3) Pengembangan kesempatan bekerja
- 4) Mengukuhkan dan meningkatkan kualitas usaha dan pasar produk-produk anggota

5) Memperkuat dan meningkatkan kualitas lembaga-lembaga ekonomi dan sosial masyarakat banyak.

5. Produk BMT Muamalah Tulungagung

a. Produk Pembiayaan

Pembiayaan salah satu produk dari BMT Muamalah Tulungagung. Pembiayaan yang diberikan merupakan pemberian modal atau menyediakan barang yang dibutuhkan untuk keperluan usaha para pengusaha kecil agar usaha mereka semakin berkembang. Jadi yang dibiayai BMT adalah usahanya bukan orangnya. Dalam setiap pembiayaan berarti telah terjadi akad kerjasama (syirkah) antara BMT (sebagai pemilik modal) dengan pengusaha kecil (sebagai pemakai modal) untuk bersama-sama mengembangkan usaha. Sebagai lembaga keuangan syariah BMT Muamalah Tulungagung memakai system yang sesuai syariat Islam.

Berikut produk pembiayaan yang ada di BMT Muamalah Tulungagung:

1) Pembiayaan Murabahah adalah pembiayaan dengan akad jual beli, dimana seseorang membutuhkan barang (alat usaha) dan pihak BMT menyediakan barangnya. Pembayaran dilakukan dibelakang atau jatuh tempo, besarnya harga dan lamanya pembayaran berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak.

- 2) Pembiayaan Mudharabah adalah pembiayaan dengan akad syirkah atau kerjasama antara lembaga syari'ah dengan anggota yang menjalankan usaha dengan modal seluruhnya dari lembaga syari'ah, dalam jangka waktu tertentu dan hasil keuntungan usaha akan dibagi sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak.
- 3) Pembiayaan Qardhul Hasan adalah pembiayaan dengan pengembalian pokok yang tidak memungut bagi hasil kepada (peminjam) dengan membayar infaq seikhlasnya.
- 4) Pembiayaan Ba'i bitsaman ajil adalah jual beli barang pada harga asal dengan tambahan keuntungan yang disepakati. Dalam ba'i bitsaman ajil ini, penjual harus memberi tahu harga produk yang ia beli dan menentukan suatu tingkat keuntungan sebagai tambahannya. Ba'i bitsaman ajil ini dapat dilakukan untuk pembelian secara pemesanan
- 5) Pembiayaan Musyarakah yaitu pembiayaan dimana terdapat perjanjian antara pihak-pihak yang saling menyumbangkan pembiayaan (dana / modal) dan manajemen usaha, pada suatu usaha tertentu dengan proporsi bisa sama atau tidak. Keuntungannya dibagi sesuai kesepakatan antara BMT dengan

anggota pembiayaan, demikian dengan kerugiannya dibagi menurut proposi modal.⁶⁰

b. Produk Tabungan

- 1) Tabungan yaitu simpanan uang di lembaga keuangan seperti bank ataupun non bank yang penarikannya dapat dilakukan sewaktu waktu dengan syarat tertentu.
- 2) Tabungan berjangka yaitu simpanan yang disetorkan oleh anggota dengan periode waktu tertentu sesuai yang telah diterapkan sebelumnya. Jenis tabungan ini tidak bisa diambil sebelum jatuh temponya. Biasanya waktu yang disediakan 1 bulan 3 bulan, 6 bulan, 12 bulan, 24 bulan.

6. Struktur Lembaga

Struktur organisasi BMT Muamalah Tulungagung

Tabel 4.4 Susunan Pengawas BMT Muamalah Tulungagung

No.	Nama	Jabatan	Alamat
1.	Achmad Thohir, M.Ag	Pengawas	Tulungagung
2.	M. Agus Salim, M.Pd	Pengawas	Blitar
3.	Nurul Amin, M.Ag	Pengawas	Tulungagung

Sumber: Modul Pelatihan Calon Pengelola LKMS BMT 2010

Tabel 4.5 Susunan Pengelola BMT Muamalah Tulungagung

No.	Nama	Jabatan	Alamat
1.	Agung Hariyadi, Se,Sy	Manager	Tulungagung
2.	Silviana Puspita Sari, S.E	Kasir	Tulungagung

⁶⁰ Team PINBUK Tulungagung, *Modul Penelitian Calon Pengelola Lembaga Keuangan Syari'ah*, (Tulungagung, 2010).

3.	Khairunisyah	Pemasaran	Tulungagung
4.	Titan Wahyu Ardiyanto	Pemasaran	Tulungagung

Sumber: Modul Pelatihan Calon Pengelola LKMS BMT 2010

Tabel 4.6 Susunan Pengurus BMT Muamalah Tulungagung

No.	Nama	Jabatan	Alamat
1.	H. Nyadin, M.AP	Ketua	Tulungagung
2.	Hasan Sultoni, M.Sy	Sekretaris	Tulungagung
3.	Heni Suparyatin, S.E	Bendahara	Tulungagung

Sumber: Modul Pelatihan Calon Pengelola LKMS BMT 2010

B. Paparan Data

Dalam penelitian informasi yang didapatkan dari hasil wawancara, observasi, dokumen yang berkaitan dengan fokus penelitian. Data yang diolah dari hasil wawancara dengan informan, pihak pengurus BMT yang terkait dengan penelitian pada pembiayaan murabahah maupun dengan nasabah yang terkait dengan pengembangan usaha. Berikut Informan penelitian diantaranya:

Tabel 4.7 Informan Penelitian Pengurus BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung

No.	Nama	Jabatan	Keterangan
1.	M. Arif Jauhari, S.H	Manager	Wawancara mengenai pembiayaan murabahah yang ada di BMT dan Strategi pemasaran yang dilakukan guna meningkatkan jumlah anggota
2.	Riska Putri Wijayanti, S.Pd	Pembukuan	
3.	Heru Sunarko	Pembiayaan	

Sumber : Data diolah peneliti

Selain dengan pengurus BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung, peneliti juga melakukan wawancara dengan informan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi Anggota dalam pengambilan pembiayaan pada BMT dalam mengembangkan usahanya. Berikut data informan anggota BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung.

Tabel 4.8 Informan Penelitian Anggota BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung

No.	Nama	Jenis Usaha	Keterangan
1.	Hartatik	Peracang/ toko kelontong	Wawancara mendalam mengenai faktor yang mempengaruhi anggota dalam pengambilan pembiayaan murabahah guna pengembangan usaha.
2.	Miskam	Tralis	
3.	Siti Muamanah	Ternak ayam petelur	

Sumber : Data diolah peneliti

Selain pada BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung, Peneliti juga melakukan wawancara sekaligus Observasi pada BMT Muamalah Tulungagung guna mendapatkan informasi mengenai penerapan pembiayaan murabahah. Data diperoleh dari hasil wawancara dengan Pengurus BMT Muamalah dan juga Informan dari Anggota BMT yang menggunakan pembiayaan murabahah. Berikut data Informan Pengurus BMT dan informan dari Anggota BMT Muamalah Tulungagung.

Tabel 4.9 Informan penelitian Pengurus BMT Muamalah Tulungagung

No.	Nama	Jabatan	Keterangan
1.	Hasan Sultoni, M.Sy	Sekretaris	Wawancara mengenai pembiayaan murabahah yang ada di BMT dan Strategi pemasaran yang dilakukan guna meningkatkan jumlah anggota
2.	Titan Wahyu Ardiyanto	Marketing	
3.	Silviana Puspita Sari, S.E	Kasir	

Sumber : Data diolah peneliti

Tabel 4.10 Informan Penelitian Anggota BMT Muamalah Tulungagung

No.	Nama	Jenis Usaha	Keterangan
1.	Purwini	Petani	Wawancara mendalam mengenai faktor yang mempengaruhi anggota dalam pengambilan pembiayaan murabahah guna pengembangan usaha.
2.	Mutikah	Toko Sembako	
3.	Nurairiyah	Warung makan	

Sumber : Data diolah peneliti

1. Penerapan strategi pemasaran dalam meningkatkan jumlah anggota pembiayaan murabahah BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung

BMT (*Baitul Maal Wa Tamwil*) memiliki berbagai macam pembiayaan, salah satunya adalah pembiayaan Murabahah. Pembiayaan Murabahah cukup banyak diminati oleh masyarakat yang memiliki usaha maupun yang mau mendirikan usahanya, Karena dapat menjadikan solusi

dalam persoalan penambahan modal ataupun permasalahan modal untuk mengembangkan usahanya. Selain itu pembiayaan Murabahah karakternya yang profitable, mudah dalam penerapannya, serta dengan risk faktor yang ringan untuk diperhitungkan dalam penerapannya, BMT sekaligus bertindak sebagai pembeli sekaligus penjual barang tertentu yang dibutuhkan oleh anggota maupun calon anggota.

1) BMT Istiqomah Karangrejo

Peneliti mencari gambaran secara umum mengenai BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung yang diterapkan BMT. Informan pertama yang memberikan informasi kepada peneliti dari BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung yakni pengurus BMT Bapak M. Arif Jauhari, S.H selaku Manager. Beliau menjelaskan mengenai BMT (Biatul Maal Wa Tamwil) sebagai lembaga keuangan yang membantu perekonomian masyarakat kelas menengah ke bawah serta masyarakat sekitar yang sedang membangun atau mempunyai usaha:

“BMT yaitu sebuah Lembaga ekonomi rakyat yang berupaya dalam pengembangan usaha-usaha produktif dan investasi dengan sistem bagi hasil untuk meningkatkan kualitas ekonomi dalam rangka upaya mengurangi kemiskinan dengan berlandaskan Syariah”⁶¹

Peneliti kemudian menanyakan lebih lanjut produk-produk yang terdapat dalam BMT Istiqomah. Bapak Heru Sunarko selaku bagian pembiayaan. Beliau menjelaskan:

⁶¹ Wawancara dengan Bapak Arif Jauhari, tanggal 25 November 2021

“Produk yang terdapat dalam BMT Istiqomah dikategorikan menjadi dua produk yaitu produk simpanan dan produk pembiayaan. Produk simpanan yang ada di BMT Istiqomah ada dua yaitu Simpanan Masyarakat Syariah (SIMASYA) dan Simpanan Pendidikan Istiqomah (SIMPATI). Sedangkan produk pembiayaan yang saat ini banyak digunakan anggota yaitu murabahah murni, murabahah plus (M+), bai’ bitsaman ajil, dan mudharabah.”⁶²

Peneliti kemudian menanyakan kepada Ibu Riska selaku bagian pembukuan untuk menjelaskan metode pembayaran produk murabahah dan jangka waktu yang diberikan:

“Untuk BBA (Ba’i Bi Tsaman Ajil) itu membayar setiap bulannya pokok dan bahas dengan margin 1,2%-2% tergantung dengan pinjaman dan maksimal untuk waktunya 36 bulan. Kalau M+ itu pembarannya bahas aja setiap bulan dan pokok nya dibelakang untuk waktunya selama 6 bulan, marginya sebesar 1,8%-2,5%. M murni itu bahas dan pokoknya dibayarkan dibelakang atau pas jatuh tempo biasanya dibayarkan pada bulan ke tiga, untuk marginya sebesar 2,3%-2,8%.”⁶³

Kemudian peneliti menanyakan, apakah Pembiayaan Murabahah merupakan produk yang diminati anggota atau sebaliknya. Kemudian Beliau menyampaikan bahwa Pembiayaan Murabahah pada BMT sangatlah di minati oleh para anggota:

“Pembiayaan Murabahah ini sangatlah diminati oleh anggota, dibuktikan dengan kenaikan jumlah anggota setiap tahunnya dan jumlah pembiayaan terbanyak berdasarkan rincian rekeningnya. Murabahah ini banyak diminati karena pembiayaannya yang fleksibel, mudah, cepat.”⁶⁴

Peneliti menanyakan kepada bapak Arif Jauhari mengenai jangka waktu yang diberikan pembiayaan *Murabahah* pada BMT Istiqomah:

⁶² Wawancara dengan Bapak Heru Sunarko, tanggal 1 Desember 2021

⁶³ Wawancara dengan Ibu Riska Wijayanti, tanggal 30 November 2021

⁶⁴ Wawancara dengan Ibu Riska Wijayanti, tanggal 30 November 2021

*“jangka waktu yang diberikan ditaguhkan 3 bulan, 6 bulan, 12 bulan dan semisal anggota meminta untuk perpanjangan diperbolehkan , untuk batas waktu perpanjangan sendiri tidak ada”.*⁶⁵

Dari jawaban wawancara dijelaskan bahwa mekanisme pembiayaan murabahah di BMT Istiqomah tentunya diawali dengan melengkapi syarat-syarat yang sudah ditetapkan oleh pihak BMT. Untuk selanjutnya dilakukan survei terhadap jaminan yang diajukan oleh nasabah. Setelah survei baru dilakukan akad sesuai kesepakatan bersama. Sementara itu, syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh nasabah disampaikan oleh ketua BMT sebagai berikut:

*“Persyaratan yang diperlukan untuk mengajukan pembiayaan murabahah diantaranya, Harus sudah cukup usia, punya pekerjaan, namun yang diutamakan lagi sudah berkeluarga agar jaminan bisa dijaminan oleh pihak kedua jika sewaktu waktu ada kendala yang terjadi namun tidak menutup kemungkinan untuk yang masih bujang asalkan dia sudah cukup dewasa punya usaha, punya pekerjaan tetap, dan ekonominya yang tergolong sedang, Foto copy KTP, Foto Copy Jaminan (Sertifikat atau BPKB), Foto Copy KK, mengisi formulir pembiayaan sesuai dengan identitas KTP”.*⁶⁶

Pernyataan tersebut didukung oleh Bapak Heru Sunarko dengan informasi yang beliau sampaikan sebagai berikut:

*“BMT Istiqomah Karangrejo dalam pemberian pembiayaan dimulai dari adanya pengajuan permohonan terlebih dahulu dengan memenuhi persyaratan dari BMT, Kemudian akan diproses selanjutnya mulailah dilakukan survey”.*⁶⁷

Kemudian peneliti menanyakan lebih lanjut mengenai Mekanisme dalam pembiayaan murabahah di BMT Istiqomah

⁶⁵ Wawancara dengan Bapak Arif Jauhari, tanggal 25 November 2021

⁶⁶ Wawancara dengan Bapak Arif Jauhari, tanggal 25 November 2021

⁶⁷ Wawancara dengan Bapak Heru Sunarko, tanggal 1 Desember 2021

Karangrejo Tulungagung kepada bapak Heru Sunarko selaku bagian pembiayaan:

“mekanisme pembiayaan murabahah harus sesuai dengan persyaratan yang ada, kemudian melakukan survey terlebih dahulu. Biasanya tim kami melakukan survey dengan menggali informasi ke tetangga terdekat dari si calon anggota agar kami mengetahui kepribadiannya, kesehariannya seperti apa. Kemudian jika sekiranya memenuhi kualifikasi dari karakter anggota yang baik dan setelah beberapa syarat diatas telah terpenuhi katakanlah acc disitulah dimulainya untuk memasuki akad murabahah. Setelah itu Perwakilan dari kantor akan melakukan survey rumah dan agunan yang dijaminakan, barulah bisa diproses sesuai dengan kebutuhan anggota yang diminta, tetapi pihak BMT tidak menyediakan barang tersebut, tetapi nanti diwakilkan ke nasabahnya sendiri yang membelikan, artinya pihak BMT hanyalah menyediakan modalnya saja dan nasabah yang membelikan barangnya sendiri sesuai apa yang diminta tadi.”⁶⁸

Dalam hal penyediaan barang murabahah, pihak BMT tidak menyediakan. Melainkan, penyediaan barang diserahkan pada pihak anggota. Pihak BMT hanya memberikan modal kepada nasabah. Hal ini tentu sudah disesuaikan dengan kesepakatan antara dua belah pihak. Berikut kutipan wawancara dengan ketua BMT:

“Kalau menyediakan barang pihak BMT tidak mungkin karena akadnya kan pihak BMT minta diwakilkan namanya murabahah bil wakalah. Keduanya saling menguntungkan dan saling ikhlas, terjadilah suatu perjanjian yang mengikat. Seperti yang dijelaskan di atas pihak BMT mewakilkan dalam bentuk menguangkan kemudian nasabahnya sendiri yang membelikan barang yang diminta.”⁶⁹

Penentuan margin dalam pembiayaan murabahah, pihak BMT berdasarkan pada usulan Dinas Koperasi dan PINBUK. Sehingga ada

⁶⁸ Wawancara dengan Bapak Heru Sunarko, tanggal 1 Desember 2021

⁶⁹ Wawancara dengan Bapak Arif Jauhari, tanggal 25 November 2021

Batasan-batasan tertentu yang tidak akan merugikan nasabah. Berikut kutipan wawancaranya:

“Sudah ada rambu – rambunya pihak BMT tidak boleh asal-asalan memberikan margin, pihak BMT punya pedoman sendiri itu pun pihak BMT dikasih usulan dari dinas koperasi dan PINBUK sekian sampai sekian, pihak BMT juga tidak mungkin mengambil keuntungan sembarangan, ada presentase nya dari sekian hingga sekian persen, nasabah juga tidak boleh di beri tau sekian persen tidak boleh, jadi setiap karyawan tidak boleh asal – asalan.”⁷⁰

Penentuan margin keuntungan bagi pihak BMT Istiqomah bersifat rahasia. Hal ini dilakukan untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan. Namun, meskipun besar presentase keuntungannya tidak diberitahukan pada nasabah, pihak BMT tetap mempunyai pedoman sendiri. Pedoman tersebut diusulkan oleh Dinas Koperasi dan PINBUK.

Peneliti menanyakan strategi pemasaran seperti apa yang dilakukan BMT untuk menarik minat nasabah dalam pengambilan pembiayaan *Murabahah* di BMT Istiqomah Karangrejo kepada Bapak Heru Sunarko selaku bagian pembiayaan, beliau menjelaskan bahwa:

*“Untuk strategi pemasaran yang kami lakukan masih sama dengan yang diturunkan pendiri BMT Istiqomah terdahulu, dengan cara Getok Tular, banyaknya hubungan Kerjasama yang dibangun sejak dulu sampai sekarang, maka relasi kami juga sangat banyak. Sehingga dengan Kerjasama ini memberikan akses yang cukup mudah untuk memberikan informasi mengenai pembiayaan *murabahah* itu sendiri”⁷¹*

⁷⁰ Wawancara dengan Bapak Arif Jauhari, tanggal 25 November 2021

⁷¹ Wawancara dengan Bapak Heru Sunarko, tanggal 1 Desember 2021

Bapak Arif Jauhari membenarkan pernyataan bapak Heru Sunarko, kemudian beliau menambahkan peran menjaga loyalitas anggota itu juga sangatlah penting:

“Benar yang dikatakan bapak Heru, kami masih menerapkan strategi pemasaran Getok Tular, komunikasi ini terjalin dari mulut ke mulut. Selain dengan sistem jaringan karyawan dan organisasi, para karyawan kami juga sangatlah membantu, mereka juga melakukan getok tular kepada saudara, sampai tetangga juga. Selain itu para anggota kami juga menerapkan getok tular ini, mereka memberitahukan kepada saudara, kerabat dekat teman, maupun tetangga untuk datang ke BMT melakukan pembiayaan murabahah ini karena banyak manfaat yang didapatkan serta pembiayaannya mudah dan cepat. Dari sini sangatlah penting untuk menjaga loyalitas anggota agar mereka tetap percaya kepada kami untuk memberikan pelayanan yang baik dan terpercaya.”⁷²

Peneliti kemudian menanyakan lebih lanjut terkait penerapan strategi Pemasaran yang digunakan pihak BMT Istiqomah Karangrejo kepada Bapak Heru Sunarko:⁷³

“strategi Getok tular ini sudah legend digunakan, dan semakin luas jaringan yang telah kami bentuk, dan kerja sama lain sudah kami bentuk dengan berbagai organisasi lain”.

2) BMT Muamalah Tulungagung

Pertama peneliti melakukan wawancara dengan personil/pengurus dari BMT Muamalah Tulungagung yang dianggap memahami dan menguasai tentang analisis pembiayaan. Untuk informanya Bapak Hasan Sultoni, M.Sy.Sy, beliau menyampaikan:

“BMT Muamalah Tulungagung merupakan salah satu Lembaga keuangan mikro islam yang ada di tulungagung, kami hadir

⁷² Wawancara dengan Bapak Arif Jauhari, tanggal 25 November 2021

⁷³ Wawancara dengan Bapak Heru Sunarko, tanggal 25 November 2021

untuk membantu perekonomian masyarakat tulungagung terutama untuk para anggota kami dalam usaha membangun bisnis dan meningkatkan perekonomian mereka.”⁷⁴

Pernyataan Bapak Hasan Sul-toni, M. Sy tersebut didukung dengan informasi yang disampaikan oleh Ibu Silviana Puspita Sari, S.E. yang menyampaikan hal sebagai berikut:

“Tidak hanya itu, BMT Muamalah ini dalam melaksanakan kegiatannya itu ada dua kegiatan yaitu kegiatan bisnis dimana merupakan kegiatan utama dan kegiatan sosial sebagai kegiatan penunjang”⁷⁵

Peneliti kemudian menanyakan lebih lanjut mengenai produk-produk yang ada di BMT Muamalah. Ibu Silviana Puspita Sari, SE menjelaskan:

“Produk yang terdapat dalam BMT Muamalah dikategorikan menjadi dua produk yaitu produk simpanan dan produk pembiayaan. Produk simpanan berupa tabungan biasa dan tabungan berjangka. Sedangkan produk pembiayaan yang saat ini banyak digunakan anggota yaitu murabahah, BBA (Ba’i Bitsaman Ajl), Rahn, Mudharabah.”⁷⁶

Produk pembiayaan yang ada di BMT Muamalah Tulungagung yang banyak diminati oleh masyarakat setempat adalah produk pembiayaan murabahah. Hal tersebut telah diungkapkan oleh Bapak Titan Wahyu Ardiyanto selaku bagian marketing di BMT Muamalah Tulungagung:

“Pada BMT Muamalah Tulungagung ini pengguna akad pembiayaan murabahah lebih banyak diminati dibandingkan dengan pengguna akad pembiayaan lain. Dikarenakan akad murabahah mudah diterapkan pada masyarakat dan tidak rumit,

⁷⁴ Wawancara dengan Bapak Hasan Sul-toni, tanggal 2 Desember 2021

⁷⁵ Wawancara dengan ibu sliviana Puspita Sari, tanggal 9 Desember 2021

⁷⁶ Wawancara dengan ibu sliviana Puspita Sari, tanggal 9 Desember 2021

serta pihak lembaga juga tidak terlalu diribetkan. Hal itu bisa terjadi karena keinginan anggota atau calon anggota untuk mengambil pembiayaan murabahah. Disamping itu, pengelola lembaga BMT berusaha memberikan penjelasan mengenai akad pembiayaan yang ada di BMT ini kepada anggota atau calon anggota yang melakukan pinjaman berdasarkan kesediaannya dalam melakukan pelunasan terhadap pembiayaannya serta sistem pengangsurannya seperti apa.”⁷⁷

Peneliti kemudian menanyakan mengenai mekanisme dalam pembayaran murabahah kepada Bapak Titan Wahyu Ardiyanto:

“Pembayaran dengan cara diangsur setiap bulannya dengan jangka waktu sesuai kemampuan anggota tersebut. Namun kami memiliki batas maksimal angsuran yaitu 3 tahun.”

Kemudian peneliti menanyakan, syarat apa saja yang diperlukan calon anggota untuk mengajukan pembiayaan murabahah di BMT Muamalah Tulungagung. Bapak Agung Hariyadi, Se. Sy menjelaskan:

“Syarat yang harus dipenuhi untuk mengajukan pembiayaan Murabahah seperti kelengkapan dokumen pada umumnya diantaranya mengisi blanko pengajuan data diri calon anggota, fotocopy Akta nikah, foto copy KTP, fotocopy Kartu Keluarga (KK), fotocopy jaminan. Jaminan yang bisa diterima oleh BMT Muamalah seperti BPKB dan sertifikat tanah.”⁷⁸

Mekanisme pembiayaan murabahah di BMT Muamalah Tulungagung terprogram secara rinci. Berikut penjelasan Bapak Titan selaku bagian pemasaran:

“Mekanisme pembiayaan murabahah adalah calon anggota atau anggota datang ke kantor beserta agunan yang di jaminkan, pegawai kantor akan mengecek keaslian agunan, mulai dari no mesin, no rangka, dan sebagainya, setelah selesai akan lanjut

⁷⁷ Wawancara dengan Bapak Titan Wahyu Ardiyanto, tanggal 25 November 2021

⁷⁸ Wawancara dengan Bapak Titan Wahyu Ardiyanto, tanggal 25 November 2021

*tanya-tanya setelah itu lanjut ke pembuatan perjanjian di teruskan akad murabahah.*⁷⁹

Kemudian peneliti menayakan lebih lanjut mengenai Mekanisme dalam pembiayaan murabahah di BMT Muamalah Tulungagung kepada bapak Titan Wahyu Ardiyanto selaku bagian pemasaran, beliau menjelaskan:

*“Sampai saat ini banyak masyarakat menggunakan akad murabahah dan murabahah bil wakalah (tergantung permintaan dari anggota ingin diwakilkan dalam membeli barang atau tidak). Jika anggota menginginkan pembelian secara langsung atau tidak perantara dari pihak BMT maka menggunakan akad murabahah bil wakalah (menggunakan surat kuasa (wakalah) dari pihak BMT). Akan tetapi jika anggota menginginkan pembelian barang dilakukan BMT ke supplier maka menggunakan akad murabahah. Untuk akad murabahah tidak tertuju pada keperluan konsumtif saja, pihak BMT menggunakan akad murabahah untuk kebutuhan produktif. Contohnya anggota yang mempunyai usaha ternak bebek, yang kemudian anggota tersebut ingin membuat kandang sehingga pihak BMT membantu dalam membelikan bahan-bahan untuk membuat kandang tersebut, seperti membelikan semen, bata, kayu, dan lainnya. Sedangkan contoh konsumtif seperti sepeda motor dan alat elektronik lainnya”.*⁸⁰

Peneliti menanyakan untuk penentuan Margin nya seperti apa pada pembiayaan murabahah ini. Bapak Titan Wahyu menjelaskan:

*“untuk penentuan margin pada pembiayaan murabahah ini sebesar 2,5%. Dalam pembiayaannya BMT Muamalah mampu membiayai 50-70% untuk pembelian tanah jika dilihat tanah tersebut strategis dan kalau tanah kan semakin lama harganya cenderung naik. Sedangkan untuk barang lainnya seperti kendaraan ataupun gerobak BMT mampu membiayai 50-60% dari barang tersebut.”*⁸¹

⁷⁹ Wawancara dengan Bapak Titan Wahyu Ardiyanto, tanggal 25 November 2021

⁸⁰ Wawancara dengan Bapak Titan Wahyu Ardiyanto, tanggal 25 November 2021

⁸¹ Wawancara dengan Bapak Titan Wahyu Ardiyanto, tanggal 25 November 2021

Selanjutnya peneliti menanyakan mengenai strategi pemasaran yang diterapkan BMT Muamalah Tulungagung untuk menarik calon anggota agar jumlah anggota semakin meningkat. Agar bisa menambah jumlah anggota bagian pemasaran harus bisa menarik minat anggota seperti yang di katakan Bapak Titan Wahyu Ardiyanto selaku bagian pemasaran:

“Untuk menarik minat anggota kami memiliki beberapa cara seperti menjelaskan produk secara benar kepada calon anggota yang datang kekantor untuk melakukan pembiayaan di awal, karena Sebagian besar masyarakat belum memahami pembiayaan yang ada di Lembaga keuangan syariah termasuk di BMT Muamalah, memberikan pelayanan yang baik, door to door, melakukan promosi di berbagai sosial media, menyebarkan brosur di lingkup masyarakat termasuk pasar, bekerja sama dengan dealer kendaraan dan akan melakukan pendekatan kepada calon nasabah dengan cara service excellent. Dengan begitu akan mendatangkan refrensi baru dari calon anggota sehingga bisa menarik minat mereka untuk melakukan pembiayaan atau simpanan di BMT Muamalah ini.”⁸²

Bapak Hasan Sultoni, M.Sy menambahkan:

“kami menurunkan karyawan langsung yang menangani pembiayaan dan melakukan pemasaran di lapangan. Anggota bertambah karena strategi pemasaran yang dilakukan sangat baik, salah satunya upaya yang dilakukan oleh petugas kami dengan melakukan komunikasi yang aktif dengan anggota ataupun calon anggota, meningkatkan pelayanan, dan mengembangkan cara-cara sesuai dengan permintaan anggota. Strategi pemasaran akan terus ditingkatkan lagi untuk kedepannya, karena tujuan dari BMT ini untuk meningkatkan anggota Sekarang dan juga di masa mendatang, dengan melakukan perbaikan secara terus menerus, agar jumlah anggota setiap tahunnya mengalami peningkatan.”⁸³

⁸² Wawancara dengan Bapak Titan Wahyu Ardiyanto, tanggal 25 November 2021

⁸³ Wawancara dengan Bapak Hasan Sultoni, tanggal 2 Desember 2021

Kemudian peneliti bertanya kepada bapak Titan Wahyu Ardiyanto mengenai penerapan strategi pemasaran ini sudah sejauh mana ditepakannya, beliau menjawab:

“pada BMT Muamalah, strategi pemasaran yang digunakan itu umumnya adalah promosi, promosi ini sudah lama kami gunakan dan promosi ini bisa terdiri dari penyebaran brosur, promosi di sosial media para karyawan dan pada aku BMT Muamalah sendiri. Dengan promosi, memudahkan masyarakat mengenal produk yang sedang kami tawarkan, kami juga sedang memikirkan untuk promosi di berbagai aplikasi lainnya supaya bisa mengikuti trend masa kini”.

2. Efektivitas penerapan strategi pemasaran dalam meningkatkan jumlah anggota pada pembiayaan murabahah BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung

1) BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung

Peneliti menanyakan terkait strategi pemasaran Getok tular (*word of mouth*) kepada Bapak Arif Jauhari beliau juga menambahkan peran menjaga loyalitas anggota itu juga sangatlah penting:

“kami masih menerapkan strategi pemasaran Getok Tular, komunikasi ini terjalin dari mulut ke mulut. Selain dengan sistem jaringan karyawan dan organisasi, para karyawan kami juga sangatlah membantu, mereka juga melakukan getok tular kepada saudara, sampai tetangga juga. Selain itu para anggota kami juga menerapkan getok tular ini, mereka memberitahukan kepada saudara, kerabat dekat teman, maupun tetangga untuk datang ke BMT melakukan pembiayaan murabahah ini karena banyak manfaat yang didapatkan serta pembiayaannya mudah dan cepat. Dari sini sangatlah penting untuk menjaga loyalitas anggota agar mereka tetap percaya kepada kami untuk memberikan pelayanan yang baik dan terpercaya.”⁸⁴

⁸⁴ Wawancara dengan Bapak Arif Jauhari, tanggal 25 November 2021

Kemudian peneliti menanyakan, mengenai strategi pemasaran dengan cara Getok Tular (*word of mouth*) ini apakah efektif digunakan untuk meningkatkan jumlah anggota. Pertanyaan ini di jawab oleh bapak M. Arif Jauhari:

“sampai saat ini getok tular sangat efektif digunakan untuk BMT karena dilihat dari grafik penambahan jumlah anggota pada BMT masih terus meningkat, artinya mereka masih mempercayai BMT untuk memberikan pelayanan dan memberikan solusi keuangan para anggota. Tetapi tidak menutup kemungkinan bahwa dikemudian hari kami menggunakan media promosi lain seperti media elektronik, media masa dan lainnya. Karena tidak bisa dipungkiri bahwa zaman juga semakin maju jadi kita harus mengikuti alurnya.”⁸⁵

Peneliti bertanya mengenai peningkatan jumlah anggota pada pembiayaan murabahah pada saat menggunakan strategi getok tular kepada bapak Heru sunarko, beliau menjawab:

“untuk kenaikan jumlah anggota setiap bulannya khususnya pada saat pandemic seperti sekarang ini, antara 10 sampai 15 anggota setiap bulannya. Tetapi itu tidak menentu untuk jumlah nya, dan kami tidak mempunyai tabel khusus yang mencatat penambahan jumlah anggota perbulannya.”⁸⁶
Kemudian bapak Heru sunarko menambahkan terkait

efektivitas penerapan strategi getok tular ini diterapkan:

“Dengan menggunakan metode marketing mulut ke mulut atau getok tular, bila ada calon anggota ataupun anggota itu sendiri ingin menggunakan pembiayaan murabahah, jika mereka merasa tertarik menggunakannya, namun takut untuk melanjutkannya, maka disinilah peran dari tim marketing yang hanya tinggal memberikan informasi terkait kelebihan, manfaat yang diperoleh. Bahkan seringkali anggota akan menularkan atau mempengaruhi masyarakat lainnya untuk menggunakan pembiayaan yang kami tawarkan. Secara umum, masyarakat akan lebih percaya dan yakin saat ingin memilih, menggunakan

⁸⁵ Wawancara dengan Bapak Heru Sunarko, tanggal 1 Desember 2021

⁸⁶ Wawancara dengan Bapak Heru Sunarko, tanggal 1 Desember 2021

produk pembiayaan murabahah dengan adanya penjelasan langsung secara verbal, sehingga mereka pun akan bebas bertanya dan lebih yakin untuk memutuskan. Tak hanya itu saja, kuatnya strategi pemasaran ini terbukti mampu menciptakan peluang yang sangat besar dalam menambah jumlah anggota dengan loyalitas yang tinggi pula.”⁸⁷

Peneliti kemudian menanyakan terkait kendala apa saja yang ada dalam penerapan strategi pemasaran ini dan untuk solusinya bagaimana, bapak Heru Sunarko, menjelaskan:

“kendala dalam strategi pemasaran BMT Istiqomah ini hanya sebatas lingkup itu itu saja, sedangkan pada perkembangan teknologi saat ini akan ketinggalan dengan media promosi yang sangat luas yang digunakan oleh lembaga keuangan Syariah lainnya. Kami juga tidak melakukan door to door dikarenakan tim pemasaran kami yang cukup terbatas. Untuk solusi kami akan terus memperbarui strategi pemasaran yang akan diterapkan kedepannya agar tetap bisa mengikuti perkembangan zaman yang ada.”⁸⁸

2) BMT Muamalah Tulungagung

Peneliti menanyakan kepada bapak Titan Wahyu Ardiyanto mengenai kendala yang terjadi pada saat melakukan pemasaran pembiayaan murabahah ini dan bagaimana solusi untuk mengatasi kendala tersebut. Kendala dalam bisnis akan selalu muncul apalagi saat melakukan pemasaran. Kendala yang muncul biasanya berasal dari masyarakat dan dari karyawan pemasaran menurut Bapak Titan Wahyu Ardiyanto:

“BMT Muamalah juga memiliki saingan dari berbagai lembaga keuangan lainnya di Tulungagung terutama dari bank dan koperasi konvensional yang sudah terlebih dahulu masuk di dalam masyarakat, selain itu juga banyak BMT lain yang

⁸⁷ Wawancara dengan Bapak Heru Sunarko, tanggal 1 Desember 2021

⁸⁸ Wawancara dengan Bapak Heru Sunarko, tanggal 1 Desember 2021

*menawarkan pembiayaan murabahah dengan berbagai kelebihan yang mereka miliki. Sedangkan Kendala dari kami sendiri biasanya cara atau strategi untuk membuka cara pandang masyarakat terhadap perekonomian syariah atau lembaga keuangan yang berbasis syariah serta meyakinkan calon nasabah itu sendiri. Dalam mengatasi kendala tersebut kami akan tetap bersikap optimis dan memberikan sosialisasi dan penjelasan secara maksimal. Lebih semangat dalam melakukan promosi dan door to door di lingkungan masyarakat tulungagung.*⁸⁹

Kemudian Bapak Hasan Sultoni, M.Sy menambahkan:

*“Cara lain untuk mengatasi kendala yang muncul tentu saja dengan mencari solusi, bisa secara pribadi atau sharing minta pengarahan dari sesama tenaga pemasar, manajer. Jika dengan adanya kendala kemudian tidak mampu memberikan solusi maka itu akan menjadi hambatan pemasaran. Tetapi jika dicarikan solusi yang tepat maka kendala akan berubah menjadi peluang. Semakin banyak kendala yang dilalui maka skill tenaga pemasar juga akan meningkat. Sehingga memunculkan peluang penjualan lebih di masa yang akan datang.”*⁹⁰

Peneliti menanyakan, mengenai strategi pemasaran dengan cara tersebut apakah sudah efektif digunakan dalam upaya meningkatkan jumlah anggota. Pertanyaan ini di jawab oleh bapak Titan Wahyu Ardiyanto:

“Strategi pemasaran yang kami terapkan saat ini sudah efektif, terbukti dengan adanya penambahan jumlah anggota setiap bulanya sebanyak sepuluh sampai dua puluh anggota pada pembiayaan murabahah. Selain itu kami mengikuti perkembangan teknologi pemasaran seperti melakukan promosi di media sosial. Sehingga menurut kami strategi ini sudah efektif, Selain itu, terlihat dari kelancaran anggota pembiayaan murabahah dalam melunasi angsuran setiap bulanya. Kelancaran pembiayaan ini menunjukkan bahwa anggota sudah terbantu dalam usahanya sehingga tidak terbebani dengan kewajiban mengangsur. Namun tidak menutup kemungkinan kami selaku bagian pemasaran akan terus memperbarui strategi

⁸⁹ Wawancara dengan Bapak Titan Wahyu Ardiyanto, tanggal 25 November 2021

⁹⁰ Wawancara dengan Bapak Hasan Sultoni, tanggal 2 Desember 2021

pemasaran yang kami terapkan untuk kedepannya agar lebih maksimal.”⁹¹

3. Faktor-Faktor yang mempengaruhi anggota dalam pengambilan pembiayaan murabahah BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung

Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan anggota dalam pengambilan pembiayaan murabahah dapat dilihat dengan cara melakukan wawancara terhadap anggota pembiayaan murabahah di BMT Istiqomah Karangrejo dan BMT Muamalah Tulungagung. Berikut ini hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan para narasumber dari masing-masing BMT.

1) BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung

Menurut Bapak Arif Jauhari, SH. Faktor yang mempengaruhi nasabah memilih pembiayaan murabahah adalah faktor sosial, karena nasabah sedang membutuhkan pembiayaan untuk modal kemudian pihak BMT mengarahkan untuk menggunakan pembiayaan murabahah, karena sebagian besar nasabah tidak paham dengan produk-produk yang ada di BMT Istiqomah Karangrejo.

“kami menganggap pembiayaan murabahah ini sangat efektif digunakan oleh anggota maupun calon anggota, karena dengan pembiayaan murabahah ini pembayarannya ditaguhkan jadi tidak

⁹¹ Wawancara dengan Bapak Titan Wahyu Ardiyanto, tanggal 25 November 2021

*setiap bulan mereka membayar angsuran. Semisal petani meminjam dana untuk membeli benih tanaman, kan tidak langsung panen pada bulan berikutnya. Butuh waktu 3 sampai 4 bulan untuk mampu mengembalikan dana yang dipinjam di BMT.*⁹²

Ibu Riska Wijayanti menambahkan:

*“Adapun dari faktor pribadi anggota mengambil pembiayaan murabahah yaitu anggota sudah terlebih dahulu mencari tahu bagaimana sistem dari akad ini, sehingga ia sudah mengetahui dengan sendiri kegunaan murabahah tersebut. Kebanyakan nasabah BMT sudah berpengalaman atau sudah sering memilih akad ini untuk kebutuhannya. oleh sebab itulah apabila anggota ingin menambah modal kerja usaha mereka, dapat menghubungi atau datang langsung ke kantor, dengan memenuhi persyaratan-persyaratan anggota sebagai pemohon agar proses pencairan lebih cepat dan mudah.*⁹³

Kemudian peneliti menggali informasi kepada perwakilan anggota BMT Istiqomah Karangrejo. Informan pertama yang memberikan penjelasan mengenai pembiayaan murabahah adalah Ibu Hartatik seorang usaha perancang. Beliau menjelaskan awal usaha sampai sekarang

*“awal mula usaha saya itu dengan niat dan penuh keyakinan untuk membuka usaha perancang ini dalam membantu suami saya mencari rezeki dan membiayai anak sekolah. Dulu warung saya itu sangat ala kadarnya, memakai peralatan yang seadanya dan took sederhana pula. Awal-awal jualan dulu belum sebegitu ramai terkadang saya juga pingin nyerah. Namanya juga orang jualan, kadang sepi kadang juga ramai. Tapi saya terus yakin dan pasti bisa.”*⁹⁴

Peneliti menanyakan, bagaimana beliau bisa mengenal BMT Istiqomah Karangrejo, dan Ibu Hartatik memaparkan:

⁹² Wawancara dengan Bapak Arif Jauhari, tanggal 25 November 2021

⁹³ Wawancara dengan Ibu Riska Wijayanti, tanggal 30 November 2021

⁹⁴ Wawancara dengan Ibu Hartatik, tanggal 25 November 2021

“Saat itu ada teman saya memberi tahu tentang BMT Istiqomah Karangrejo dan kata teman saya bisa membantu untuk permodalan usaha. Ditambah lagi, saya itu takut untuk meminjam modal di bank-bank besar takut bunganya besar dan saya tidak bisa mengangsur. Dari situlah saya mengenal BMT Istiqomah Karangrejo dan saya mulai tertarik untuk meminjam modal disana untuk mewujudkan usaha saya, tentunya BMT Istiqomah karangrejo dekat dari rumah saya.”⁹⁵

Peneliti menanyakan tentang faktor yang mempengaruhi untuk pengambilan produk pembiayaan *murabahah* di BMT Istiqomah Tulungagung:

“Menurut saya, pembiayaan Murabahah yang ada di BMT Istiqomah pencairannya lebih cepat dan mudah daripada produk pembiayaan lainnya, dan setiap bulan itu saya tidak perlu menyicil pokok dan bahasnya, oleh karena itu saya memilih pembiayaan Murabahah karena saya merasa lebih ringan dalam membayarnya.”⁹⁶

Kemudian peneliti menanyakan kepada informan selanjutnya, Bapak Miskam selaku pemilik usaha Tralis mengapa memilih BMT Istiqomah Karangrejo dan juga produk pembiayaan *murabahah* sebagai alternatif pembiayaan, beliau menjelaskan:

“Menurut saya, di BMT Istiqomah pelayanan yang di lakukan karyawannya sangat baik, yaitu dengan bertutur kata sopan, melayani anggotanya pun dengan sabar. Kalau Pada pembiayaan murabahah tidak memiliki sistem bunga, dan juga tidak ada denda. Prosesnya pun juga tidak terlalu ribet , cepat dan lebih mudah dari pembiayaan lain dari penjelasan karyawan disana. Pemberian modal nya juga relatif besar hampir sama dengan Bank. Pembayarannya pun juga tidak usah diangsur jadi tidak menambah beban kepada saya.”⁹⁷

⁹⁵ Wawancara dengan Ibu Hartatik, tanggal 25 November 2021

⁹⁶ Wawancara dengan Ibu Hartatik, tanggal 25 November 2021

⁹⁷ Wawancara dengan Bapak Miskam, tanggal 25 November 2021

Peneliti menanyakan bagaimana sistem pemberian pembiayaan ini pada anggota BMT Istiqomah, Bapak Miskam menjelaskan bahwa:

“disini kami diberikan pinjaman modal sebesar permintaan, kemudian kami mengolahnya secara pribadi karena pihak BMT mempercayakan hak sepenuhnya kepada kami. Jadi bukan berupa barang kontruksi, melainkan berupa modal yang diberikan oleh pihak BMT Istiqomah.”⁹⁸

Kemudain peneliti menayakan seberapa besar dana yang disalurkan pada pembiayaan murabahah untuk usaha trailis, bapak Miskam menjelaskan:

“BMT memberikan dana untuk usaha trailis dengan batas maksimal 50 juta.”⁹⁹

Selanjutnya peneliti, memperoleh dari informasi selanjutnya dari Ibu Siti Muamanah selaku pemilik usaha ayam petelur. Beliau menjelaskan mengapa memilih BMT sebagai Lembaga untuk mengembangkan usahanya:

“saya memilih BMT Istiqomah Karangrejo ini karena dekat dengan rumah saya, selain itu saya juga kenal dengan salah satu pegawai disini. Dari dia saya mengetahui BMT Istiqomah karangrejo ini memiliki pembiayaan yang dapat membantu jalannya usaha saya ini.”¹⁰⁰

Kemudian peneliti bertanya, faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Ibu Siti muamanah dalam pengambilan pembiayaan murabahah. Ibu siti muamanah menjelaskan bahwa sebelumnya ia tidak tau mengenai pembiayaan ini, kemudian beliau datang ke BMT

⁹⁸ Wawancara dengan Bapak Miskam, tanggal 25 November 2021

⁹⁹ Wawancara dengan Bapak Miskam, tanggal 25 November 2021

¹⁰⁰ Wawancara dengan Ibu Siti Muamanah, tanggal 25 November 2021

Istiqomah Karangrejo kemudian diberikan penjelasan mengenai berbagai produk pembiayaan yang disediakan oleh karyawan disana.

Ibu Siti Muamanah menjelaskan lebih lanjut:

“saya sebelumnya tidak tau mengenai pembiayaan ini mbak, pas saya datang ke BMT kemudian saya dijelaskan tentang produk pembiayaan apa saja yang tersedia disana seperti pembiayaan BBA, pembiayaan murabahah. Dan setelah saya memahaminya, saya tertarik untuk mengambil pembiayaan murabahah. Karena pembiayaan murabahah paling mudah pembayarannya sebab ditaguhkan mbak, dan jangka waktu yang diberikan itu 3 bulan dan 6 bulan, Jika dalam waktu tersebut saya belum bisa membayarnya, maka saya bisa memperpanjang pembiayaan ini dengan membayar bahasnya saja. Jadi sangat efektif dengan usaha saya ini.”¹⁰¹

Kemudian peneliti menanyakan lebih lanjut kepada Ibu Siti Muamanah mengenai penggunaan pembiayaan ini untuk keperluan apa saja, beliau memaparkan bahwa:

“Modal yang diberikan BMT, biasanya saya gunakan untuk membeli pakan Ayam, bibit ayam serta memperbaiki Kandang ayam saya.”¹⁰²

Peneliti menanyakan kepada Bapak Heru Sunarko, selaku bagian pemasaran mengenai peminat dari produk pembiayaan ini terdiri dari siapa saja. Beliau menjelaskan:

“pembiayaan ini sangatlah diminati oleh anggota kami dibandingkan pembiayaan lainnya, dilihat dari penambahan jumlah anggota pada setiap bulanya di pembiayaan murabahah. Dilihat dari data RAT BMT Istiqomah Karangrejo, posisi pertama itu jenis usaha perdagangan yang jumlah anggotanya pada tahun 2019 jenis usaha perdagangan sebanyak 155 orang, konstruksi biasanya usaha tralis yang dominan banyak sebanyak

¹⁰¹ Wawancara dengan Ibu Siti Muamanah, tanggal 25 November 2021

¹⁰² Wawancara dengan Ibu Siti Muamanah, tanggal 25 November 2021

*134 orang, peternakan 125, pertanian 118 orang, industri 85 orang.*¹⁰³

Beliau juga memaparkan alasan para pelaku usaha tersebut memilih pembiayaan murabahah:

*“Mereka memilih produk pembiayaan murabahah karena pembayarannya pun ditaguhkan dalam waktu yang ditentukan biasanya 3 bulan, serta bahasnya pun juga terjangkau, untuk perdagangan mereka mengambil pembiayaan murabahah ini dikarenakan pinjaman yang diberikan mampu mencukupi kebutuhan usaha, sedangkan tralis itu lebih banyak minat pembiayaan ini karena besarnya dana yang kami salurkan untuk usaha mereka. Dana yang kami salurkan untuk usaha tralis ini per anggotanya dengan minimal sebesar 50 juta an karena kan usaha nya besar jadi dananya pun juga besar. Kalau untuk jenis usaha lainya mulai dari 3 juta an sampai 10 juta. Selain itu untuk jenis usaha lainya seperti peternak dan petani itu kan mereka tidak setiap bulan panen, jadi semisal membayar setiap bulan banyak yang keberatan, sebab dari mana mereka mendapatkan uang, kan harus menunggu panen terlebih dahulu.”*¹⁰⁴

Bapak Arif Jauhari, S.H, menambahkan:

*“di samping itu, kebanyakan para anggota kami maupun masyarakat sekitar masih belum mengetahui pembiayaan semacam ini, mereka hanya mengetahui kalau mereka butuh dana kemudian lari lah ke BMT Istiqomah karangrejo sini. Barulah kami beri penjelasan dan kami arahkan sesuai dengan kebutuhan usaha mereka.”*¹⁰⁵

2) BMT Muamalah Tulungagung

Informan pertama yang peneliti wawancara adalah Ibu Purwini selaku anggota pembiayaan di BMT Muamamah dan beliau adalah seorang petani. Ibu Purwini menjelaskan awal mula mengenal BMT Muamalah:

¹⁰³ Wawancara dengan Bapak Heru Sunarko, tanggal 1 Desember 2021

¹⁰⁴ Wawancara dengan Bapak Heru Sunarko, tanggal 1 Desember 2021

¹⁰⁵ Wawancara dengan Bapak Arif Jauhari, tanggal 25 November 2021

“sebelumnya saya hanya mengetahui adanya koperasi biasa mbak, pada saat itu saya pas jalan jalan di depan rumah kemudian bertemu dengan salah satu karyawan BMT ini, kebetulan saya ditawari meminjam dana untuk keperluan usaha. Lalu saya di kasih penjelasan dasarnya dan persyaratan pengajuan, setelah itu saya datang ke BMT Muamalah mbak karena pas lagi butuh dana pada saat itu, dan kebetulan juga tidak jauh dari rumah saya.”¹⁰⁶

Kemudian peneliti menanyakan, sudah berapa lama menjadi anggota BMT Muamalah kepada Ibu Purwini:

“saya menjadi anggota BMT sudah mau berjalan 2 tahun ini mbak, karena disini transaksinya mudah dan terjangkau.”¹⁰⁷

Peneliti menanyakan kepada Ibu Purwini untuk keperluan apa saja pembiayaan yang diberikan BMT Ini, beliau menjelaskan:

“kan saya ini seorang petani, jadi saya butuh benih tanaman, perlu pupuk juga.”¹⁰⁸

Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Ibu Purwini mengambil pembiayaan Murabahah di BMT Muamalah, beliau menjelaskan:

“sebenarnya saya belum mengetahui tentang pembiayaan murabahah, kemudian kan saya datang ke kantor disana bertemu dengan pegawainya, banyak sekali pembiayaan disana dan saya memilih pembiayaan murabahah karena disini saya boleh memilih di cairkan dalam bentuk barang atau uang kemudian diwakilkan kepada saya untuk membelanjakan sesuai kebutuhan usaha saya. Dari situ saya tertarik untuk mengambil pembiayaan murabahah ini.”¹⁰⁹

¹⁰⁶ Wawancara dengan Ibu Purwini, tanggal 25 November 2021

¹⁰⁷ Wawancara dengan Ibu Purwini, tanggal 25 November 2021

¹⁰⁸ Wawancara dengan Ibu Purwini, tanggal 25 November 2021

¹⁰⁹ Wawancara dengan Ibu Purwini, tanggal 25 November 2021

Selanjutnya peneliti mewawancarai Ibu Mutikah selaku pemilik usaha Toko sembako, beliau adalah anggota dari BMT Muamalah yang mengambil pembiayaan Murabahah. Beliau memaparkan:

“Pada saat itu, anak saya sedang PPL di BMT Muamalah Tulungagung sini dan saat saya bercerita ingin mengambil pinjaman di bank, anak saya tidak setuju, katanya disuruh mencoba ambil di tempat dia PPL yaitu BMT Muamalah. Menurut anak saya disana selama dia PPL orang-orang yang mengambil pembiayaan prosesnya cepat, syaratnya juga tidak terlalu sulit tentunya amanah dan dapat dipercaya. Lalu karena penasaran saya datang, dan disana pelayanannya sangat bagus. Karyawannya juga sangat ramah-ramah tidak kalah dengan bank-bank besar.”¹¹⁰

Peneliti bertanya lebih lanjut, pembiayaan apa yang pertama diambil oleh Ibu Mutikah, apakah langsung mengambil Murabahah atau produk lain. Beliau memaparkan:

“Saat saya datang pertama kali, disana saya dijelaskan oleh bagian pembiayaan tentang produk-produk apa yang ada di BMT muamalah dan yang cocok untuk pengembangan usaha saya. Pada saat itu saya bingung memilih antara produk Murabahah atau Bai’ Bitsaman Ajil. Setelah dijelaskan lebih dalam mengenai perbedaannya saya mencoba mengambil murabahah”.¹¹¹

Beliau menambahkan, mengapa memilih pembiayaan murabahah ini untuk pengembangan usahanya, dan beliau pun menjelaskan:

“saya memilih Murabahah ini karena di tawarin untuk mencukupi kebutuhan saya, salah satunya kan saya memerlukan dana untuk memperbaiki toko saya, nah disini kan saya meminta barang dan BMT pun bersedia membelikan materialnya jadi saya tidak perlu ke toko bangunan lagi dan tawaran ini cocok

¹¹⁰ Wawancara dengan Ibu Mutikah, tanggal 25 November 2021

¹¹¹ Wawancara dengan Ibu Mutikah, tanggal 25 November 2021

untuk saya karena suami saya sedang berada di perantauan. Untuk harga dan marginya di beritahukan di awal perjanjian jadi sangatlah terjangkau dan terpercaya. Tetapi BMT tidak membiayai seluruh material yang saya perlukan, pihak sini memberikan pembiayaan kisaran 60%-70% lah sesuai dengan jaminan saya.”¹¹²

Paparan diatas menunjukkan BMT Muamalah Tulungagung tidak membiayai secara keseluruhan untuk kegiatan jual beli, hal tersebut juga menyesuaikan kemampuan BMT dalam membiayainya serta jaminan yang di jaminkan oleh anggota tersebut.

Beliau juga menambahkan:

“Namun, BMT memberitahukan harga sesungguhnya dari perolehan barang yang hendak dijual kepada saya, BMT juga memberikan saya saran kalau nanti harganya ternyata mahal untuk mengganti dengan lainnya dan saya diberitahu agar tidak repot nantinya karena angsuran pokok terlalu besar ”.¹¹³

Kemudian peneliti menanyakan lebih lanjut, apakah pembiayaan Murabahah ini bisa membantu dalam perkembangan usaha Ibu Mutikah. Dan beliau menjelaskan:

“Sangat membantu, pembiayaan yang diberikan BMT ini bernar-benar berguna untuk pengembangan usaha saya. Terbukti sekarang bangunan toko saya sudah Kembali bagus, bersih dan tidak bocor lagi.”¹¹⁴

Selanjutnya adalah Ibu Nurairiyah, beliau adalah seorang pemilik usaha warung makan dan merupakan nasabah pembiayaan Murabahah. Beliau memaparkan bagaimana awal mengambil pembiayaan di BMT Muamalah Tulungagung:

¹¹² Wawancara dengan Ibu Mutikah, tanggal 25 November 2021

¹¹³ Wawancara dengan Ibu Mutikah, tanggal 25 November 2021

¹¹⁴ Wawancara dengan Ibu Mutikah, tanggal 25 November 2021

“Tepatnya awal tahun 2019 itu saya datang ke BMT dan saya berterus terang untuk meminjam modal untuk membuka usaha saya. Dan setelah dijelaskan banyak pembiayaan saya tertarik mengambil pembiayaan murabahah karena proses pencairannya yang sangat mudah dan cepat tentunya tidak mempersulit anggota.”¹¹⁵

Ibu Nurairiyah juga menambahkan alasan beliau mengambil pembiayaan murabahah di BMT Muamalah hingga saat ini. Beliau memaparkan:

“awalnya saya membutuhkan dana untuk membuka warung, nah dari pihak BMT menawarkan saya menggunakan pembiayaan murabahah karena dinilai cocok untuk usaha saya. Dalam pembiayaan ini saya disuruh memilih apakah dibelikan bahan nya langsung ataukah di berikan dana untuk saya membangun warung saya sendiri. Nah, dari situ saya tertarik kemudian saya memilih untuk di belikan bahan langsung jadi tidak perlu ribet, tinggal saya cari tukang nya. Selain itu persyaratan yang diajukan dari pihak BMT mudah, dan yang terpenting itu angsuran pembayaran dan pelunasannya tidak memberatkan saya, masih bisa dijangkau.”¹¹⁶

Kemudian peneliti menayakan mengenai keuntungan yang diperoleh Ibu Nurairiyah setelah mengambil pembiayaan murabahah. Beliau menjelaskan:

“banyak sekali keuntungan yang saya peroleh, terutama sekarang saya sudah memiliki warung sendiri, saya mampu memperoleh keuntungan dari jualan makanan yang mampu menyukupi kebutuhan keluarga saya.”¹¹⁷

Dari hasil wawancara tersebut yaitu BMT Muamalah sudah menjalankan kegiatan pembiayaan dengan mengacu pada prinsip-prinsip syariah. Akan tetapi yang masih menjadi hal penting khususnya

¹¹⁵ Wawancara dengan Ibu Nurairiyah, tanggal 2 Desember 2021

¹¹⁶ Wawancara dengan Ibu Nurairiyah, tanggal 2 Desember 2021

¹¹⁷ Wawancara dengan Ibu Nurairiyah, tanggal 2 Desember 2021

para pelaku usaha merasa bahwa pembiayaan yang diberikan untuk modal usaha dirasa masih kurang cukup.

Peneliti menanyakan kepada Bapak Titan Wahyu Ardiyanto, selaku bagian pemasaran mengenai peminat dari produk pembiayaan ini terdiri dari siapa saja. Beliau menjelaskan:

“kalau di BMT Muamalah Tulungagung untuk peminatnya itu random, ada yang untuk konsumtif biasanya untuk kebutuhan pribadi seperti pembelian kendaraan, maupun lainnya. Dan untuk keperluan produktif itu untuk keperluan usaha seperti pembelian gerobak, tanah, ruko, dan lainnya. Kalau dibuat persentase itu untuk pribadinya 40% dan untuk pelaku usaha sebanyak 60% yang terdiri dari pedagang, warung makan, petani, peternak, usaha bangunan, industri dan lainnya.”¹¹⁸

Ibu silviana menambahkan:

“untuk pengelompokan data anggota menurut jenis usaha itu tidak ada, untuk pekerjaan itu hanya ditulis dan ada di persyaratan administrasi dan akad saja. Tidak pernah di kelompokkan data” nya¹¹⁹

Kemudian peneliti menanyakan alasan para pelaku usaha tersebut memilih pembiayaan murabahah kepada bapak Titan Wahyu Ardiyanto, beliau menjelaskan:

“kebanyakan dari mereka itu belum memiliki modal usaha, jadi mereka larinya ke BMT. Sebagai contoh itu pedagang makanan yang di pinggir jalan ketika mereka membutuhkan gerobak, mereka larinya kesini , selain itu semisal ada yang mau membeli sebuah ruko untuk jualan itu juga mereka larinya kesini. Soalnya BMT mampu membantu para anggota untuk mengembangkan usaha mereka. Kalau mereka meminta untuk membelanjakan

¹¹⁸ Wawancara dengan Bapak Titan Wahyu Ardiyanto, tanggal 25 November 2021

¹¹⁹ Wawancara dengan Ibu Silviana, tanggal 2 Desember 2021

sendiri juga tidak masalah nanti ada akad murabahah bil wakalah jadi kami serahkan kepada anggota masing masing.”¹²⁰

C. Temuan Penelitian

Dari paparan data diatas dapat ditemukan penelitian bahwa strategi pemasaran dalam meningkatkan jumlah anggota pada pembiayaan Murabahah di BMT Istiqomah Karangrejo dan BMT Muamalah Tulungagung, sebagai berikut:

1. Penerapan strategi pemasaran dalam upaya meningkatkan jumlah anggota pada pembiayaan murabahah di BMT Istiqomah Karangrejo dan BMT Muamalah Tulungagung.

1) BMT Istiqomah Karangrejo

Strategi pemasaran sangat lah penting bagi sebuah lembaga keuangan, sebab dengan strategi pemasaran jumlah anggota akan terus meningkat. Selain itu, BMT sebagai lembaga ekonomi rakyat yang berupaya mengembangkan usaha-usaha para anggota sehingga perekonomian akan tetap stabil bahkan cenderung meningkat. Pembiayaan Murabahah merupakan produk pembiayaan terdapat di BMT Istiqomah Karangrejo, produk ini merupakan pembiayaan yang cukup diminati oleh anggota dan produk ini sangat familiar dibandingkan seperti produk pembiayaan lainnya. Produk ini cukup diminati bagi para anggota yang mempunyai sebuah usaha.

¹²⁰ Wawancara dengan Bapak Titan Wahyu Ardiyanto, tanggal 25 November 2021

Ada berbagai macam pembiayaan yang ada di BMT Istiqomah Karangrejo antara lain pembiayaan Murabahah, pembiayaan Bai' Bi Tsama Ajil, pembiayaan Mudharabah. Dari ketiga pembiayaan tersebut, pembiayaan Murabahah adalah pembiayaan yang sangat diminati oleh para anggota. Berikut data pembiayaan BMT Istiqomah Karangrejo.

**Tabel 4.11 Rincian Rekening Pembiayaan BMT Istiqomah
Karangrejo**

No.	Pembiayaan	Jumlah Anggota (Orang)	2017 (Rp)	2018 (Rp)	2019 (Rp)
1.	Murabahah	790	13.096.856.000	13.120.534.500	11.138.448.000
2.	Bai' Bitsaman Ajil	850	2.327.286.000	2.864.746.000	1.789.336.000
3.	Mudharabah	77	1.016.830.000	880.800.000	984.720.000

Sumber :Data RAT BMT Istiqomah Tulungagung

Dari data diatas, peminat pembiayaan murabahah dengan rincian rekening tertinggi dari pembiayaan lainnya pada tahun 2019 sebesar 11.138. 448.000, pembiayaan BBA sebesar 1.789.336.000, pembiayaan mudharabah sebesar 984.720.000 dan dari data ini menunjukkan pembiayaan murabahah sangat diminati oleh para anggota BMT.

Selain dari strategi pemasaran yang dilakukan, loyalitas pihak BMT pun juga dinilai cukup baik untuk menarik para anggota untuk melakukan pembiayaan, dengan adanya sistem metode pembayaran M Plus (M+) dan M Murni yang sangat membantu masyarakat agar tidak keberatan dalam pengangsuran yang pembayarannya pun ditaguhkan dalam kurun waktu 3 bulan dan 6 bulan, 12 bulan serta dapat di perpanjang otomatis dan tidak ada batas waktu perpanjangan selama anggota tersebut memberikan keterangan yang jelas dan membayar bahasnya sesuai dengan ketentuan di awal perjanjian.

Strategi pemasaran yang digunakan BMT Istiqomah Karangrejo dalam usaha meningkatkan jumlah nasabah adalah *word of mouth*. strategi pemasaran ini sudah lama digunakan dengan membangun sistem jaringan antara karyawan, anggota, organisasi, dan keluarga serta masyarakat sekitar. Terdapat banyak kendala dalam penerapannya namun strategi ini tetap digunakan karena dinilai paling mudah dalam penerapannya serta membangun kepercayaan anggota dengan melakukan pendapatan dan menyampaikan informasi secara detail baik dari karyawan maupun anggota BMT Istiqomah Krangrejo sendiri.

Strategi pemasaran getok tular (*Word of mouth*) lebih dari sekedar dapat membangun hubungan dalam pemasaran secara horizontal melainkan secara vertical juga. Komunikasi *Word of mouth* mampu mengantarkan pesan untuk membentuk dan memperpanjang

reputasi merek, secara efisien menjangkau pasar sasaran. Komunikasi ini tidak terlihat atau terasa seperti pemasaran iklan dan lainnya. Namun, komunikasi ini merupakan perbincangan lisan yang akan menyebar luas yang berkaitan dengan tujuan pemasaran itu sendiri. Masyarakat menganggap bahwa rekomendasi atau sumber pesan yang berasal dari lingkup keluarga, kerabat, teman dekat, sampai tetangga akan menumbuhkan rasa saling percaya dan saling menghargai dan antusias untuk mencoba hal tersebut. Dari sinilah strategi *Word of mouth* sangat lah legend digunakan dari awal pendirian BMT Istiqomah Karangrejo sampai sekarang.

2) BMT Muamalah Tulungagung

Pembiayaan murabahah merupakan akad jual beli yang banyak diminati oleh para anggota di BMT Muamalah Tulungagung. Namun pada kenyataannya masyarakat masih banyak yang belum memahami perbandingan akad murabahah dengan akad pembiayaan lainnya. Adapun strategi pemasaran yang dilakukan BMT Muamalah dalam meningkatkan jumlah anggota seperti menjelaskan produk secara benar kepada calon anggota yang datang ke kantor untuk melakukan pembiayaan di awal, karena 70% masyarakat belum memahami produk pembiayaan yang ada di BMT Muamalah sedangkan yang memahami hanya 30% saja, selain itu, memberikan pelayanan yang baik kepada para anggota yang datang dengan cara menggali apa yang

mereka butuhkan untuk keperluan usaha, dan melakukan pendekatan kepada anggota maupun calon anggota.

Strategi Pemasaran produk pembiayaan murabahah di BMT Muamalah Tulungagung menggunakan promosi karena media seperti ini sangat memudahkan calon anggota untuk memahami produk-produk yang ada di BMT di era sekarang ini selain itu, BMT Menyediakan karyawan pembiayaan langsung yang terjun ke lapangan dan ini sangat membantu mempercepat pengenalan pembiayaan murabahah. Strategi pemasaran yang dilakukan lainnya seperti *door to door*, melakukan promosi di berbagai sosial media, menyebarkan brosur di lingkup masyarakat termasuk pasar, bekerja sama dengan dealer kendaraan dan akan melakukan pendekatan kepada calon nasabah. Dengan begitu akan mendatangkan referensi baru bagi calon anggota sehingga bisa menarik minat mereka untuk melakukan pembiayaan atau simpanan di BMT Muamalah Tulungagung.

Promosi merupakan proses memberikan informasi, memberi pengaruh, dan mengingatkan target pasar akan jasa atau produk agar bisa diterima dan dibeli oleh pasar. Promosi merupakan salah satu dari strategi pemasaran. Sebagai bagian dari strategi pemasaran, strategi promosi penjualan memiliki tiga sifat yaitu komunikatif yang bertujuan memberi informasi dan menarik perhatian konsumen, insentif yang bertujuan untuk mempengaruhi pelanggan dengan nilai dan keistimewaan tertentu, dan mengundang agar pembelian terjadi

saat atau setelah promosi dilakukan. Pada BMT Muamalah Tulungagung, strategi promosi ini sudah lama digunakan untuk menambah jumlah anggota pada BMT dalam pengambilan produk pembiayaan khususnya pembiayaan murabahah.

2. Efektivitas penerapan strategi pemasaran dalam meningkatkan jumlah anggota pada pembiayaan murabahah di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung

Dalam konsep pemasaran, volume penjualan yang menguntungkan memang menjadi tujuannya, tetapi laba yang didapat dari volume penjualan itu harus diperoleh melalui kepuasan konsumen. Strategi pemasaran yang terdapat pada BMT Istiqomah dan BMT Muamalah semuanya memiliki tujuan akhir yang sama yaitu untuk peningkatan jumlah anggota dan mengacu kepada kebutuhan masyarakat.

1) Efektivitas strategi pemasaran pada BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung

Efektivitas pemasaran tersebut suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu, Efektivitas menekankan pada hasil yang dicapai. Efektivitas juga berkaitan dengan sejauh mana BMT mencapai tujuan yang telah ditentukan. Peningkatan efektivitas pemasaran bisa dicapai dengan menggunakan strategi pemasaran yang mutakhir.

Strategi pemasaran yang sudah diterapkan pada BMT Istiqomah Karangrejo dinilai sudah efektif, meskipun pada kenyataannya masih ada kenaikan dan penurunan jumlah anggota tiga tahun terakhir diakibatkan adanya pandemi. Namun, pada setiap bulanya masih tetap ada kenaikan jumlah anggota antara 10 sampai 20 orang meskipun kenaikan tersebut tidak setara dengan penurunannya. Tujuan dari pembiayaan murabahah membantu masyarakat untuk mengembangkan usaha mereka dengan menyalurkan modal usaha dalam bentuk uang maupun barang.

Dilihat dari strategi yang diterapkan seperti *word of mouth* atau mulut ke mulut sudah efektif digunakan, karena kondisi jumlah anggota pada tiap bulanya bertambah. Meskipun terdapat beberapa anggota yang sudah melunasi dan sebagian besar tidak mengambil pembiayaan murabahah ini lagi, karena sudah mampu mengembangkan usahanya sendiri dengan modal yang dimilikinya. Selain itu BMT Istiqomah karangrejo juga dinilai sebagai lembaga keuangan yang fleksibel dan terpercaya sehingga anggota dapat mempercayai BMT untuk membantu mengembangkan usaha mereka.

Meskipun terdapat berbagai kendala dilapangan maupun dari anggota itu sendiri, namun BMT Istiqomah mampu mengatasi diantaranya akan terus meningkatkan strategi pemasaran yang dilakukan agar ruang lingkup yang akan dijangkau bisa lebih luas dan merata untuk masyarakat tulungagung. Kendala dalam strategi

pemasaran BMT Istiqomah Karangrejo pada perkembangan teknologi saat ini ketinggalan dengan media promosi yang sangat luas yang digunakan oleh lembaga keuangan Syariah lainnya karena hanya menggunakan *Word of mouth*, Tim pemasaran yang cukup terbatas. Untuk solusi kendala tersebut BMT Istiqomah Karangrejo terus memperbarui strategi pemasaran yang akan diterapkan kedepannya agar tetap bisa mengikuti perkembangan zaman tetapi tidak akan meninggalkan getok tular seperti ini yang sudah dijalin dengan organisasi.

2) Efektivitas strategi pemasaran BMT Muamalah Tulungagung

Suatu pemasaran dapat dilakukan dengan baik sesuai yang direncanakan atau ditargetkan, tujuan yang telah ditetapkan dapat dikatakan efektif pemasarannya. Ketika pembiayaan murabahah efektif digunakan dan dapat meningkatkan pendapatan para anggota, maka dengan meningkatnya pendapatan, kondisi ekonominya menjadi membaik, sehingga salah satu indikator yang menjadikan masyarakat perekonomiannya tidak stabil bahkan menurun akan teratasi. Selanjutnya dengan berkembangnya usaha para anggota diharapkan akan mampu menyerap tenaga kerja, dan ketika usaha mampu membuka lapangan kerja, maka masyarakat yang pengangguran akan terserap menjadi pekerja. Dengan demikian, salah satu indikator masyarakat miskin, yaitu karena banyaknya masyarakat yang tidak bekerja/menganggur akan teratasi dengan terserapnya tenaga kerja.

Strategi pemasaran yang diterapkan saat ini sudah efektif, terbukti dengan adanya penambahan jumlah anggota setiap bulanya sebanyak lima belas sampai dua puluh anggota pada pembiayaan murabahah. Selain itu pihak BMT Muamalah selalu mengikuti perkembangan teknologi saat ini, dalam pemasaran seperti melakukan promosi di media sosial. Selain itu, terlihat dari kelancaran anggota pembiayaan murabahah dalam melunasi angsuran setiap bulanya. Kelancaran pembiayaan ini menunjukkan bahwa anggota sudah terbantu dalam usahanya sehingga tidak terbebani dengan kewajiban mengangsur.

Untuk mengukur efektif atau tidaknya suatu pemasaran dapat dilihat dari beberapa aspek, diantaranya Aspek tugas atau fungsi. Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa dari pihak BMT Muamalah mereka telah melaksanakan tugas dan fungsi penyaluran pembiayaan kepada nasabah yang membutuhkan secara baik dan tepat, pihak BMT dapat menjalankan murabahah sesuai dengan ketentuan yang sebenarnya dan jika anggota meminta untuk diberi modal saja, pihak BMT juga menyediakan akad murabahah bil wakalah artinya pihak BMT mempercayakan dana yang diberikan untuk diolah anggota sendiri untuk keperluan usahanya. Sistem pembayaran dengan cara mengangsur juga dinilai sangat memudahkan untuk para anggota karena margin yang diberikan tidak besar dan anggota tidak dibebani dengan pembayaran pokok dibelakang. Sedangkan untuk anggota yang

telah mendapatkan pembiayaan, modal usaha tersebut dimanfaatkan sesuai dengan kebutuhan usahanya.

BMT Muamalah juga memiliki saingan dari berbagai lembaga keuangan lainnya di Tulungagung terutama dari bank dan koperasi konvensional yang sudah terlebih dahulu masuk di dalam masyarakat, selain itu juga banyak BMT lain yang menawarkan pembiayaan murabahah dengan berbagai kelebihan yang mereka miliki. Kendala dari BMT Muamalah yaitu cara atau strategi untuk membuka cara pandang masyarakat terhadap perekonomian syariah atau lembaga keuangan yang berbasis syariah serta meyakinkan calon anggota itu sendiri.

Dalam mengatasi kendala yang ada, pihak BMT akan tetap bersikap optimis dan memberikan sosialisasi dan penjelasan secara maksimal. Lebih semangat dalam melakukan promosi dan *door to door* di lingkungan masyarakat tulungagung, *sharing* minta pengarahan dari sesama tenaga pemasar, manajer. Semakin banyak kendala yang dilalui maka skill tenaga pemasar juga akan meningkat. Sehingga memunculkan peluang penjualan lebih di masa yang akan datang

3. Faktor Faktor yang mempengaruhi anggota dalam pengambilan pembiayaan Murabahah BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung

Keputusan adalah segala putusan yang telah ditetapkan sesudah dipertimbangkan dan dipikirkan. Untuk melakukan suatu keputusan orang akan melalui suatu proses tertentu, demikian pula pada hal keputusan memilih produk mereka akan melaksanakan proses terlebih dahulu mungkin karena mereka tidak ingin menanggung resiko yang besar apabila memilih produk tersebut, sehinggamereka akan penuh dengan pertimbangan. Berikut faktor-faktor yang mempengaruhi anggota mengambil pembiayaan murabahah pada BMT Istiqomah Karangrejo dan BMT Muamalah Tulungagung.

- 1) Faktor yang mempengaruhi jumlah anggota pada pembiayaan murabahah di BMT Istiqomah Karangrejo

Faktor yang mempengaruhi nasabah memilih pembiayaan murabahah diantaranya adalah faktor sosial, karena nasabah sedang membutuhkan pembiayaan untuk modal usaha, kemudian pihak BMT mengarahkan untuk menggunakan pembiayaan murabahah sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan anggota, karena sebagian besar anggota belum memahami dengan adanya produk-produk yang ada di BMT Istiqomah Tulungagung.

Dibandingkan pembiayaan lainnya, selain murah dalam menentukan margin pembiayaan murabahah, pihak BMT Istiqomah Karangrejo secara transparan dalam menjelaskan berapa harga belinya, berapa biaya yang telah dikeluarkan untuk setiap komoditas dan

berapa keuntungan wajar yang diinginkan. Dan mark-up dalam murabahah dapat ditetapkan diawal pada saat negosiasi sehingga anggota tidak bingung berapa mengenai angsuran per-bulannya. BMT Istiqomah Karangrejo selalu memberikan pelayanan yang terbaik untuk para nasabah dalam meyakinkan calon nasabah untuk menggunakan khususnya pembiayaan murabahah.

Faktor lainnya adalah faktor produk karena produk pembiayaan yang di tawarkan bermacam-macam, banyak pilihan jenis produk pembiayaan murabahah dari sifat penggunaannya, pembiayaan murabahah bisa digunakan untuk pembiayaan produktif, mekanisme pembayaran yang ditaguhkan membuat anggota juga tertarik untuk mengambil pembiayaan murabahah dalam waktu yang ditentukan biasanya 3 bulan, 6 bulan, 12 bulan, serta bahasnya pun juga terjangkau. Faktor pelayanan bahwa pelayanan yang dilakukan karyawan sangat baik, setiap karyawan sangat ramah, sopan dalam menyapa nasabah, pelayanannya cepat, tidak menunggu lama, dan persyaratan yang mudah.

Faktor internal yaitu faktor sikap dan keyakinan dari dalam diri. Sikap dan keyakinan akan mengarahkan seseorang untuk berperilaku konsisten terhadap produk atau jasa sehingga sikap anggota untuk memilih suatu produk atau jasa tersebut untuk menggunakan produk pembiayaan murabahah tersebut. Faktor keberhasilan BMT Istiqomah karangrejo dengan mudahnya prosedur

dalam memberikan fasilitas pembiayaan kepada nasabah untuk agar tetap di pelihara, kualitas produk dimana produk yang ada saat ini lebih ditingkatkan lagi dan mempunyai daya saing yang tinggi.

Kebanyakan anggota lebih memilih pembiayaan murabahah dikarenakan dana yang disalurkan juga lumayan besar untuk keperluan usaha. Dana yang diberikan oleh BMT Istiqomah Tulungagung dengan kisaran Rp.500.000,00 sampai Rp.600.000.000;00, jenis klasifikasi yang diberikan oleh BMT Istiqomah Tulungagung diantaranya Usaha Mikro termasuk usaha pedagang kecil warung nasi pecel, ethek, dll. Dana yang diberikan sekitar Rp.500.000 s/d Rp.2.000.000;00, Usaha Kecil adalah jenis usaha seperti, warung makan, peracang, petani, dan lain-lain. Dana yang diberikan sekitar Rp.2.000.000 s/d 50.000.000;00 untuk usaha menengah adalah jenis usaha yang dijalankan meliputi ternak ayam, bebek, trailis yang besar, toko bangunan batu beton ataupun besi, dana yang diberikan adalah RP.50.000.000;00 s/d Rp.600.000.000;00.

Usaha perdagangan dalam mengambil pembiayaan murabahah, pinjaman yang diberikan dapat mencukupi kebutuhan usaha, sedangkan tralis itu lebih banyak minat pembiayaan ini karena besarnya dana yang disalurkan untuk usaha mereka. Jenis usaha lainnya seperti peternak dan petani juga akan sangat terbantu dengan pembiayaan murabahah karena mereka tidak setiap bulan panen, jadi

dengan pembayaran ditaguhkan, sehingga tidak membuat keberatan untuk mengangsur perbulannya.

Untuk bisa mengajukan pembiayaan murabahah pada BMT Istiqomah Karangrejo diperlukanya persyaratan yang harus dilengkapi untuk calon anggota pembiayaan, diantaranya:

- a. Mengisi formulir permohonan
 - b. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) suami Istri 2 lembar
 - c. Fotocopy Kartu Keluarga 2 lembar
 - d. Fotocopy jaminan: BPKB atau jaminan sertifikat tanah (fotocopy sertifikat 1 bendel 2 rangkap)
- 2) Faktor yang mempengaruhi jumlah anggota pada pembiayaan murabahah di BMT Muamalah Tulungagung

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan anggota BMT Muamalah Tulungagung terhadap pilihan pembiayaan murabahah. Pada teorinya faktor-faktor yang mempengaruhi anggota memilih pembiayaan murabahah berasal dari faktor eksternal (produk, harga, promosi, dan tempat) dan faktor internal (sikap dan keyakinan). Faktor produk karena pembiayaan murabahah ini mudah transaksi serta realisasinya dan persyaratannya yang cukup mudah hanya dengan membawa foto kopi KTP, KK, Akta nikah, dan Jaminan. Selain itu untuk faktor promosi yang dilakukan

bagian pemasaran sangat efisien dengan menyebutkan berbagai kelebihan yang dimiliki pada BMT dan pembiayaan murabahah sehingga menarik minat para anggota. Faktor tempat, Letak kantor yang dekat dengan fasilitas publik seperti Pinka Tulungagung, pasar dan dekat dengan rumah penduduk juga yang mayoritas memiliki usaha rumah masing masing.

Untuk faktor internal diantaranya adalah sikap dan keyakinan para anggota untuk memilih BMT sebagai Lembaga keuangan yang membantu mereka dalam usahanya dan pengambilan pembiayaan murabahah yang dinilai sangat efektif untuk kemajuan para pelaku usaha. kebanyakan masyarakat mempercayakan pihak BMT untuk membantu mencarikan modal sesuai dengan kebutuhan para anggota dan BMT Muamalah Tulungagung selalu memberikan pelayanan dan kualitas produk yang diberikan dengan sangat baik.

Pembiayaan murabahah merupakan salah satu akad pembiayaan yang banyak diminati masyarakat. Sehingga pembiayaan murabahah di BMT Muamalah Tulungagung merupakan akad pembiayaan dengan persentase pengguna lebih banyak dibanding dengan pengguna akad pembiayaan lainnya. Selain pembiayaan murabahah digunakan dalam keperluan produktif, pembiayaan murabahah juga dapat digunakan dalam kebutuhan konsumtif oleh para anggota. Masyarakat yang mengajukan pembiayaan dengan tujuan konsumtif merasa pembiayaan murabahah ini yang paling tepat

untuk digunakan dibandingkan dengan akad pembiayaan lainnya. Untuk peminat pembiayaan murabahah 60% untuk para pelaku usaha seperti pedagang, petani, peternak, industri, warng makan, toko dan lainnya, 40% untuk keperluan konsumtif atau pribadi. BMT tidak menyediakan data secara khusus yang mencatat pengelompokan jenis usaha karena pada awal pengambilan pembiayaan murabahah hanya menuliskan pada form pengajuan dan administrasi untu persyaratan semata.

Selain faktor diatas, Akad murabahah juga lebih banyak dipilih para anggota karena kepastian terkait angsuran dan margin dimana tidak akan terjadi perubahan dengan marginnya selama anggota tidak mengalami pembiayaan bermasalah. Pemilihan murabahah juga disebabkan kemudahan pembiayaanya. Anggota pada umumnya tidak ingin banyak mengambil pusing ketika mengajukan pembiayaan. Anggota lebih memilih pembiayaan yang cenderung sederhana dan mudah dipahami. Konsep perjanjian atau kontrak pada murabahah dan juga perhitungan margin mudah dimengerti nasabah.