

BAB IV

HASIL DAN TEMUAN PENELITIAN

A. Paparan Hasil Penelitian

1. Profil Lembaga

a. Sejarah Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung

Cikal bakal Koperasi Muamalah Syari'ah (Komsyah) "Istiqomah" adalah *Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah*, yaitu sebuah 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. Selibuhnya adalah semangat para pengurus dan karyawan untuk menghidupkan dan mengembangkan *Baitul Maal Wat Tamwil (BMT)* dengan imbalan yang tidak jelas entah sampai kapan. Dalam waktu singkat ternyata sambutan masyarakat sangat luar biasa. Sehingga

dirasa perlu untuk mengembangkan pelayanan dengan meningkatkan status badan hukum dari Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) menjadi Koperasi. Upaya ini dilakukan dengan konsultasi dan koordinasi secara intensif dengan Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) Pemerintah Kabupaten Tulungagung.

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

Oleh karena itu pihak pengurus mengupayakan pendirian kantor cabang BMT. Maka pada bulan Nopember 2002 berhasil didirikan kantor cabang yang berada di kawasan Bago Tulungagung. Kantor tersebut diresmikan pada tanggal 4 Nopember 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 berjubelnya dokumen, berjubelnya karyawan, dan tentu saja berjubelnya anggota yang antri untuk dilayani. Maka muncullah 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.

Tahap pertama yang dilakukan Pengurus adalah pembebasan lahan seluas 315 M². Pembebasan lahan ini ternyata membawa dampak yang sangat positif untuk memaksimalkan partisipasi anggota pada tahap berikutnya. Kemudian sebuah pertemuan terbatas dicoba untuk dilakukan untuk memastikan greget anggota. Meskipun belum maksimal, tanggapan anggota cukup memberikan keberanian untuk melanjutkan proses pembangunan. Maka ritual peletakan batu pertama segera dilaksanakan, yaitu pada tanggal 5 Juli 2003 oleh KH. Muhsin Ghozali selaku Pengurus Syariah Komsyah Istiqomah. Secara perlahan tapi pasti, proses pembangunan terus berjalan. Partisipasi anggotapun terus mengalir hingga tahap *finishing*, bahkan sampai pada acara puncak peresmian.

Partisipasi anggota tersebut ada yang berupa dana, material, tenaga dan juga pikiran. Hanya saja semua bentuk partisipasi tidak lagi dalam konteks

sambatan, melainkan sudah diperhitungkan oleh Pengurus sebagai penyertaan modal. Tepat dalam jangka waktu satu tahun, dan tanpa mengganggu keuangan BMT, sebuah kantor yang cukup representatif berhasil diwujudkan. Peresmian diselenggarakan pada tanggal 24 Juli 2004 oleh Bupati Tulungagung, Bapak Ir. Heru Tjahjono, MM. Keberadaan kantor merupakan jantung bagi sebuah organisasi, dari sanalah denyut nadi organisasi dipompakan.

Namun demikian, sekalipun sudah tersedia kantor yang cukup representatif, masih sangat diperlukan adanya penataan dan penguatan pada sisi yang lain. Penataan sistem, peningkatan SDM dan etos kerja adalah 'PR' berikutnya yang harus segera mendapatkan perhatian. 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.

Kantor BMT Istiqomah Unit II Bago sekitar 16 tahun menyewa tanah dan bangunan milik Mbah Beno, pada hari Sabtu tanggal 7 November 2015 Kantor BMT Istiqomah Unit II Bago pindah ke kantor yang bertempat di Desa Plosokandang Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung (Barat STIKP) yang sudah merupakan kantor milik sendiri tidak menyewa lagi. Hari senin tanggal 9 November 2015 Kantor BMT Istiqomah Unit II Plosokandang sudah bisa beroperasi melayani nasabah.

b. Lokasi Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah

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

- 1) Baitul Maal Wat Tamwil 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 Istiqomah Unit II Plosokandang, bertempat di Jalan Mayor Sujadi No. 12 Plosokandang, Kec. Kedungwaru Kab. Tulungagung (barat kampus STKIP Tulungagung).

c. Visi dan Misi Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung

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.
- b) Koperasi diharapkan mampu menumbuhkan dan mengembangkan kegiatan ekonomi anggota dan masyarakat.
- c) Koperasi Syari'ah diharapkan mampu memberikan warna keagamaan dalam kegiatan ekonomi anggota dan masyarakat.

2) Misi

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

- a) Menjadikan Komsyah Istiqomah sebagai lembaga yang secara aktif mensosialisasikan arti penting Koperasi dalam kegiatan ekonomi anggota dan masyarakat.
- b) Menciptakan peluang ekonomi, baik melalui pengembangan sektor usaha perkoperasian, penyediaan permodalan, maupun pembinaan usaha anggota dan 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 Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung

Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah 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 Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung

Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung berfungsi untuk :

- 1) Mempertinggi kualitas sumberdaya insani anggota menjadi lebih professional 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.¹

f. Kegiatan Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung

Baitul Maal Wat Tamwil 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 BMT antara lain:

¹ Buku Profil Baitul Maal Wa Tamwil Istiqomah Unit II Tulungagung, hlm.1-6, *tidak diterbitkan*

1) Bentuk Simpanan, meliputi:

a) Simpanan Pokok Anggota Koperasi,

Yaitu simpanan sebesar Rp. 1.000.000,00 setiap anggota dan dibayarkan 1 (satu) kali pada awal masuk sebagai anggota koperasi.

b) Simpanan Pokok Pembiayaan

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

c) Simpanan Wajib Anggota Koperasi

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

d) Simpanan Pembiayaan

Yaitu simpanan yang harus dilakukan oleh anggota pembiayaan pada saat pinjaman direalisasi, besarnya disesuaikan dengan nilai pembiayaan.

e) Simpanan Wajib Pembiayaan

Yaitu simpanan yang harus dilakukan oleh anggota pembiayaan selama yang bersangkutan mempunyai pinjaman di Baitul Maal wat Tamwil, dengan nilai sebesar Rp. 1.000,00 per bulan.

2) Penghimpunan Dana

Berikut adalah jenis- jenis tabungan yang ada di Baitul Maal Wa Tamwil Istiqomah Unit II Tulungagung dan ketentuan serta persyaratan dalam membuka tabungan di Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah :

a) Tabungan Masyarakat Syariah (SIMASYA)

- SIMASYA diperuntukkan bagi perorangan atau kolektif (yayasan atau lembaga).
- Setoran pertama minimal Rp. 10.000,00 setoran selanjutnya minimal Rp. 10.000,00.
- Besarnya nisbah atau bagi hasil perbulan sebesar 50% berdasarkan jumlah pendapatan Baitul Maal Wa Tamwil dan besarnya saldo rata-rata tabungan tiap hari.

b) Simpanan Pendidikan Istiqomah (SIMPATI)

- Tabungan pendidikan diperuntukan bagi siswa / murid sekolah TK sampai dengan Perguruan Tinggi.
- Setoran minimal Rp.10.000,00 dan setoran selanjutnya minimal Rp. 10.000,00.
- Perhitungan saldo rata-rata dalam satu bulan dengan saldo minimal Rp.10.000,00.
- Besarnya porsi nisbah atau bagi hasil per bulan sebesar 50% dihitung berdasarkan jumlah pendapatan Baitul Maal Wa Tamwil dan besarnya saldo rata-rata tabungan tiap hari.

c) Ketentuan Umum SIMASYA dan SIMPATI

- SIMASYA diperuntukkan bagi perorangan atau kolektif (yayasan/lembaga)
- SIMPATI diperuntukkan bagi Pelajar atau Mahasiswa
- Semua penabung di Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah adalah anggota/calon anggota Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah
- Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah akan menerbitkan buku atas nama penabung sebagai bukti tabungan
- Segala penyalahgunaan SIMASYA/SIMPATI menjadi tanggung jawab penabung
- Apabila terdapat perbedaan saldo tabungan dengan saldo yang terdapat pada pembukuan Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah makayang dipergunakan adalah saldo yang tercatat pada pembukuan BMT Istiqomah
- Jika penabung meninggal dunia maka saldo tabungan dan bagi hasilnya akan dibayarkan kepada ahli waris yang syah menurut hukum.
- Khusus penabung SIMPATI usia 12 tahun keatas bisa melakukan penarikan sendiri dan sebaliknya.
- Khusus penabung SIMPATI usia 12 tahun kebawah penarikan oleh Wali penabung dan sebaliknya.

3) Penyetoran dan Penarikan

- a) Penetoran dapat dilakukan setiap saat (jam kerja) di Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah
- b) Setoran pertama minimal Rp. 10.000,00 Setoran selanjutnya minimal Rp. 10.000,00
- c) Penarikan di teller harus menunjukkan buku SIMASYA atau SIMPATI dan identitas asli yang berlaku
- d) Saldo yang tersisa minimal Rp. 10.000,00
- e) Penarikan dapat diwakilkan orang lain bila disertakan surat kuasa bermaterai cukup dan identitas asli penabung (KTP/ SIM/ Kartu Pelajar)
- f) Penarikan dapat dilakukan setiap saat (jam kerja) Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah

4) Bagi Hasil

Baitul Maal Wat Tamwil akan membagi keuntungan yang diperoleh dari pemanfaatan dana tabungan berdasarkan pada nisbah bagi hasil sebagaimana tercantum dalam permohonan pembukuan Tabungan Masyarakat Syari'ah (TAMASYA) ini dari saldo rata-rata yang terdapat dalam 1 (satu) bulan takwin dengan saldo minimum Rp. 10.000,00.

5) Biaya Administrasi

Kepada penabung SIMASYA dikenakan administrasi dengan ketentuan

- a) Biaya Administrasi Bulanan sebesar Rp 5.000,-
- b) Biaya Penutupan Rekening sebesar Rp 2.500,-
- c) Biaya Penggantian buku tabungan sebesar Rp 5.000,-²

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti, maka peneliti mendapatkan data-data sebagai berikut dari keterangan yang telah diberikan oleh pihak Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung.

Tabel 4.1: Perkembangan Penghimpunan Dana Baitul Maal Wat Tamwil

Istiqomah Tulungagung melalui ZIS

Tahun	Zakat	Infaq	Sodaqoh	Jumlah
2001	Rp 52.112,00	Rp 794.048,00	Rp -	Rp 864.160,00
2002	Rp 275.228,00	Rp 1.970.514,00	Rp 200.000,00	Rp 2.445.742,00
2003	Rp 1.460.032,00	Rp 2.326.670,00	Rp 200.000,00	Rp 3.986.702,00
2004	Rp 1.913.699,00	Rp 5.472.744,00	Rp 3.600.000,00	Rp 10.986.443,00
2005	Rp 3.079.021,00	Rp 19.297.724,00	Rp 3.000.000,00	Rp 25.376.745,00
2006	Rp 1.976.739,00	Rp 31.068.488,00	Rp 3.000.000,00	Rp 36.045.227,00
2007	Rp 1.388.114,45	Rp 6.336.630,61	Rp 2.900.000,00	Rp 10.574.745,06
2008	Rp -	Rp 2.414.682,07	Rp 2.400.000,00	Rp 4.814.682,07

² *Ibid* Profil....., hlm.8-12, tidak diterbitkan

2009	Rp 1.364.382,00	Rp 2.154.639,00	Rp -	Rp 3.519.021,00
2010	Rp -	Rp 3.144.639,00	Rp -	Rp 3.144.639,00
2011	Rp -	Rp 12.404.869,00	Rp -	Rp 12.404.869,00
2012	Rp -	Rp 6.645.890,00	Rp -	Rp 6.645.890,00
2013	Rp -	Rp 3.444.088,00	Rp -	Rp 3.444.088,00
2014	Rp -	Rp 7.844.167,00	Rp -	Rp 7.844.167,00
2015	Rp -	Rp 5.763.256,00	Rp -	Rp 5.763.256,00
2016	Rp -	Rp 5.791.512,00	Rp -	Rp 5.791.512,00

Sumber: data sekunder Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Unit II

Tulungagung

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat diartikan bahwasanya untuk perkembangan penghimpunan dana yang ditunjukkan dari hasil ZIS diatas, maka untuk tahun 2001 sampai tahun 2006 mengalami perkembangan kenaikan yang lumayan tinggi, namun pada tahun 2006 sampai tahun 2010 mengalami penurunan yang lumayan drastis. Akan tetapi pada tahun 2011 kembali mengalami perkembangan yang menunjukkan nilai yang lumayan tinggi. Namun pada tahun 2013 sampai tahun 2016 mengalami nilai yang tidak stabil. Setelah dilihat dari perkembangan tersebut untuk nilai nominal ZIS di Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung mengalami ketidakstabilan..³

³ Buku RAT tahun 2016 Baitul Mal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung, hlm. 17, *Tidak Diterbitkan*

Tabel 4.2 : Perkembangan Tabungan Simpanan Masyarakat Syariah di
Baitul Maal Wat Tamwil Tulungagung

Tahun	Nasabah	Jumlah
2012	3.510	9. 616. 605. 567
2013	3.652	11. 108. 007. 310
2014	3.751	11. 079. 173. 710
2015	3.822	12. 312. 842. 454
2016	3.877	11. 107. 662. 210

Sumber: data sekunder Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Unit II

Tulungagung

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwasanya untuk nilai simpanan yang telah dihimpun selama 5 tahun terakhir menunjukkan kenaikan, namun dapat dilihat pada tahun 2016 mengalami penurunan, baik untuk jumlah nominalnya maupun jumlah nasabahnya.⁴

Tabel 4.3: Perbandingan Indikasi Bagi Hasil Tabungan Baitul Maal Wat Tamwil
Istiqomah dalam %

No	Bulan	2016	2015	2014
1	Januari	0.35	0.40	0.43
2	Februari	0.32	0.40	0.33
3	Maret	0.32	0.40	0.38
4	April	0.34	0.40	0.42
5	Mei	0.38	0.40	0.40
6	Juni	0.34	0.40	0.40
7	Juli	0.35	0.42	0.46

⁴ Hasil Wawancara bersama Ibu Lisa selaku bagian pembukuan

8	Agustus	0.38	0.40	0.40
9	September	0.36	0.40	0.42
10	Oktober	0.42	0.36	0.45
11	November	0.37	0.40	0.41
12	Desember	0.49	0.37	0.41

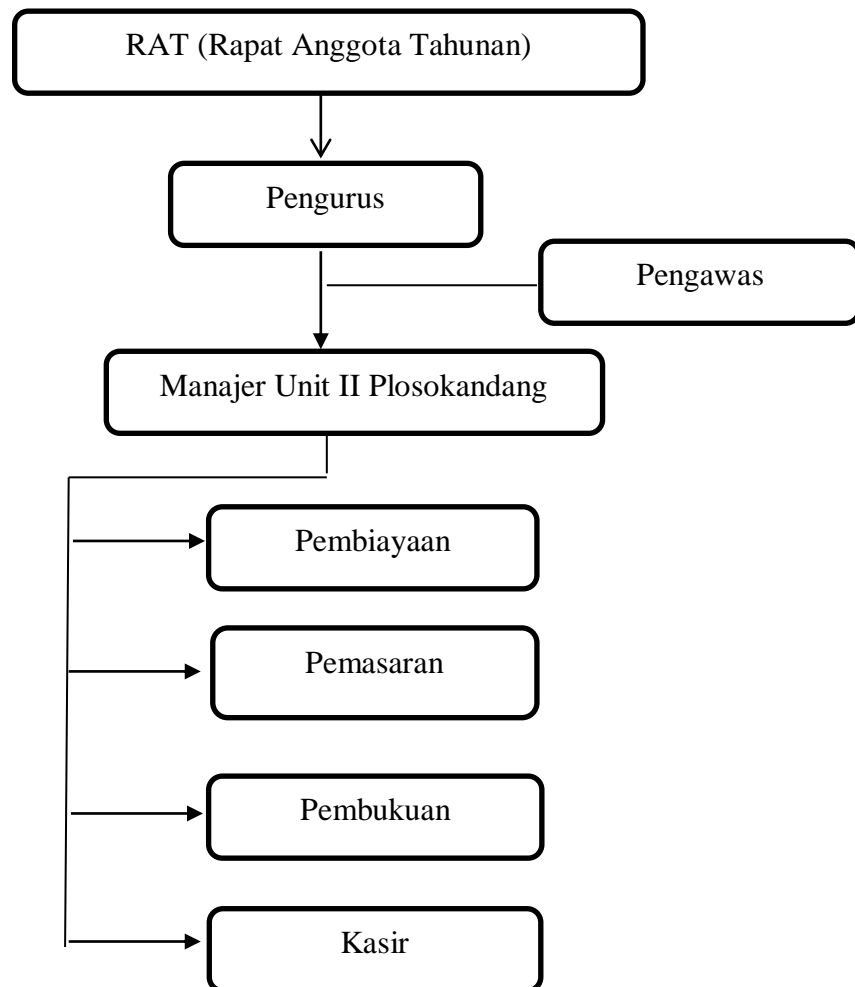
Sumber: data sekunder Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Unit II

Tulungagung

Berdasarkan Tabel 4.2 diatas menunjukkan untuk indikasi bagi hasil pada tabungan di Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung nilainya berubah-ubah pada setiap bulannya sesuai dengan nilai pendapatan yang diperoleh Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung pada bulan tersebut.⁵

⁵ *Ibid* RAT tahun 2016 Baitul Mal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung, hlm. 17, *Tidak Diterbitkan*

2. Struktur Kepengurusan Organisasi



Sumber: data sekunder Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Unit II Tulungagung

Bagan 4.1 Struktur Organisasi BMT Istiqomah Tulungagung⁶

⁶ *Ibid* RAT tahun 2016 Baitul Mal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung, hlm. 17, *Tidak Diterbitkan*

a. Susunan Pengurus adalah sebagai berikut :

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

*Sumber: data sekunder Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Unit
II Tulungagung*

b. Susunan Pengawas adalah sebagai berikut :

No	Nama	Alamat	Jabatan
1.	KH. Muhsin Ghozali	Desa Punjul Karangrejo Tulungagung	Pengawas Syari'ah
2.	Winarto, S.Ag.	Desa Gendingan Kedungwaru Tulungagung	Pengawas Administrasi & Keuangan
3.	Imam Mustakim	Jl. Dahlia No. 14 Karangrejo Tulungagung	Pengawas

*Sumber: data sekunder Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Unit II
Tulungagung*

c. Susunan Pengelola adalah sebagai berikut :

No.	Nama	TTL	Alamat	Pend.	Jabatan
1.	Zainul Fuad, SE.	Tulungagung, 28 Februari 1969	Ds. Tiudan, Kec. Gondang Tulungagung	Sarjana Ekonomi Universitas Tulungagung	Manager
2.	Lisa Murnisari, SE.	Tulungagung, 21 Juni 1976	Ds. Wonorejo, Kec.	Sarjana Ekonomi Akuntansi	Pembukuan

			Sumbergempol Tulungagung	UPN Veteran Surabaya	
3.	Muh. Ersan Rifai, S.Sos,i	Tulungagung, 1 Desember 1979	Ds. Majan, Kec. Kedungwaru Tulungagung	Sarjana Sosial Islam Universitas Sunan Kalijaga	Pembiayaan
4.	Sofa Sanaya, S.H.	Tulungagung, 19 Agustus 1992	Ds. Kedungcangk ring Kec. Pagerwojo Tulungagung	Sarjana Hukum Ekonomi Syariah IAIN Tulungagung	Kasir
5.	Riko Anto Fanni	Tulungagung, 10 September 1995	Ds. Majan, Kec. Kedungwaru Tulungagung	SMAN 1 Gondang	Penagihan
6.	Muh. Sulthon Ma'ruf	Tulungagung, 25 April 1995	Ds. Tapan Kec. Kedungwaru Tulungagung	MAN 1 Tulungagung	Cleaning Service ⁷

*Sumber: data sekunder Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Unit II
Tulungagung*

B. Profil Nasabah

Untuk wawancara dalam penelitian ini, maka peneliti memilih nasabah aktif *Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung* yang berdomisili di wilayah Tulungagung. Adapun jumlah nasabah yang ditentukan sebagai narasumber adalah sebanyak 4 orang nasabah. Setiap nasabah di wawancarai untuk memberikan jawaban atas pertanyaan yang telah disediakan oleh peneliti.

⁷ Buku Profil *Baitul Maal Wa Tamwil Istiqomah Tulungagung*, hlm 22-25, tidak diterbitkan

C. Temuan dan Hasil Penelitian

1. Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menabung Simpanan Masyarakat Syariah Di *Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung*

Dari hasil penelitian ini diperoleh bahwasanya faktor yang mempengaruhi minat menabung simpanan masyarakat syariah di *Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung* yaitu meliputi faktor pelayanan, faktor bagi hasil, faktor kualitas produk dan juga faktor lokasi, sebagaimana yang telah disampaikan oleh Ibu Lisa selaku bagian pembukuan dalam wawancara kami , yaitu penjelasan yang beliau sampaikan adalah sebagai berikut:

*“Untuk faktor yang mempengaruhi minat menabung nasabah, ada beberapa, yang pertama itu adalah pelayanan yang baik yang diberikan BMT kepada nasabah, kemudian yang kedua setoran dari nasabah yang menabung di BMT akan mendapatkan bagi hasil setiap bulan, kemudian yang ketiga faktor lokasi mbak, karena BMT Istiqomah ini lokasinya strategis berada di dekat pemukiman, dekat kampus, dan pastinya strategis dipinggir jalan, jadi mudah dijangkau oleh nasabah, lalu yang berikutnya adalah kualitas produk mbak, dimana untuk produk tabungan yang ada di BMT ini pastinya sudah sesuai dengan sistem syariah”.*⁸

Dari pemaparan yang sudah disampaikan oleh pihak BMT yaitu yang bernama Ibu Lisa, bahwasanya untuk faktor-faktor yang mempengaruhi minat menabung Simpanan Masyarakat Syariah di *Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung* ini adalah yang pertama pelayanan yang baik kepada nasabah, sehingga nasabah merasa nyaman saat melakukan transaksi tabungan di *Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung*,

⁸ *Ibid*

kemudian yang kedua adalah bagi hasil, dimana untuk nasabah penabung akan mendapatkan nisbah bagi hasil setiap bulannya sesuai dengan porsi yang telah disepakati.

Ketiga adalah faktor lokasi, dimana lokasi dari *Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung* sendiri sudah bisa dikatakan strategis dan mudah dijangkau oleh nasabah karena letaknya yang dekat dengan pemukiman, kampus dan tentunya berada dipinggir jalan, kemudian yang terakhir adalah kualitas produk dari tabungan Simpanan Masyarakat Syariah dimana dalam produk tersebut tentunya sudah sesuai dengan syariah, yaitu menggunakan sistem bagi hasil bukan sistem riba.

Wawancara peneliti lanjutkan dengan bertanya kepada Ibu Lisa selaku bagian pembukuan mengenai produk tabungan yang ada di *Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung*, sebagaimana penjelasan yang beliau sampaikan adalah sebagai berikut:

“Untuk produk Simpanan disini ada dua yaitu, SIMASYA (Simpanan Masyarakat Syariah) dan SIMPATI (Simpanan Pendidikan Istiqomah)”⁹

Dari pemaparan yang telah disampaikan Ibu Lisa bahwasanya untuk produk tabungan di *Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung* ada dua yaitu Simpanan Masyarakat Syariah dan Simpanan Pendidikan Istiqomah, terlebih simpanan tersebut diperuntukan, SIMPATI bagi pendidikan anak-anak, dan untuk SIMASYA ini diperuntukan bagi

⁹ Hasil wawancara bersama Ibu Lisa, Tanggal 12 Desember 2017, jam 10.45, di Kantor BMT Istiqomah Tulungagung

kalangan dewasa atau semua lapisan masyarakat baik perorangan maupun lembaga/yayasan.

Dalam pengenalan produk tabungan sekiranya ada pengalaman-pengalaman yang mungkin pernah pihak BMT lakukan, misalnya saja dengan mengadakan sosialisasi atau seminar guna mengenalkan produk tabungan tersebut, sehingga masyarakat berminat untuk mengambil produk tabungan yang ada. Menurut hasil wawancara yang telah kami lakukan dengan Ibu Lisa selaku bagian pembukuan, beliau menjelaskan bahwa:

*“Begini mbak, dulu BMT Istiqomah pernah menjadi sponsorship di kegiatan desa, dan memberikan hadiah berupa rekening tabungan, selain itu awal mengenalkan produk tabungan juga ada Kotak Tabungan mbak, dimana kotak tabungan ini akan diserahkan kepada masyarakat yang ingin menabung, dan nantinya kotak tersebut bisa diisi uang receh, dan nanti setiap bulannya akan kami ambil, sebagai setoran untuk tabungan mbak”.*¹⁰

Dari pemaparan hasil wawancara diatas bahwasanya untuk mengenalkan produk tabungan, *Baitul Maal Wat Tamwil* Istiqomah Tulungagung belum pernah mengadakan sosialisasi ataupun seminar, hanya saja dulu *Baitul Maal Wat Tamwil* Istiqomah Tulungagung pernah menjadi *sponsorship* di kegiatan desa, yang dimana di acara tersebut dari BMT menghadiahkan buku tabungan yang sudah ada nominalnya, yang nantinya bisa diteruskan oleh si pemenang hadiah atau calon nasabah itu tadi.

Selain itu, dulu *Baitul Maal Wat Tamwil* Istiqomah Tulungagung awalnya untuk meningkatkan jumlah nasabah penabung itu memiliki

¹⁰ Hasil wawancara bersama Ibu LS, Tanggal 12 Desember 2017, jam 12.30, di Kantor BMT Istiqomah Tulungagung

program yang diberi nama Kotak Tabungan, dimana kotak tabungan ini akan diserahkan kepada calon nasabah, dan nantinya kotak tersebut akan diisi uang receh dan setiap bulannya akan diambil oleh bagian marketing sebagai setoran nasabah penabung.

Peneliti melanjutkan wawancara mengenai pengetahuan dari pihak *Baitul Maal Wat Tamwil* Tulungagung pada pemahaman nasabah tentang produk tabungan yang ada, Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Ibu Lisa selaku bagian pembukuan adalah sebagai berikut:

“Mengenai pemahaman nasabah tentang produk tabungan di BMT, saya rasa nasabah sudah benar-benar paham mbak, bagaimana kualitas produk, lalu bagaimana pembagian nisbah bagi hasilnya, nasabah tentunya sudah benar-benar paham dan tidak hanya sekedar tahu saja mbak”.¹¹

Dari hasil pemaparan wawancara diatas menjelaskan bahwasanya untuk nasabah tabungan di *Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah* Tulungagung memang sudah benar-benar paham akan kualitas produk tabungan ini sudah sesuai dengan syariah, dan sistem bagi hasilnya di berikan setiap bulannya sesuai dengan kesepakatan diawal.

Informasi produk tabungan SIMASYA ini bisa sampai ke nasabah, sehingga nasabah berminat pada tabungan tersebut dapat diperoleh melalui kegiatan sponsorshif yang pernah dilakukan pihak *Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah* Tulungagung sebagaimana yang telah disampaikan oleh Ibu Lisa, yaitu:

¹¹ Hasil wawancara bersama Ibu Lisa, Tanggal 12 Desember 2017, jam 11.00, di Kantor BMT Istiqomah Tulungagung

*“Nasabah itu memperoleh informasi dari kegiatan kami ketika menjadi sponsorship di kegiatan desa dan juga adanya Kotak Tabungan itu tadi mbak”.*¹²

Dari apa yang sudah disampaikan oleh Ibu Lisa bahwasanya, masyarakat bisa mendapatkan informasi mengenai tabungan SIMASYA ini dari kegiatan Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah selaku sponsorship di kegiatan desa dan dengan adanya program Kotak Tabungan dari Baitul Maal Wa Tamwil Istiqomah Tulungagung.

2. Strategi Dalam Meningkatkan Minat Menabung Simpanan Masyarakat Syariah di *Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung*

Dalam meningkatkan minat menabung pada masyarakat tentunya ada strategi yang telah digunakan, strategi tersebut adalah strategi bauran pemasaran atau bisa dikenal dengan marketing mix, sebagaimana yang telah dijelaskan oleh Ibu Lisa selaku bagian pembukuan, yaitu:

*“Untuk Strategi, kami menggunakan, strategi bauran pemasaran mbak, dimana kami mengenalkan produk-produk kami melalui sponsorship, selain itu letak kantor kami yang strategis sehingga mudah dijangkau oleh nasabah kami dan juga adanya sistem bagi hasil yang dapat menarik calon nasabah untuk menabung SIMASYA ini, karena untuk setiap bulannya nasabah akan mendapatkan bagi hasil dengan nisbah bagi hasil sebesar 50% dari saldo rata-rata yang terdapat dalam 1 bulan takwin dengan saldo minimum Rp 10.000,-.”*¹³

¹² *Ibid*

¹³ *Ibid*

Bahwasanya untuk strategi yang digunakan dalam meningkatkan minat menabung SIMASYA adalah menggunakan strategi bauran pemasaran dimana untuk strategi ini memperhatikan produk-produk apa yang ada di *Baitul Maal Wat Tamwil*, kemudian berapa nisbah bagi hasilnya, bagaimana letak kantornya, dan bagaimana langkah yang ditempuh untuk mengenalkan produk tabungan SIMASYA ini. Untuk penerapan bagi hasil pada produk tabungan SIMASYA yang ada di *Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung* adalah sebagai berikut sesuai dengan penjelasan yang telah disampaikan oleh Ibu Lisa, bahwasanya :

“Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya untuk penerapan nisbah bagi hasilnya adalah 50% dari saldo rata-rata yang terdapat dalam 1 bulan takwin dengan saldo minimum Rp 10.000,-.”

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa di *Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung* untuk penerapan nisbah bagi hasil tabungan SIMASYA ini adalah 50% dari saldo rata-rata yang terdapat dalam 1 bulan takwin dengan saldo minimum Rp 10.000,-

3. Kendala-Kendala yang dihadapi Dalam Melaksanakan Strategi Peningkatan Minat Menabung Simpanan Masyarakat Syariah di *Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung*

Didalam pelaksanaan strategi guna meningkatkan minat menabung, tentunya ada kendala-kendala yang dihadapi oleh *Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung*, sebagaimana yang telah di jelaskan oleh Ibu Lisa adalah:

“Untuk kendala-kendala yang kami hadapi dalam pelaksanaan strategi adanya tabungan yang ditutup, kemudian dulu saat masih ada kotak tabungan, ada kotak tabungan yang dikembalikan. Dan solusinya ya tetap kami layani dengan baik mbak.”¹⁴

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa kendala yang dihadapi dalam rangka meningkatkan minat menabung SIMASYA adalah, misalnya saja ketika melakukan promosi menjadi *sponsorship*, tentunya ada calon nasabah yang kurang berminat dengan produk yang ditawarkan, dan apabila sudah ada yang menjadi nasabah itu biasanya menutup tabungannya, dan jika dulu masih menggunakan kotak tabungan, maka kotak tersebut akan dikembalikan. Jika menghadapi kendala tersebut, pihak *Baitul Maal Wat Tamwil* tetap melayani sepenuh hati yang menjadi hak seorang nasabah. Selain itu dalam bertansaksi dengan nasabah pun pihak *Baitul Maal Wat Tamwil* tentunya juga pernah mengalami kendala yang pernah di alami *Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung* saat melayani nasabah dalam bertansaksi adalah sebagaimana penjelasan oleh Ibu Lisa yaitu :

“Untuk kendala saat bertransaksi ya kadang adanya pemadaman listrik, selain itu adanya transaksi penarikan tabungan yang diwakilkan orang lain.”¹⁵

Bahwasanya, kendala yang dihadapi BMT saat melakukan transaksi atau melayani nasabah adalah jika sewaktu-waktu listrik mengalami pemadaman, sehingga proses penginputan data untuk nasabah penyettor maupun penarik sedikit terganggu. Dalam suatu kendala atau permasalahan tentunya ada solusi

¹⁴ Hasil wawancara bersama Ibu Lisa, Tanggal 12 Desember 2017, jam 11.00, di Kantor BMT Istiqomah Tulungagung

¹⁵ Hasil wawancara bersama Ibu Lisa, Tanggal 12 Desember 2017, jam 11.00, di Kantor BMT Istiqomah Tulungagung

yang pernah digunakan *Baitul Maal Wat Tamwil* Istiqomah Tulungagung untuk menanggulangnya, solusi yang digunakan untuk menanggulangi kendala-kendala tersebut adalah sesuai dengan penjelasan Ibu Lisa yaitu :

“Solusinya, jika ada pemadaman listrik, nasabah kami beri pilihan untuk menitipkan buku tabungannya pada kami dan akan kami proses setelah listriknya menyala, dan buku tabungan dapat diambil keesokan harinya, atau langsung menabung keesokan harinya, kemudian kalau ada transaksi penarikan yang diwakilkan orang lain maka harus membawa surat kuasa bermaterai cukup dan identitas asli penabung (KTP/SIM/KARTU PELAJAR) dan melakukan konfirmasi kepada yang bersangkutan via telepon saat itu juga.”¹⁶

Dari penjelasan diatas adalah untuk solusi yang diambil dalam menanggulangi kendala-kendala tersebut, jika ada pemadaman listrik artinya transaksi sedikit terganggu, dan nasabah dapat diminta untuk menitipkan buku tabungan pada *Baitul Maal Wat Tamwil* dan *Baitul Maal Wat Tamwil* akan memprosesnya saat listrik sudah menyala dan buku tabungan dapat diambil keesokan harinya. Dan jika ada transaksi penarikan yang tidak dilakukan oleh yang bersangkutan, artinya nasabah yang melakukan penarikan tersebut harus membawa identitas yang bersangkutan dan konfirmasi kepada yang bersangkutan via telepon saat itu juga untuk memastikan tidak ada tindakan-tindakan yang mungkin dapat merugikan pihak nasabah dan pihak *Baitul Maal Wat Tamwil*.

¹⁶ *Ibid*

4. Hasil Wawancara bersama Nasabah

Hasil wawancara bersama nasabah *Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung* mengenai informasi yang didapatkan nasabah, bahwa di *Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung* ini memiliki produk tabungan SIMASYA adalah sebagai berikut sesuai dengan penjelasan yang telah disampaikan oleh Ibu RM, yaitu :

“Saya tau kalau disini ada produk tabungan SIMASYA ini dari papan nama (pamflet) yang dipasang didepan BMT mbak.”¹⁷

Dari penjelasan Ibu RM, diketahui bahwa Ibu RM ini mendapatkan informasi jika di *Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung* ini memiliki produk tabungan SIMASYA ini adalah dari pamflet yang dipasang Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung didinding depan kantor guna untuk mempromosikan produk-produk apa yang ada di *Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung*. Selain dari papan nama, nasabah mengetahui bahwa di *Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung* memiliki produk tabungan SIMASYA ini, tentunya ada yang dari teman bahkan saudara-saudaranya.

Sebagaimana yang telah disampaikan Mbak AJ yaitu:

“Saya, mengetahui informasi bahwa di Baitul Maal Wa Tamwil Istiqomah Tulungagung memiliki produk tabungan SIMASYA ini dari bulek saya mbak, awalnya kan saya itu pengen nabung ya mbak, tapi kalau nabung di Bank gitu saya sudah pernah mbak, sekarang saya pengen merasakan kalau nabung di BMT itu seperti apa, apakah sama dengan Bank gitu apa tidak, kalau di Bank itu kan ada bunganya ya mbak, kita dikenai bunga, tapi kalau di BMT kan gak ada bunganya, hanya saja kita mendapatkan bagi hasil mbak tiap bulannya, dan juga jika jumlah tabungan kita banyak kan bagi hasilnya

¹⁷ Hasil wawancara bersama Ibu RM, Tanggal 13 Desember 2017, jam 09.30, di Kantor BMT Istiqomah Tulungagung

juga akan banyak, beda dengan bunga ya mbak, kalau bunga itu kan mau tabungan kita banyak atau sedikit bunganya tetap segitu-gitu aja mbak.”¹⁸

Dari penjelasan Mbak AJ, dapat diartikan bahwa Mbak AJ mendapatkan informasi bahwa di *Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung* itu dari salah satu saudaranya yaitu dari tantenya, yang kebetulan saat itu mbak AJ ada keinginan menabung, dan ternyata Mbak AJ sudah pernah menabung disalah satu Bank, kemudian Mbak Ajeng ada keinginan untuk merasakan gimana rasanya menabung di BMT, apakah sama dengan Bank atau tidak.

Wawancara kepada nasabah, peneliti lanjutkan mengenai minat nasabah untuk memilih produk tabungan SIMASYA. Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Bapak PJ, Ibu RM, Ibu FD, dan Mbak AJ yaitu:

“Yang membuat saya tertarik dengan produk tabungan ini yaitu pelayanannya sangat baik mbak, orang-orangnya ramah dan telaten dalam melayani, serta ini mbak bagi hasilnya, kita menabung disini itu mendapatkan bagi hasil setiap bulannyanya, terus kalau jumlah tabungan kita naik, bagi hasilnya juga ikut banyak mbak.”¹⁹

Dari pemaparan hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa Ibu RM, Bapak PJ, Ibu FD, dan Mbak AJ berminat untuk memilih produk tabungan SIMASYA ini karena pelayanan yang diberikan *Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung* sangat baik, ramah, telaten dalam melayani nasabah, dan juga karena bagi hasil yang diberikan begitu menarik minat calon nasabah.

¹⁸ Hasil wawancara bersama Mbak AJ, Tanggal 15 Desember 2017, jam 10.30, di Rumah Mbak AJ

¹⁹ Hasil wawancara bersama Bapak PJ dan Ibu RM, Tanggal 14 Desember 2017, jam 09.45 dan jam 11.00 , di Kantor BMT Istiqomah Unit II Tulungagung

Mengenai pengalaman nasabah mengenai tabungan di Bank lain, selain di *Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung* adalah sebagai berikut, sebagaimana yang telah dijelaskan oleh Ibu FD yaitu:

*“Tidak punya mbak, saya hanya memiliki tabungan di BMT Istiqomah ini saja mbak”*²⁰

Dari penjelasan diatas, bahwasanya Ibu FD ini tidak memiliki tabungan lain selain di *Baitul Maal Wa Tamwil Istiqomah Tulungagung*, artinya Ibu FD ini bisa dikatakan sebagai nasabah yang loyal menabung di *Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung*.

Wawancara selanjutnya peneliti lanjutkan mengenai pelayanan yang telah diberikan oleh pihak *Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung* kepada para nasabahnya, apakah sudah dapat dikategorikan memuaskan atau belum, sebagaimana yang telah disampaikan oleh Bapak PJ adalah sebagai berikut:

*“Sudah mbak, saya merasa puas sekali dengan pelayanan disini mbak, disini itu pelayanan sangat baik, petugas-petugasnya sangat ramah, dan telaten dalam melayani dan menerima keluhan kesah kami mbak.”*²¹

Dari pemaparan oleh Bapak PJ diatas, dapat diartikan bahwasanya Bapak PJ sudah merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh pihak *Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung*, karena pelayanan di sana sangatlah baik terhadap nasabah, sangat ramah dan telaten dalam mendengarkan keluhan kesah nasabah. Selain mengenai pelayanan, wawancara berikutnya adalah mengenai lokasi *Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung* apakah sudah strategis.

²⁰ Hasil wawancara bersama Ibu FD, Tanggal 15 Desember 2017, jam 12.30, di Rumah Ibu FD

²¹ Hasil wawancara bersama Bapak PJ, Tanggal 14 Desember 2017, jam 11.00, di Kantor BMT Istiqomah Tulungagung

Sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu RM adalah:

“Ya kalau menurut saya ya mbak, lokasinya sih sudah strategis mbak, berada dipinggir jalan, dekat pemukiman, dan tentunya dekat dengan kampus ya mbak, ini juga bisa meningkatkan omset dari BMT sendiri mbak kalau letaknya strategis seperti ini.”²²

Dari penjelasan Ibu RM bahwasanya untuk lokasi *Baitul Maal Wat Tamwil* Istiqomah Tulungagung ini sudah strategis, lokasinya terletak dipinggir jalan, tidak masuk ke gang-gang yang sekiranya sulit dijangkau nasabah, kemudian juga terletak di dekat kampus, dan juga pastinya dekat dengan pemukiman padat penduduk, sehingga lokasi dari *Baitul Maal Wat Tamwil* Tulungagung ini mudah dijangkau oleh nasabah.

Berbeda dengan Bapak PJ, bahwasanya untuk lokasi *Baitul Maal Wat Tamwil* Tulungagung ini bisa dikatakan belum strategis, sebagaimana hasil wawancara dengan Bapak PJ adalah sebagai berikut:

“Untuk lokasi dari Baitul Maal Wa Tamwil Istiqomah Tulungagung ini kalau menurut saya belum strategis ya mbak, misalnya saja untuk lahan parkirnya saja sempit, ya bisa dikatakan tidak memiliki lahan parkir sendiri ya mbak, kalau parkir masih dibahu jalan yang mungkin bisa mengganggu pengguna jalan yang lain ya mbak, apalagi yang menggunakan kendaraan roda 4, kan tidak efektif kalau harus parkir dibahu jalan kan ya mbak.”²³

Dari hasil wawancara dengan Bapak PJ, dapat diketahui bahwasanya untuk lokasi belum bisa dikatakan strategis dikarenakan *Baitul Maal Wat Tamwil* Istiqomah Tulungagung memiliki lahan parkir yang sempit, sehingga nasabah yang ingin melakukan transaksi harus memarkirkan kendaraannya dibahu jalan,

²² Hasil wawancara bersama Ibu RM, Tanggal 14 Desember 2017, jam 09.30, di Kantor BMT Istiqomah Tulungagung

²³ Hasil wawancara bersama Bapak PJ, Tanggal 14 Desember 2017, jam 11.00, di Kantor BMT Istiqomah Tulungagung

yang mungkin dapat mengganggu lalu lintas pengguna jalan yang lainnya, terlebih kalau ada nasabah yang membawa roda 4.

Wawancara peneliti lanjutkan mengenai kualitas produk tabungan SIMASYA ini, apakah sudah sesuai dengan kebutuhan dan atau sudah sesuai dengan syariah. Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Mbak AJ, yaitu:

“Kalau menurut saya, sudah ya mbak, tabungan ini sudah sesuai dengan kebutuhan saya dan sudah sesuai dengan syariah, kan kalau di Bank lain itu kan menggunakan bunga kan ya mbak, tapi kalau disini kan menggunakan bagi hasil yang sesuai dengan kesepakatan kita diawal kan ya mbak.”²⁴

Dari pemaparan hasil wawancara dengan Mbak AJ, bahwasanya untuk kualitas produk di Baitul Maal Wat Tamwil Istiqomah Tulungagung ini sudah sesuai dengan syariah, dimana dalam dunia perbankan syariah baik itu lembaga keuangan syariah bank ataupun lembaga keuangan syariah non-bank itu menggunakan sistem bagi hasil sedangkan di bank konvensional itu menggunakan sistem bunga.

Wawancara kepada nasabah yang terakhir adalah mengenai nasabah pernah atau tidak mengalami kendala ketika melakukan transaksi tunai. Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Ibu RM :

“Tidak pernah mbak, selama ini saya melakukan transaksi aman dan lancar-lancar saja mbak tidak pernah mengalami kendala mbak.”²⁵

Dari pemaparan Ibu MR, bahwasanya ketika melakukan transaksi baik penarikan maupun penyetoran tunai Ibu MR tidak pernah mengalami kendala,

²⁴ Hasil wawancara bersama Mbak AJ, Tanggal 15 Desember 2017, jam 10.30, di Rumah Mbak AJ

²⁵ Hasil wawancara bersama Ibu RM, Tanggal 14 Desember 2017, jam 12.30, di Kantor BMT Istiqomah Tulungagung

sehingga transaksi berjalan aman dan lancar-lancar saja. Ini yang menyebabkan Ibu RM puas dengan pelayanan yang diberikan pihak *Baitul Maal Wat Tamwil* Tulungagung.