

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Paparan Data**

##### **a) KSPPS BMT PETA**

###### **1. Profil Lembaga**

Pondok Pesulukan Thoriqoh Agung (PETA) adalah sekumpulan jama'ah yang diundang untuk menghadiri launching pendirian BMT ( Baitul Mal Watamwil ) yang sedang dirintis oleh KH. M. Sholachuddin Abdul Djalil Mustaqim. Dalam acara tersebut dihadiri oleh 2 narasumber dari BMT SIDOGIRI dan Kurang lebih 950 jama'ah dari perwakilan kelompok se-Indonesia, Tepat pukul 10.00 wib. Bapak K. Zainal Hafidz membacakan susunan acara yang akan dilaksanakan dalam kegiatan tersebut. Diawali dengan sambutan dari keluarga *ndalem* yang diwakili oleh Bapak KH. M. Khoirudin, Beliau menjelaskan bahwa Pondok PETA sudah mempunyai ijin di Kementrian Hukum dan HAM dan sudah pula dimuat dalam berita negara pendiriannya pada tahun 1983, dengan NO 89/6/11/83, sehingga Pondok PETA keberadaannya sudah diakui oleh negara. Beliau juga mengharapkan berdirinya BMT di Pondok PETA nantinya bisa banyak bermanfaat untuk umat. Sambutan kedua diisi oleh bapak H. Abdul Majid dari BMT SIDOGIRI, dalam pemaparannya beliau menjelaskan pentingnya umat Islam menata ekonomi umat dengan cara mendirikan BMT Syariah.

Kendala yang dialami pada saat awal berdirinya KSPPS BMT PETA mengalami kekurangan dana modal sehingga hal ini menjadikan KSPPS BMT PETA sulit untuk mengembangkan sistem keuangannya. Tetapi kendala tersebut tidak berlangsung lama karena pihak lembaga mempunyai solusi yaitu membuka para jamaah Pondok PETA menjadi anggota dan tanam saham, selain itu jamaah Pondok PETA dari berbagai daerah menyebarluaskan tentang KSPPS BMT PETA di masyarakat. Semenjak itulah KSPPS BMT PETA menjadi suatu lembaga keuangan yang banyak diminati oleh banyak masyarakat dan saat ini nasabah KSPPS BMT PETA mulai meningkat. Produk yang digunakan oleh KSPPS BMT PETA yaitu, produk murabahah, produk musyarakah, produk mudharabah, dan produk rahn.

BMT Syariah ini, tidak hanya mengelola transaksi keuangan dari para nasabah dan kreditur saja, akan tetapi BMT Syariah ini, juga mengelola penyaluran infaq, zakat dan shodaqoh yang nantinya akan disalurkan kedelapan asnaf yang telah ditentukan dalam hukum Islam. Kemudian dilanjutkan acara berikutnya tausiyah dari KH. M. Sholachuddin AbdulDjalil Mustaqim selaku Guru Mursyid/SULTAN/PengasuhPondok PETA, dalam penuturannya beliau memaparkan bahwa didirikannya SA78, SF81 dan BMT ini dalam rangka menata umat dan mengumpulkan kekuatan untuk menciptakan perekonomian yang berkembang, sehingga nantinya sangat bermanfaat dalam kehidupan jama'ah pondok PETA dan masyarakat luas pada umumnya. Semua diharapkan ikut membantu, ikut

menyokong baik dari segi penggalangan modal maupun pengembangan BMT, agar semua merasa memiliki dan merasakan arti kebersamaan, insyallah akan berkembang dan mendapat keuntungan yang banyak, serta jama'ah tidak usah banyak bertanya dipakai untuk apa, yang pasti BMT ini didirikan untuk menata perekonomian jama'ah Pondok PETA.<sup>59</sup>

## 2. Visi dan Misi

Sebagaimana visi, misi yang dimiliki oleh KSPPS BMT PETA sebagai berikut:<sup>60</sup>

Visi KSPPS BMT PETA adalah menjadikan KJKS KSPPS BMT PETA sebagai rumah ekonomi jamaah PETA. Merupakan lembaga keuangan mikro syariah yang terpercaya, cerdas dan bersahabat dalam menumbuhkembangkan produktifitas anggota.

Misi KSPPS BMT PETA adalah

- a. Memberikan layanan yang prima kepada seluruh anggota, mitra dan masyarakat luas.
- b. Menjadikan KJKS KSPPS BMT PETA sebagai rumah ekonomi jamaah PETA
- c. Merupakan lembaga keuangan mikro syariah yang terpercaya, cerdas dan bersahabat dalam menumbuhkembangkan produktifitas anggota.
- d. Menjadi lembaga intermediasi yang menghimpun dana dari anggota, calon anggota dan menyalurkan kembali kepada anggota.

---

<sup>59</sup>Kantor KSPPS BMT PETA Trenggalek, Website Profil KSPPS BMT PETA Trenggalek

<sup>60</sup>Buku Laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) KSPPS BMT PETA Kelutan Trenggalek, Tahun 2013

- e. Menjadi mitra lembaga donor, perbankan dan pemerintah untuk pengembangan usaha mikro.
- f. Meningkatkan kesejahteraan umat dan anggota.
- g. Melakukan aktifitas ekonomi dengan budaya STAF (shidiq/jujur, tabligh/komunikatif, amanah/dipercaya, fatonah/profesional).
- h. Menyediakan permodalan dan melakukan pendampingan usaha bagi anggota, mitra dan masyarakat.

### **3. Strategi Lembaga**

Dalam upayanya meningkatkan anggota KSPPS BMT PETA Trenggalek melakukan beberapa strategi yaitu:

- a. Mempertahankan hubungan baik dengan anggota, misalnya apabila anggota ulang tahun memberi ucapan selamat, anggota terkena musibah maka ditengok.
- b. Mengadakan pertemuan rutin setiap satu bulan sekali dengan pengurus KSPPS BMT PETA guna mendiskusikan mengenai pengalaman di lapangan.
- c. Mendatangkan motivator strategi sehingga dapat memotivasi para marketing di lembaga dan dapat memberikan solusi-solusi dalam proses meningkatkan anggota.
- d. Door to door atau jemput bola  
Sesuai dengan namanya door to door yang berarti pintu ke pintu atau lebih dikenal istilah jemput bola. Bagian marketing mendatangi

anggota satu persatu, ke rumah mereka masing-masing guna mengontrol kelanjutan proses pembiayaan.<sup>61</sup>

#### **4. Letak Geografis**

KSPPS BMT PETA tepatnya di Jl. Soekarno Hatta No.89, Kelutan, Kec. Trenggalek, Kabupaten Trenggalek, Jawa Timur. KSPPS BMT PETA dekat dengan pasar sehingga banyak para pedagang kecil yang mengajukan permohonan pembiayaan untuk tambahan modal usaha mereka. Dekat dengan perumahan penduduk, jadi memungkinkan penduduk untuk menggunakan jasa KSPPS BMT PETA. Selain dekat dengan pasar dan perumahan KSPPS BMT PETA mudah dijangkau bisa dilalui dengan transportasi apapun, sehingga memudahkan nasabah untuk menjangkau lokasinya. Keamanan lingkungan juga terjangkau karena dekat dengan pemukiman penduduk dan masyarakat disekitar banyak yang memberi dukungan berdirinya organisasi tersebut.<sup>62</sup>

#### **5. Produk**

KSPPS BMT PETA sebagai mitra pengusaha kecil, memberikan penawaran dengan produk-produk yang telah dimiliki yakni:<sup>63</sup>

a. Produk penghimpun dana

1) SIMHARA (Simpanan atau Tabungan Hari Raya

---

<sup>61</sup> Wawancara pribadi dengan Bpk. Nurhadi selaku manager KSPPS BMT PETA Trenggalek pada tanggal 04 Agustus 2018

<sup>62</sup> Buku Laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) KSPPS BMT PETA Kelutan Trenggalek, Tahun 2013

<sup>63</sup> Buku Laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) KSPPS BMT PETA Kelutan Trenggalek, Tahun 2013

Tabungan SIMHARA merupakan produk yang dilakukan KSPPS BMT PETA yang dikhususkan untuk anggota yang mempunyai dana lebih untuk disimpan guna mempersiapkan diri menjelang hari raya. simpanan tersebut hanya dapat diambil menjelang hari raya tiba. Syarat untuk membuka rekening tabungan SIMHARA yaitu mengisi formulir saat permohonan menjadi anggota dan akan dikenai biaya administrasi sebesar Rp 5.000,- sampai Rp 10.000,- untuk percetakan buku tabungan SIMHARA.

2) Simpanan Sukarela (Simpanan Masa Depan)

Simpanan sukarela merupakan produk simpanan yang bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi anggota dan masyarakat sekitar yang mempunyai dana lebih untuk disimpan. Simpanan tersebut dapat disetor dan diambil kapan saja dengan setoran minimal Rp 10.000,-.

3) TAHALUL (Simpanan Khusus untuk Haul)

Simpanan untuk haul ini dikhususkan bagi anggotan yang kelebihan dana untuk disimpan dan digunakan untuk acara haul. Haul itu sendiri memperingati hari kematian pendiri Pondok PETA. Untuk menghormati dan mendapatkan keberkahan dalam kehidupan diadakan acara haul setiap tahun sekali.

4) TAKABUR (Simpanan atau Tabungan untuk Qurban)

Tabungan qurban merupakan produk untuk memberikan kemudahan bagi anggota masyarakat sekitar yang ingin menyimpan dananya untuk persiapan berqurban. Tabungan tersebut hanya dapat diambil

menjelang hari raya qurban tiba. Anggota yang ingin membuka rekening tabungan qurban akan dikenai biaya Rp 5.000,- dan Rp 10.000,- untuk biaya percetakan buku tabungan. Ini berlaku untuk semua tabungan-tabungan di KSPPS BMT PETA.

b. Produk Penyaluran Dana

1) Pembiayaan murabahah ada duan macam

a. Pembiayaan murabahah merupakan pembiayaan dengan asas jual beli. Koperasi bertindak sebagai penjual dan anggota sebagai pembeli. Harga jual ditentukan berdasarkan harga beli dasar ditambah keuntungan sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak. Kedua, pembiayaan murabahah dengan wakalah menjadi satu transaksi. Pembiayaan ini dilakukan apabila si anggota menginginkan pembelian secara mandiri dan koperasi sebagai pemberi modal serta memberikan kekuatan berupa akad wakalah.

b. Pembiayaan murabahah dengan wakalah menjadi satu transaksi. Pembiayaan ini dilakukan apabila si anggota menginginkan pembelian secara mandiri dan koperasi sebagai pemberi modal serta memberikan kekuasaan berupa akad wakalah.

2) Pembiayaan Talangan Haji

Pembiayaan ini digunakan untuk para anggota koperasi yang menginginkan pergi haji ke Baitulloh guna melaksanakan

kewajiban seorang muslim dan kekurangan modal maka koperasi memberikan kemudahan dengan menggunakan pembiayaan ini.

### 3) Pembiayaan Rahn

Untuk memberikan jaminan pembayaran kembali kepada KSPPS BMT PETA dalam memberikan pembiayaan. Barang yang digadaikan wajib memenuhi kriteria yaitu milik nasabah sendiri, jelas ukuran, sifat dan nilainya ditentukan berdasarkan nilai riil pasar, dapat dikuasai namun tidak boleh dimanfaatkan oleh lembaga, atas izin lembaga, nasabah dapat menggunakan barang tertentu yang digadaikan. Apabila yang digadaikan rusak atau cacat, maka nasabah harus bertanggung jawab.

## 6. Struktur Organisasi

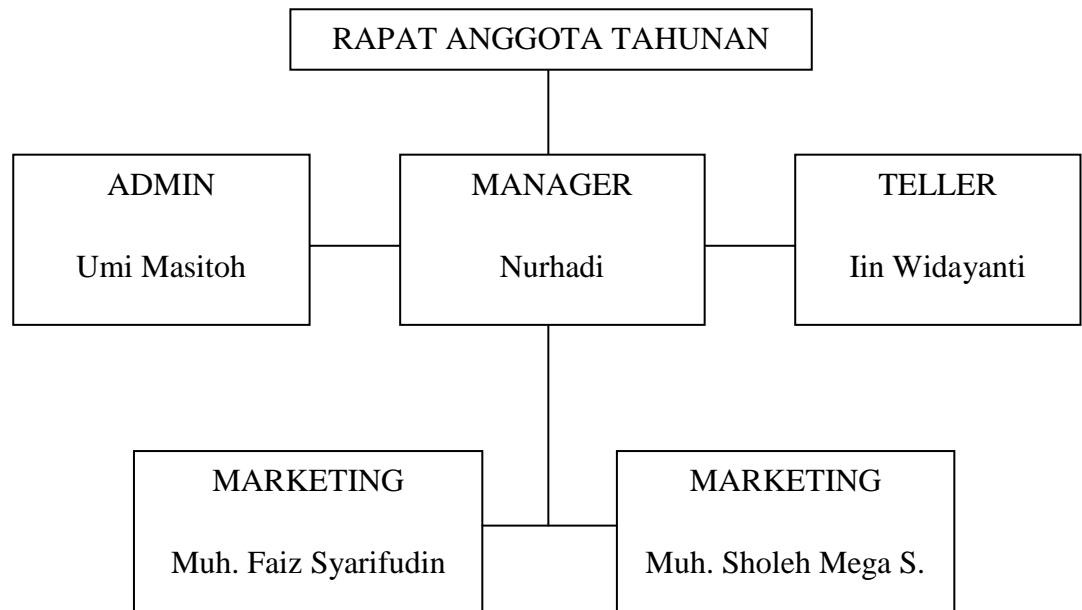
Berikut struktur organisasi pengurus dan pengelola beserta nama-nama pegawai KSPPS BMT PETA Trenggalek:<sup>64</sup>

---

<sup>64</sup>Buku Laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) KSPPS BMT PETA Kelutan Trenggalek, Tahun 2013



a. Susunan Pengurus KSPPS BMT PETA Tulungagung



*Sumber: Dok RAT 2013*

b. Tugas pengelolaKSPPS BMT PETA

1. Pengurus

- a) Menyusun atau memutuskan arah kebijakan umum KSPPS BMT PETA sesuai dengan amanat Rapa Anggota Tahunan (RAT)
- b) Mengawasi dan mengevaluasi kegiatan KSPPS BMT PETA agar tercipta kinerja yang sesuai dengan AD/ART BMT.
- c) Ikut serta dalam mensosialisasikanKSPPS BMT PETA.
- d) Menyelenggarakan rapat pengurus dan pengelola untuk mengevaluasi laporan bulanan dan kinerja KSPPS BMT PETA.

- e) Memberikan validasi pada berkas pembiayaan yang diajukan oleh direktur KSPPS BMT PETA.

## 2. Direktur utama

- a) Memberikan persetujuan atas pinjaman diatas Rp 10.000.000,00.
- b) Melaksanakan dan mengaktualisasikan system manajemen KSPPS BMT PETA dan bertanggung jawab atas keseluruhan pelaksanaan.
- c) Membuat dan melaksanakan kebijakan manajemen operasional.
- d) Bertindak untuk dan atas nama KSPPS BMT PETA baik secara intern maupun ekstern.

## 3. Manager

- a) Memimpin dan mengarahkan semua kegiatan yang berhubungan dengan operasional KSPPS BMT PETA.
- b) Memimpin jalannya KSPPS BMT PETA sesuai dengan kerja yang telah digariskan oleh pengurus atau komisaris sebelumnya.
- c) Membuat rencana kerja tahunan.
- d) Membuat laporan keuangan periodik dan laporan tahunan.
- e) Meningkatkan tingkat suku bunga/bagi hasil tabungan dengan semua staff.

- f) Bersama bagian pembiayaan, memastikan jadwal survey bagi calon debitur.
  - g) Memeriksa laporan harian staff.
  - h) Membuat laporan harian.
4. Bagian tabungan/deposito yaitu bertugas untuk memberikan informasi tentang mekanisme, system dan prosedur tabungan.
5. Teller
- a) Membuat dan mengisi buku kas
  - b) Membuat jurnal harian
  - c) Melaporkan kondisi kas riil
  - d) Membuat dan mengisi kartu utang dan piutang
  - e) Bersama bagian pembukuan memberikan laporan rutin kepada manajer/pimpinan
  - f) Memberikan pelayanan anggota dalam hal transaksi uang, penyetoran, anggaran pembiayaan dan ZIS.
  - g) Melaksanakan pencatatan, pendataan, pelayanan informasi kepada anggota dan calon anggota.
  - h) Mengatur dan menyiapkan pengeluaran uang tunai yang telah disetujui pimpinan.
  - i) Memberikan mutasi laporan harian
6. Account officer
- a) Memasarkan program pembiayaan

- b) Men-survey pembiayaan dan kekayaan dengan landasan 5C calon debitur
- c) Mengajukan hasil survey kepemimpinan

**b) BMT Sinar Amanah**

**1. Profil Lembaga**

Kopseyah BMT Sinar Amanah adalah salah satu Lembaga Keuangan Mikro dengan menerapkan sistem Syariah Islam dalam kegiatannya. BMT Sinar Amanah berdiri pada tanggal 11 November 2011 dan beroperasi secara legal dengan sertifikat operasi yang dikeluarkan oleh Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil (PINBUK) sebagai Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) BMT binaa PINBUK berdasar naskah kerjasama antara BI dengan PINBUK. Kemudian BMT Sinar Amanah diperkuat dengan badan hukum dari Kementerian Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah yang disahkan oleh Kantor Koperasi dan UKM melalui SK nomor 188.4/642/BH/XVI.29/115/2015.

Awalnya BMT Sinar Amanah hanya memiliki satu kantor yaitu di Jl. Raya Boyolangu (Depan Polsek Boyolangu) namun karena semakin banyak anggota di berbagai wilayah, akhirnya BMT Sinar Amanah memberi kemudahan kepada anggota untuk membayar angsuran yang berada pada outlet di Jl. Diponegoro Tulungagung. Adapun latar belakang berdirinya BMT Sinar Amanah Boyolangu terdiri dari beberapa hal diantaranya:

- a. Banyak sektor usaha kecil masyarakat yang tidak terjangkau oleh bank-bank besar baik agunan ataupun jaminan.

- b. Rumitnya birokrasi dan prosedur pengajuan modal yang di tetapkan oleh pihak bank.
- c. Menjamurnya rentenir dan sebagian orang memiliki harta berlebihan meminjamkannya kepada masyarakat dengan cara illegal.
- d. Membentuk dan membangun SDM yang berkualitas dan berdedikasi terhadap kemajuan BMT dan ekonomi syariah .
- e. Membangun sistem pengelolaan keuangan secara sistematis dan transparan dengan dukungan perangkat teknologi yang selalu berkembang.<sup>65</sup>

## **2. Visi dan Misi**

Pengokohan sistem kelembagaan dan keuangan BMT Pahlawan perlu ditingkatkan, sebagaimana dengan visi serta misi yang dimiliki yakni sebagai berikut:<sup>66</sup>

Visi BMT Sinar Amanah Boyolangu adalah menjadi lembaga keuangan mikro yang berbadan hukum koperasi, sebagai lembaga pengelola dana ZIS dan lembaga usaha berorientasi profit secara profesional berdasarkan ekonomi syariah.

Misi BMT Sinar Amanah Boyolangu adalah :

- a. Merekrut anggota secara berkesinambungan

---

<sup>65</sup> dikutip dari <http://yellowpages-BMT-Pahlawan-Tulungagung.html>, diakses tanggal 05 Maret 2018.

<sup>66</sup> Buku Laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) BMT Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung, Tahun 2016.

- b. Memberikan edukasi kepada anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya tentang prinsip-prinsip ekonomi syariah dan lembaga keuangan syariah.
- c. Membentuk dan membangun SDM yang berkualitas dan berdedikasi terhadap kemajuan BMT dan ekonomi syariah
- d. Membangun sistem pengelolaan keuangan secara sistematis dan transparan dengan dukungan perangkat teknologi yang selalu berkembang

### **3. Strategi BMT Sinar Amanah**

- a. Mempertahankan pendekatan dengan calon anggota yang belum closing dan menjalin hubungan baik dengan calon anggota tersebut.
- b. Bertanggung jawab dan amanah dalam mengelola dana-dana dari anggota
- c. Silaturahmi bertujuan untuk menjalin suatu kekeluargaan yang akan menciptakan suatu kepercayaan bagi anggota atau calon anggota
- d. Struktur pimpinan ikut survey langsung ke lapangan, sehingga bisa mengetahui kesulitan yang dihadapi seorang marketing
- e. Melakukan promosi melalui media informasi brosur yang disebarakan ke daerah yang bisa dijangkau. Marketing datang ke rumah anggota yang ingin bergabung mengajukan dengan produk di BMT.

### **4. Letak Geografis**

BMT Sinar Amanah terletak di Jalan Raya Boyolangu (Depan Polsek Boyolangu) merupakan tempat yang strategis karena berada di jalur utama penghubung daerah Tulungagung dan di pusat keramaian kecamatan

boyolangu. Lokasi BMT Sinar Amanah Boyolangu sangat potensial karena terletak di dekat pasar Boyolangu, dimana pasar merupakan tempat transaksi atau tempat titik temu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari, mereka berperan sebagai konsumen ataupun produsen (penjual dan pembeli), sehingga keberadaan BMT Sinar Amanah Boyolangu ini sangat memiliki potensi besar untuk masuk dalam kegiatan masyarakat guna membantu masyarakat ketika membutuhkan modal usaha maupun untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari.<sup>67</sup>

## 5. Produk

BMT Sinar Amanah sebagai mitra pengusaha kecil, memberikan penawaran dengan produk-produk yang telah dimiliki yakni.<sup>68</sup>

### a. Produk Simpanan

#### 1. Tabungan Si Aman

Tabungan ini merupakan tabungan yang telah disediakan bagi calon anggota BMT. Simpanan ini menggunakan akad *Mudharabah* dengan bagi hasil yang lebih menguntungkan. Tabungan ini bisa diambil setiap saat oleh nasabah jika memerlukan, pembukaan tabungan minimal sebesar Rp. 100.000,- dengan saldo minimal Rp. 10.000,- dana tersebut dijamin aman disimpan di BMT Sinar Amanah.

#### 2. Deposito Berkah

---

<sup>67</sup> Buku Laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) BMT Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung, Tahun 2016.

<sup>68</sup> Buku Laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) BMT Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung, Tahun 2016.

Tabungan ini bisa diambil pada saat jatuh tempo yaitu minimal 3 bulan, 6 bulan, dan 1 tahun. Dengan tabungan awal minimal Rp. 1.000.000,-. Kemudahan yang didapatkan jika menggunakan produk Deposito Berkah ini, nasabah bisa memperpanjang waktu secara otomatis apabila dana yang ditabungkan tetap ingin didepositokan di BMT Sinar Amanah. Penabung akan mendapatkan bagi hasil dengan sistem *Mudharabah*. Pengambilan tabungan di luar tanggal jatuh tempo akan dikenakan penalti.

### 3. Tabungan Umroh

Menggunakan tabungan umroh yang ada di BMT Sinar Amanah telah disediakan penawaran kavling di baitullah dengan membayar uang muka Rp. 3.000.000,- sehingga penabung akan mendapatkan surat MoU dari PT. Arminareka Perdana, baju koko (laki-laki), mukena (perempuan), asuransi jiwa, dan kesehatan. Pembukaan tabungan minimal Rp. 1.000.000,-. Nominal dan jangka waktu menabung tidak dibatasi. Nasabah juga mendapatkan bagi hasil dengan sistem *Mudharabah* dan pengambilan Tabungan Umrah hanya bisa dilakukan pada saat akan pelunasan biaya umrah.

### b. Produk Pembiayaan

#### 1) Pembiayaan Mudharabah

Fasilitas pembiayaan produktif yang diberikan untuk mengembangkan usaha guna memenuhi kebutuhan modal kerja atau



investasi usaha. Keuntungan yang akan diperoleh kedua belah pihak adalah sistem bagi hasil.

2) Pembiayaan Kerjasama

Fasilitas pembiayaan produktif yang diberikan untuk mengembangkan usaha dengan sistem kerjasama (*Mudharabah* dan *Musyarakah*) antara pemilik modal dan pemilik usaha.

3) Pembiayaan BBA

*Ba'i Bitsanian Ajil* merupakan pembiayaan berjangka panjang dan pembayarannya bisa dilakukan dengan cara tunai atau mengangsur.

Fasilitas pembiayaan konsumtif untuk membeli barang dan pembangunan tempat usaha.

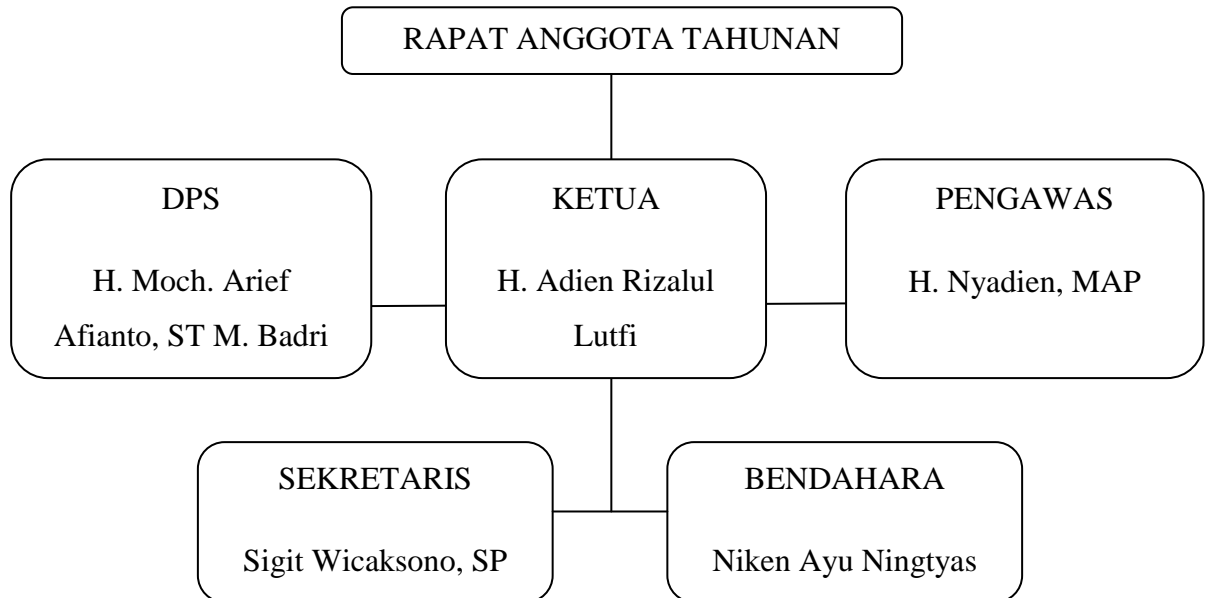
## 6. Struktur Organisasi

Berikut struktur organisasi pengurus dan pengelola beserta nama-nama pegawai BMT Sinar Amanah Boyolangu.<sup>69</sup>

---

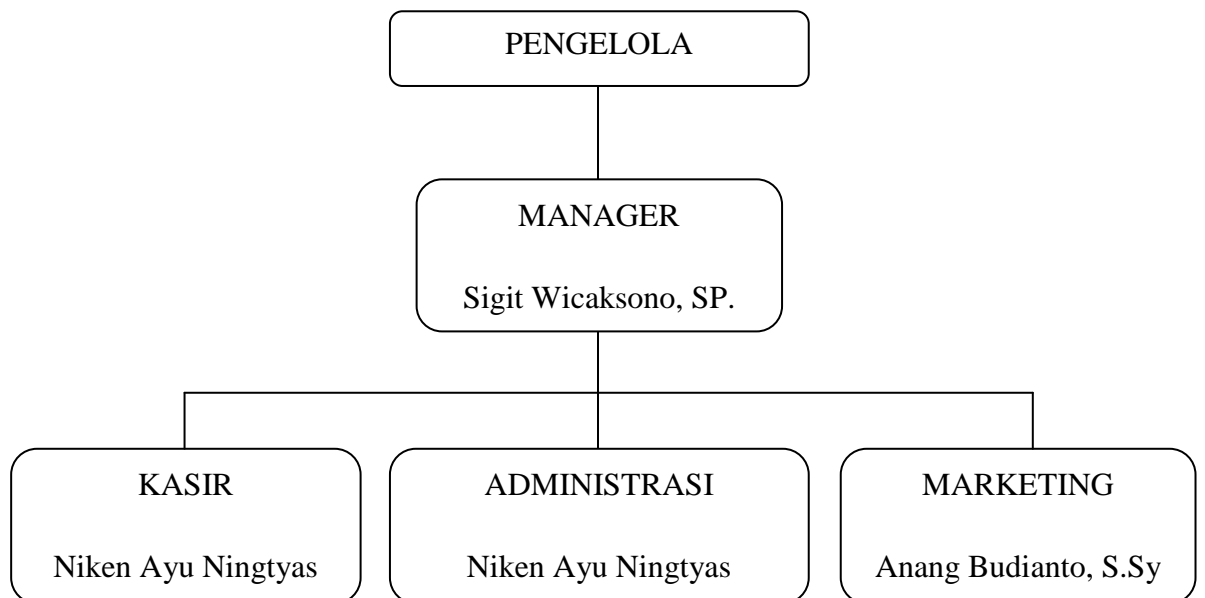
<sup>69</sup>Buku Laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) BMT Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung, Tahun 2016.

### Struktur Organisasi PINBUK



*Sumber : Dok RAT 2015*

### Struktur Organisasi BMT Sinar Amanah



*Sumber : Dok RAT 2015*

Karyawan BMT Sinar Amanah bagian administrasi hanya 1 orang, sehingga merangkap menjadi *customer service*, *teller*, dan kasir. Berikut tugas-tugas pengelola BMT Sinar Amanah Boyolangu :

a. Tugas dan Tanggung Jawab Manager

1. Dibidang kekaryawanan, manager hendaknya mengajukan usul-usul pengangkatan karyawan tertentu dan juga mengangkat karyawan beserta stafnya atas dasar batas-batas yang ditetapkan oleh rapat anggota tahunan.
2. Manager aktif melakukan bimbingan dan pembinaan terhadap para karyawannya, melakukan pengawasan langsung terhadap para karyawan dan stafnya.
3. Dibidang perencanaan manager mengkoordinir penyusunan rencana kerja beserta dukungan anggaran yang pasti dapat dijalankan dan menarik perhatian anggota.
4. Dibidang pelaksanaan usaha koperasi, manager mengkoordinir dan memimpin para karyawannya dengan penuh tanggung jawab di dalam melaksanakan tugas dibidang usaha masing-masing
5. Dibidang administrasi barang dan jasa manager bertanggung jawab dalam menyelenggarakan administrasi uang dan barang dengan cermat, tertib, serasi, tulus, dan jujur.
6. Dibidang pelayanan manager bertanggung jawab untuk membuat laporan kepada pengurus dan menjamin laporan tersebut berdata dan

berfakta benar, agar pengurus dapat mengetahui jalannya usaha yang sebenarnya.

b. Tugas dan Tanggung Jawab Kasir

1. Menerima dan mengeluarkan uang dari transaksi yang terjadi setiap hari.
2. Melaporkan dan menyerahkan bukti transaksi sebagai lampiran kepada administrasi.
3. Bertanggung jawab kepada manager BMT atas pelaksanaan tugasnya.

c. Tugas dan tanggung Jawab Administrasi Umum

1. Mencatat agenda surat masuk maupun keluar.
2. Menyusun rekapitulasi laporan bulanan BMT.
3. Mengatur kerjasama dan membuat perjanjian usaha dengan pihak luar BMT.
4. Bertanggung jawab kepada manager atas pelaksanaan tugasnya.
5. Laporan bulanan dengan disertai bukti pendukung untuk pembukaan.

d. Tugas Marketing

1. Mengimplementasikan produk-produk tabungan dan pembiayaan hingga bisa diterima di pasaran.
2. Melakukan survey kepuasan anggota terhadap kualitas produk.
3. Merencanakan dan melaksanakan strategi pemasaran dan penjualan serta strategi bersaing.
4. Melakukan penilaian kelayakan bisnis bagi proposal-prosopal yang diajukan oleh pimpinan cabang dengan korwil

5. Merealisasikan pencapaian target penjualan produk simpanan dan pinjaman.

## **B. Temuan Peneliti**

### **1. Upaya lembaga dalam meningkatkan minat anggota pembiayaan murabahah di KSPPS BMT PETA Trenggalek dan BMT BMT Sinar Amanah.**

#### **a. KSPPS BMT PETA Trenggalek**

KSPPS BMT PETA mempunyai upaya meningkatkan minat anggota melakukan pembiayaan murabahah yaitu:

#### **1) Memberikan pengetahuan kepada anggota mengenai pembiayaan tersebut.**

Dalam mengarahkan dan memberi pengetahuan terhadap produk kepada anggota sangat penting, sebagaimana wawancara yang disampaikan oleh:

##### **a) Manager KSPPS BMT PETA Trenggalek, Bapak Nurhadi**

*”Ya untuk meningkatkan anggota kita memberikan penjelasan sedetail mungkin kepada anggota tentang pembiayaan murabahah. Sebelum menjelaskan lebih jauh kami terlebih dahulu mengenalkan apa itu murabahah dan menjelaskan syarat-syaratnya. Seandainya ada anggota yang melakukan pembayaran yang lebih cepat dari perjanjian yang telah disepakati, anggota tersebut akan mendapatkan potongan harga.”<sup>70</sup>*

Dari pemaparan Bapak Nurhadi dalam wawancara menunjukkan bahwa untuk menjelaskan dan mengenalkan terlebih dahulu pembiayaan murabahah itu sangat penting. Hal itu

---

<sup>70</sup>Bapak Nurhadi, Wawancara Manager KSPPS BMT PETA, (beralamatkan di kantor KSPPS BMT PETA Trenggalek), tanggal 23 Juli 2018, pukul 09.30

dilakukan agar anggota atau masyarakat lebih paham dan tidak akan ragu dalam melakukan pembiayaan murabahah tersebut. Dengan pemahaman yang dimiliki anggota/masyarakat dan mengerti tata cara melakukan pembiayaan, itu akan menambah daya tarik masyarakat itu sendiri.

b) Karyawan KSPPS BMT PETA Trenggalek, Ibu Iin Widayanti

Dalam hal upaya memberikan produk kepada anggota peran karyawan sangat penting dalam hal tersebut, sebagaimana yang diungkapkan salah satu karyawan yang bekerja sebagai admin KSPPS BMT PETA. Sebagaimana yang diungkapkan Ibu Iin Widayanti sebagai berikut:

*“kalau saya ya mbak, bagi karyawan sangat berkepentingan untuk memberitahu konsumen bagaimana cara menggunakan produknya dengan benar. Tujuannya adalah agar konsumen bisa menggunakan produk tersebut dengan benar juga, sehingga dapat memberikan kepuasan yang optimal kepada konsumen.”<sup>71</sup>*

Dari yang diungkapkan karyawan KSPPS BMT PETA Trenggalek, upaya memberikan pengetahuan kepada anggota itu sangat penting untuk memberitahu konsumen menggunakan produk yang benar. Dalam hal itu dikarenakan agar konsumen menggunakan produk dengan benar juga.

c) Anggota KSPPS BMT PETA Trenggalek, Ibu Narminah

---

<sup>71</sup>Ibu Iin Widayanti, Wawancara Teller KSPPS BMT PETA, (beralamatkan di kantor KSPPS BMT PETA Trenggalek), tanggal 23 Juli 2018, pukul 09.30.

Dalam upaya memberi pengetahuan produk kepada anggota, selain meminta pendapat dari manager dan karyawan juga meminta pendapat kepada nasabah tentang bagaimana cara pihak lembaga memberikan pengetahuan produk. Sebagaimana yang diungkapkan Ibu Narminah sebagai berikut:

*“menurut saya ya mbak, untuk memberikan pengetahuan produk itu pihak lembaga memberikan pengarahan yang sangat baik, pihak lembaga menunjukkan bagaimana cara-cara menggunakan produk yang benar dan memberikan syarat-syarat yang mudah dipahami. Jika anggota belum memahami, pihak lembaga menjelaskan sedetail mungkin sampai kami paham.”<sup>72</sup>*

Dari ungkapan anggota mengenai cara lembaga memberi pengetahuan produk itu pengarahan tidak diragukan, menjelaskannya dengan sangat baik sampai anggota memahami bagaimana cara menggunakan produk murabahah. Jadi, anggota tersebut senang dengan pengarahan yang diberikan oleh lembaga tersebut.

Dari ketiga pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa upaya dalam pemberitahuan terhadap produk kepada anggota sangat baik. Dapat dilihat dari cara penyampaiannya kepada anggota dan cara pihak lembaga menjelaskan kepada anggota membuktikan bahwa upaya lembaga dalam pemberitahuan terhadap produk itu sukses dalam usahanya meningkatkan pembiayaan murabahah.

---

<sup>72</sup>Wawancara dengan Ibu Narminah (*Anggota KSPPS BMT PETA*), (beralamatkan di kantor KSPPS BMT PETA Trenggalek), tanggal 23 Juli 2018, pukul 09.30

**2) Memberikan pelayanan yang baik kepada anggota dalam meningkatkan pembiayaan murabahah.**

Dengan pemahaman yang diberikan otomatis cukup banyak yang berminat dalam melakukan pembiayaan. Banyaknya anggota melakukan pembiayaan, lembaga harus berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik, sebagaimana yang disampaikan oleh Manager dalam wawancara berikut:

a) Manager KSPPS BMT PETA Trenggalek, Bapak Nurhadi

Dalam memberikan pelayanan kepada anggota manager berperan sangat penting dalam hal ini, manager memberi pengarahan kepada karyawan agar bisa melayani anggota dengan baik, dan apabila anggota datang sendiri pada manager juga akan diberi keterangan yang sejelas-jelasnya, sebagaimana yang diungkapkan Bapak Nurhadi, sebagai berikut:

*“Dalam hal ini saya sebagai manager terlebih dahulu memberikan pelatihan kepada karyawan dan memberikan pengarahan agar dapat bisa melayani anggota dengan baik. Dan jika ada anggota yang menemui saya, saya akan melayani anggota tersebut dengan menanyakan apa yang diperlukan si anggota. Dan dengan melayani anggota juga harus mempunyai kesabaran jika ada anggota yang sedikit cerewet.”<sup>73</sup>*

Dari pemaparan Bapak Nurhadi bahwa menjadi manager sangat berperan penting dalam lembaga. Sebagai manager juga mengatur karyawan agar melakukan pelayanan yang baik kepada anggota serta menghadapi anggota secara langsung.”

---

<sup>73</sup>Bapak Nurhadi, Wawancara Manager KSPPS BMT PETA, (beralamatkan di kantor KSPPS BMT PETA Trenggalek), tanggal 23 Juli 2018, pukul 09.30.



b) Karyawan KSPPS BMT PETA Trenggalek, Ibu Iin Widayanti

Dalam hal ini karyawan sangat diperlukan karena setiap harinya karyawan menghadapi para anggota, sebagaimana ungkapan dari ibu Iin Widayanti sebagai berikut:

*“mengenai pelayanan, lembaga harus bertanggung jawab, karena tugas saya sebagai karyawan jadi sudah kewajiban saya untuk memberikan pelayanan yang baik, dengan mengucapkan salam, senyum, sapa dan ramah kepada anggota. Kita harus bersikap akrab kepada anggota, menanyakan apa keperluan anggota. Jika memakan waktu dalam proses transaksinya anggota diminta untuk duduk di tempat yang sudah disediakan kemudian jika selesai transaksi wajib mengucapkan kata terima kasih kepada anggota”<sup>74</sup>*

Dari jawaban Ibu Iin menunjukkan bahwa memberikan pelayanan sangat penting. Karena, yang pertama anggota merasa senang dan merasa dihormati. Yang kedua Dalam menyampaikan pelayanan yang diberikan lembaga juga turut memperhatikan mutu dari masing-masing karyawan KSPPS BMT PETA.

c) Anggota KSPPS BMT PETA Trenggalek, ibu Winarsih

Dalam hal ini anggota mengungkapkan pendapatnya mengenai cara pelayanan di KSPPS BMT PETA Trenggalek, sebagaimana wawancara di bawah ini:

*“Menurut saya ya mbak, pelayanannya baik juga sopan. Menampung semua yang dikeluhkan anggotanya. Saya pribadi*

---

<sup>74</sup>Ibu Iin Widayanti, Wawancara Teller KSPPS BMT PETA, (beralamatkan di kantor KSPPS BMT PETA Trenggalek), tanggal 23 Juli 2018, pukul 09.30

*lumayan puas dalam pelayanannya, tetapi satu yang saya kurang menyukainya adalah dalam pelayannya kurang adanya senyum. Jadi, kesannya kurang baik.”<sup>75</sup>*

Menurut ibu Narminah tentang pelayanan di KSPPS BMT PETA Trenggalek itu sangat baik, juga memberikan kepuasan kepada anggotanya serta mempunyai kesopanan. Tetapi, dalam pelayanannya kurang memberikan senyuman.

Jadi kesimpulan dari ketiga pendapat tersebut yaitu, bahwa sudah tidak diragukan lagi dalam pelayanan menyampaikan, menjelaskan terhadap pembiayaan murabahah. Tetapi dalam penerapan standarisasi pelayanan masih belum terpenuhi, sehingga masih perlu pelatihan kepada karyawan agar dapat memenuhi standar pelayanan.

#### b. BMT Sinar Amanah

BMT Sinar amanah mempunyai upaya dalam meningkatkan minat anggota melakukan pembiayaan murabahah, maka dari itu BMT Sinar Amanah memberikan pengetahuan kepada anggota mengenai pembiayaan murabahah. Hal ini dilakukan supaya masyarakat tertarik menggunakan pembiayaan tersebut seperti yang dijelaskan oleh Bapak Sigit Wicaksono dalam wawancara sebagai berikut:

- 1) Memberikan pengetahuan terhadap produk kepada anggota mengenai pembiayaan murabahah.**

---

<sup>75</sup>Wawancara dengan Ibu Narminah, (*Anggota KSPPS BMT PETA*), (beralamatkan di kantor KSPPS BMT PETA Trenggalek), tanggal 23 Juli 2018, pukul 09.30.

Dalam hal ini pengetahuan produk kepada anggota sangat penting bagi pengembangan lembaga itu sendiri. Oleh karena itu manager Bapak Sigit Wicaksono mengungkapkan sebagai berikut:

a) Manager BMT Sinar Amanah, Bapak Sigit Wicaksono

*“Di BMT Sinar Amanah untuk meningkatkan minat anggota dalam pembiayaan murabahah yaitu dengan memberikan keterangan kepada anggota sejalas-sejalasnya tentang syarat-syarat yang dipenuhi untuk pembiayaan dan memberikan potongan harga apabila dibayar lebih cepat dari perjanjiannya”.*<sup>76</sup>

Dari pemaparan Bapak Sigit dalam wawancara menunjukkan bahwa sangat penting dalam memberikan penjelasan-penjelasan mengenai apa itu murabahah dan syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam melakukan pembiayaan. Hal itu dilakukan agar masyarakat paham dan tidak ragu dalam memilih pembiayaan murabahah.

b) Karyawan BMT Sinar Amanah, Ibu Niken Ayuningtyas

Dalam hal upaya memberikan produk kepada anggota peran karyawan sangat penting dalam hal tersebut, sebagaimana yang diungkapkan salah satu karyawan yang bekerja sebagai admin BMT Sinar Amanah. Sebagaimana yang diungkapkan Ibu Niken Ayuningtyas sebagai berikut:

*“Saya bekerja sebagai karyawan sangat penting untuk mengarahkan konsumen bagaimana cara menggunakan produknya dengan benar. Tujuannya adalah supaya konsumen bisa*

---

<sup>76</sup> Bapak Sigit Wicaksono, Wawancara Manager BMT Sinar Amanah, (beralamatkan di kantor BMT Sinar Amanah Boyolangu), tanggal 21 Juli 2018, pukul 10.00.

*memahami dan mengerti, sehingga dapat memberikan kepuasan yang optimal kepada konsumen”<sup>77</sup>*

Dari yang diungkapkan karyawan BMT Sinar Amanah, upaya memberikan pengetahuan kepada anggota itu sangat penting untuk memberitahu konsumen menggunakan produk yang benar.

c) Anggota BMT Sinar Amanah, Ibu Juwita

Untuk membuktikan bahwa lembaga memberikan pengetahuan terhadap produk itu baik atau tidak, peneliti meminta pendapat dari salah satu anggota BMT Sinar Amanah, sebagaimana wawancara dari Ibu Juwita sebagai berikut:

*“Menurut saya dalam memberikan pengetahuan terhadap produk kepada saya itu sangat memuaskan, penjelasannya mudah dipahami. Sehingga saya tidak bingung.”<sup>78</sup>*

Dari pendapat Ibu Juwita lembaga menyampaikan pengetahuan terhadap produk sangat memuaskan. Jadi anggota mudah memahami dan tidak bingung dalam melakukan pembiayaan.

Dari penjelasan ketiga wawancara tersebut sudah membuktikan bahwa pemberitahuan terhadap produk sangat memuaskan pelanggan dan mudah dipahami sehingga minat anggota dalam pembiayaan tersebut mulai bertambah.

---

<sup>77</sup>Ibu Niken Ayuningtyas, Wawancara Admin BMT Sinar Amanah, (beralamatkan di kantor BMT Sinar Amanah Boyolangu), tanggal 21 Juli 2018, pukul 10.00.

<sup>78</sup>Wawancara dengan Ibu Juwita (*Anggota BMT Sinar Amanah*), (beralamatkan di kantor BMT Sinar Amanah Boyolangu), tanggal 21 Juli 2018, pukul 10.00.

**2) Memberikan pelayanan yang baik kepada anggota dalam meningkatkan pembiayaan murabahah.**

a) Manager BMT Sinar Amanah, Bapak Sigit Wicaksono

Selain memberikan pengetahuan kepada anggota tentang pembiayaan murabahah, BMT Sinar Amanah memberikan pelayanan untuk meningkatkan daya tarik anggotanya, seperti yang dijelaskan oleh Bapak Sigit Wicaksono dalam wawancara berikut:

*“Untuk meningkatkan daya tarik anggota itu sendiri di BMT sudah ada langkah-langkah yang menjadi standart operasional kita tanpa membiarkan anggota begitu saja, karena dalam BMT hubungan antara lembaga dengan anggota adalah mitra. Jadi kita wajib untuk memberikan kenyamanan dan kepuasan anggota dengan memberikan pelayanan yang ramah dan sabar.”<sup>79</sup>*

Di pemaparan Bapak Sigit diatas menunjukkan bahwa pelayanan yang baik dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan anggota sehingga hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan anggota. upaya dari strategi pelayanan yang diterapkan di BMT Sinar Amanah adalah pelayanan yang sesuai standar dimana sikap yang ramah tamah, sopan santun, pelayanan yang cepat dan tepat, menggunakan bahasa yang mudah dipahami, penampilan yang menarik dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh anggota.

b) Karyawan BMT Sinar Amanah, Ibu Niken Ayuningtyas

Ibu Niken Ayuningtyas juga memberikan penjelasannya sebagai berikut:

---

<sup>79</sup>Bapak Sigit Wicaksono, Wawancara Manager BMT Sinar Amanah, (beralamatkan di kantor BMT Sinar Amanah Boyolangu), tanggal 21 Juli 2018, pukul 10.00.

*“Dan saya sebagai karyawan demi kepuasan anggota juga berusaha untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya. Dengan memberikan salam kepada anggota, selalu memberikan senyuman, ramah tamah, melayani apa yang diinginkan oleh anggota. Jika menghadapi anggota yang lumayan cerewet kami harus berusaha sabar dan selalu memberi senyum serta pengarahan. Kami juga tidak lupa untuk mengucapkan terimakasih”<sup>80</sup>*

Dari pemaparan ibu niken menjelaskan bahwa menjadi karyawan harus melayani konsumennya dengan baik, agar hubungan mitra lembaga dan anggota tetap terjaga dengan baik.

c) Anggota BMT Sinar Amanah, Bapak Sunaryo

Peneliti juga meminta pendapat dari anggota BMT Sinar Amanah yang melakukan pembiayaan murabahah, untuk membuktikan cara pelayanan yang ada di lembaga BMT Sinar Amanah, sebagaimana ungkapan ibu Juwita sebagai berikut:

*“Saya senang dengan pelayanannya, dalam mengajak berbicara pada saya atau anggota lain sangat jelas dan mudah sekali dipahami serta kalem, dan saya sangat merasa nyaman sekali”<sup>81</sup>*

Dari ungkapan ibu Juwita mengatakan bahwa dalam pelayanannya dan pengarahan pihak lembaga sangat memuaskan.

Jadi, kesimpulan dari upaya memberikan pelayanan yang baik itu belum tercapai. Karena dalam pelayanannya keramahan atau cara mengekspresikan wajah masih kurang menyenangkan.

---

<sup>80</sup> Ibu Niken Ayuningtyas, Wawancara Admin BMT Sinar Amanah, (beralamatkan di kantor BMT Sinar Amanah Boyolangu), tanggal 21 Juli 2018, pukul 10.00.

<sup>81</sup> Wawancara dengan ibu Juwita (Anggota BMT Sinar Amanah), (beralamatkan di kantor BMT Sinar Amanah Boyolangu), tanggal 21 Juli 2018, pukul 10.00

Sedangkan dalam pelayanan harus memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan oleh lembaga yaitu senyum, sapa, salam.

## **2. Manfaat yang dirasakan anggota memanfaatkan pembiayaan murabahah di KSPPS BMT PETA Trenggalek dan BMT Sinar Amanah**

### **a. KSPPS BMT PETA**

Dalam memanfaatkan pembiayaan murabahah, anggota yang telah melaksanakan pembiayaan tersebut sangat beruntung karena dapat merasakan manfaatnya, diantaranya:

#### **1) Membantu dalam permodalan usaha anggota**

##### **a) Manager KSPPS BMT PETA Trenggalek**

Selain mendapatkan apa yang diinginkan anggota dalam melakukan pembiayaan murabahah, anggota tersebut juga merasakan manfaat yang lain, sebagaimana yang dijelaskan Bapak Nurhadi sebagai berikut:

*“manfaatnya para anggota di lembaga kami kebanyakan sangat terbantu dalam pembiayaan murabahah kami, dengan jual beli barang yang diinginkan, mereka dapat memanfaatkannya dengan baik dalam mengembangkan usahanya. Sebenarnya itu tergantung dari anggotanya sendiri. Jika mereka bisa memanfaatkannya maka mereka akan sukses dan perekonomiannya terbantu. Maka sebaliknya jika tidak bisa memanfaatkannya anggota tersebut tidak akan merasakan manfaatnya”<sup>82</sup>*

Dari pemaparan Bapak Nurhadi menjelaskan bahwa seorang anggota yang mengajukan pembiayaan murabahah dan melakukan

---

<sup>82</sup>Bapak Nurhadi, Wawancara Manager KSPPS BMT PETA, (beralamatkan di kantor KSPPS BMT PETA Trenggalek), tanggal 23 Juli 2018, pukul 09.30

jual beli, dan mereka dapat memanfaatkan barang tersebut maka nilainya akan berharga dan memuaskan. Sedangkan sebaliknya jika tidak biasa memanfaatkannya maka selamanya tidak akan merasakan manfaatnya.

b) Karyawan KSPPS BMT PETA Trenggalek, Ibu Iin Widayanti

Selanjutnya, salah satu karyawan menjelaskan tentang anggota terbantu atau tidaknya dalam pembiayaan murabahah, sebagaimana wawancara berikut:

*“iya sangat terbantu, karena sebelumnya para anggota mengalami perekonomian rendah, dan setelah melakukan pembiayaan dilembaga kami mereka merasa terbantu. Karena mereka memanfaatkan barang yang dibeli dari lembaga kami dengan baik”<sup>83</sup>*

Dari pendapat Ibu Iin mengatakan bahwa pembiayaan murabahah sangat membantu perekonomian anggota dalam sehari-hari, karena barang yang dibeli dari lembaga dimanfaatkan untuk mencari pendapatan dan memenuhi kebutuhan sehari-hari.

c) Anggota KSPPS BMT PETA Trenggalek, Bapak Suyono

Anggota yang merasa sangat terbantu oleh adanya pembiayaan murabahah dan dalam kegiatan yang dilakukan sangat bermanfaat, sebagaimana yang diungkapkan Bapak Suyono sebagai berikut.

*“Saya merasa terbantu dalam melakukan pembiayaan murabahah ini. Karena belum mempunyai motor dan belum mempunyai uang cukup, saya datang ke BMT Sinar Amanah dan melakukan akad murabahah dimana pihak lembaga akan*

---

<sup>83</sup>Ibu Iin Widayanti, Wawancara Teller KSPPS BMT PETA, (beralamatkan di kantor KSPPS BMT PETA Trenggalek), tanggal 23 Juli 2018, pukul 09.30



*membelikan sebuah motor kemudian dijual kepada saya sebesar harga perolehan dan margin keuntungan yang disepakati lembaga dan saya. Untuk itu saya memanfaatkan sepeda motor tersebut dengan menjadi ojek motor dan dapat menghasilkan uang. Uang tersebut sebagian saya tabung dan sebagian dapat untuk mencicil pembayaran motor tersebut pada lembaga.”<sup>84</sup>*

Dari penjelasan Bapak Suyono membuktikan bahwa tindakannya sangat bermanfaat dan menguntungkan dengan menjadi ojek motor. Daripada mengalami penunggakan pembiayaan Bapak Suyono memanfaatkan motornya untuk mendapatkan uang yang halal dan membantu orang lain untuk mengantar ke tempat tujuan.

Jadi, kesimpulan dari ketiga wawancara tersebut membuktikan bahwa anggota terbantu dalam melakukan pembiayaan murabahah. Dimana lembaga menjual barang kepada anggota dan anggota memanfaatkan barang tersebut untuk modal usahanya.

## **2) Dapat membayar angsuran kepada pihak lembaga**

### **a) Manager KSPPS BMT PETA Trenggalek, Bapak Nurhadi**

Yang membuat produk murabahah diminati masyarakat adalah karena pembayaran pembiayaan kepada lembaga tidak dibayar tunai, sebagaimana wawancara Bapak Nurhadi sebagai berikut:

*“dalam melakukan pembiayaan murabahah dimana pihak lembaga menjelaskan kepada pembeli berapa modalnya untuk membeli suatu barang, kemudian lembaga memberitahukan akan mengambil keuntungan. Apabila sepakat, maka harga jual yang ditransaksikan yaitu modal ditambah dengan keuntungan dan*

---

<sup>84</sup>Wawancara dengan Bapak Suyono (Anggota KSPPS BMT PETA), (beralamatkan di kantor KSPPS BMT PETA Trenggalek), tanggal 23 Juli 2018, pukul 09.30

*disepakati lebih awal. Lembaga memberi tatacara membayarnya diberikan waktu 1 tahun, setiap bulan harus membayar dengan nilai yang ditentukan lembaga dan dibayar dengan cara dicicil.”<sup>85</sup>*

Dari paparan Bapak Nurhadi menyatakan bahwa pembiayaan murabahah terdapat tata caranya. Tata cara tersebut sangat mudah dipahami. Kelebihan dari murabahah menggunakan metode pembayaran angsuran. Terciptanya kepastian jumlah angsuran yang harus dibayar oleh anggota setiap bulannya. Dan nasabah tidak akan dipusingkan dengan masalah naiknya angsuran apabila terjadi kenaikan suku bunga pasar atau gonjang ganjing ekonomi. Karena besarnya nilai angsuran adalah tetap, sampai masa angsuran selesai.

b) Karyawan KSPPS BMT PETA Trenggalek, Ibu Iin Widayanti

Pendapat karyawan dalam pembiayaan murabahah anggota dapat membayar dengan cara mengangsur. Sebagaimana wawancara berikut:

*“Dalampembiayaan murabahah pembayarannya dapat diangsur. Dan juga untuk memahami akad jual beli murabahah ini sebenarnya relatif mudah. Begitu pula alasan produk murabahah diminati banyak masyarakat karena pembayarannya tidak dibayar secara tunai melainkan dengan angsuran”<sup>86</sup>*

Dari ungkapan Ibu Iin menyatakan bahwa pembayaran tidak dibayar secara tunai artinya anggota atau kreditur membayar harga pembelian tersebut dengan cara dicicill yang skemanya tetap hingga tempo waktu sesuai perjanjian akad.

---

<sup>85</sup>Bapak Nurhadi, Wawancara Manager KSPPS BMT PETA, (beralamatkan di kantor KSPPS BMT PETA Trenggalek), tanggal 23 Juli 2018, pukul 09.30

<sup>86</sup>Ibu Iin Widayanti, Wawancara Teller KSPPS BMT PETA, (beralamatkan di kantor KSPPS BMT PETA Trenggalek), tanggal 23 Juli 2018, pukul 09.30

c) Anggota KSPPS BMT PETA trenggalek, Bapak Suyono

Bentuk manfaat yang dirasakan anggota dalam meningkatkan pembiayaan murabahah memberi respon positif. Sebagaimana diungkapkan Bapak Suyono sebagai berikut:

*“saya tertarik mengajukan pembiayaan murabahah itu karena murabahah menggunakan metode angsuran yang kepastian jumlah angsurannya setiap bulan, serta saya tidak akan dipusingkan dengan masalah naiknya angsuran apabila terjadi sukubunga pasar naik. Karena besarnya nilai angsuran di lembaga adalah tetap, sampai masa angsuran selesai.”<sup>87</sup>*

Dapat terbukti alasan yang membuat produk murabahah diminati masyarakat dan banyak yang menggunakannya karena pembayarannya dibayar dengan angsuran yang besar nilainya tetap.

b. BMT Sinar Amanah

Dibawah ini wawancara kepada manager, karyawan dan anggota mengenai pembiayaan murabahah membantu dalam permodalan usaha anggota, sebagaimana wawancara berikut:

**1) Membantu permodalan dalam usaha anggota**

a) Manager BMT Sinar Amanah, Bapak Sigit Wicaksono

Selain mendapatkan apa yang diinginkan anggota dalam melakukan pembiayaan murabahah, anggota tersebut juga merasakan manfaat yang lain, sebagaimana yang dijelaskan Bapak Sigit Wicaksono sebagai berikut:

---

<sup>87</sup>Wawancara dengan Bapak Suyono, (Anggota KSPPS BMT PETA), (beralamatkan di kantor KSPPS BMT PETA Trenggalek), tanggal 23 Juli 2018, pukul 09.30

*“Semua anggota memang terbantu melakukan pembiayaan murabahah dalam pemodalan usahanya. Tinggal anggota tersebut bagaimana menjalankannya”<sup>88</sup>*

Maksud dari penjelasan Bapak Wicaksono adalah dengan adanya pembiayaan murabahah semua anggota pasti terbantu karena menjual barang yang diinginkan anggota tersebut. Anggota sendiri jika tidak memanfaatkannya dan hanya untuk mempunyai barang tersebut pasti tidak akan menghasilkan pendapatan.

b) Karyawan BMT Sinar Amanah, ibu Niken Ayuningtyas

Selanjutnya pendapat dari karyawan BMT Sinar Amanah tentang pembiayaan murabahah membantu permodalan usaha anggota, sebagaimana wawancara berikut:

*“Menurut saya tidak selalu terbantu, terkadang ada anggota yang terkena musibah harus terpaksa menjual kembali barang tersebut, ada juga anggota yang tidak membayar cicilan karena barang tersebut tidak dimanfaatkan sebaik mungkin guna mencari penghasilan. Ada juga yang sangat beruntung mendapatkan penghasilan yang sangat besar karena pandai memanfaatkannya”<sup>89</sup>*

Dari penjelasan ibu Niken tersebut bahwa maksud dari wawancara diatas membuktikan bahwa anggota itu sendiri yang menentukan keberuntungan dari usahanya. Dan lembaga hanya perantara sebagai penyedia barang yang diinginkan oleh anggotanya.

c) Anggota BMT Sinar Amanah, Ibu Siti

---

<sup>88</sup>Bapak Sigit Wicaksono, Wawancara Manager BMT Sinar Amanah, (beralamatkan di kantor BMT Sinar Amanah Boyolangu), tanggal 21 Juli 2018, pukul 10.00.

<sup>89</sup>Ibu Niken Ayuningtyas, Wawancara Admin BMT Sinar Amanah, (beralamatkan di kantor BMT Sinar Amanah Boyolangu), tanggal 21 Juli 2018, pukul 10.00.

Di bawah ini penjelasan dari anggota BMT Sinar Amanah mengenai tidak terbantu usahanya karena ada sesuatu hal, sebagaimana wawancara berikut:

*“saya malah rugi mbak karena anak saya, tujuan saya membeli motor untuk membantu usaha saya untuk menghasilkan uang malah sebaliknya mengeluarkan banyak pengeluaran. Anak saya memodifikasi motornya untuk mengikuti tren masa kini dan menghabiskan banyak uang, sehingga pelunasan pembayaran motor tersebut menjadi macet.”<sup>90</sup>*

Dari penjelasan Ibu Siti menunjukkan bahwa belum terbantu dalam usahanya karena tingkah anaknya sendiri, harusnya dimanfaatkan dan mendapatkan penghasilan malah sebaliknya menghabiskan keuangan.

## **2) Dapat membayar angsuran kepada pihak lembaga**

### **a) Manager BMT Sinar Amanah, Bapak Sigit Wicaksono**

Yang membuat produk murabahah diminati masyarakat adalah karena pembayaran pembiayaan kepada lembaga tidak dibayar tunai, sebagaimana wawancara Sigit Wicaksono sebagai berikut:

*“dalam melakukan pembiayaan murabahah dimana pihak lembaga menjelaskan kepada pembeli berapa modalnya untuk membeli suatu barang, kemudian lembaga memberitahukan akan mengambil keuntungan. Apabila sepakat, maka harga jual yang ditransaksikan yaitu modal ditambah dengan keuntungan dan disepakati lebih awal. Lembaga memberi tatacara membayarnya diberikan waktu 1 tahun, setiap bulan pembayaran yang ditentukan lembaga dibayar dengan cara dicicil dengan nilai tetap.”<sup>91</sup>*

---

<sup>90</sup>Wawancara dengan Ibu Siti (*Anggota BMT Sinar Amanah*), (beralamatkan di kantor BMT Sinar Amanah Boyolangu), tanggal 21 Juli 2018, pukul 10.00.

<sup>91</sup>Bapak Sigit Wicaksono, Wawancara Manager BMT Sinar Amanah, (beralamatkan di kantor BMT Sinar Amanah Boyolangu), tanggal 21 Juli 2018, pukul 10.00

Dari paparan Sigit Wicaksono menyatakan bahwa pembiayaan murabahah terdapat tata caranya. Tata cara tersebut sangat mudah dipahami. Kelebihan dari murabahah menggunakan metode pembayaran angsuran. Terciptanya kepastian jumlah angsuran yang harus dibayar oleh anggota setiap bulannya. Dan nasabah tidak akan dipusingkan dengan masalah naiknya angsuran apabila terjadi kenaikan suku bunga pasar atau gonjang ganjing ekonomi. Karena besarnya nilai angsuran adalah tetap, sampai masa angsuran selesai.

b) Karyawan BMT Sinar Amanah, Ibu Niken Ayuningtyas

Pendapat karyawan dalam alasan anggota merasakan manfaat dari pembiayaan murabahah adalah anggota dapat membayar dengan cara mengangsur. Sebagaimana wawancara berikut:

*“iya mbk, dalam pembiayaan murabahah pembayarannya dapat diangsur. Dan juga untuk memahami akad jual beli murabahah ini sebenarnya relatif mudah. Begitu pula alasan produk murabahah diminati banyak masyarakat karena pembayarannya tidak dibayar secara tunai melainkan dengan angsuran.”<sup>92</sup>*

Dari ungkapan Ibu Niken menyatakan bahwa pembayaran tidak dibayar secara tunai artinya anggota atau kreditur membayar harga pembelian tersebut dengan cara dicicil yang skemanya tetap hingga tempo waktu sesuai perjanjian akad.

c) Anggota BMT Sinar Amanah, Ibu Siti

---

<sup>92</sup>Ibu Niken Ayuningtyas, Wawancara Admin BMT Sinar Amanah, (beralamatkan di kantor BMT Sinar Amanah Boyolangu), tanggal 21 Juli 2018, pukul 10.00

Bentuk manfaat yang dirasakan anggota dalam meningkatkan pembiayaan murabahah memberi respon positif. Sebagaimana diungkapkan Ibu Siti sebagai berikut:

*“Karena besarnya nilai angsuran adalah tetap, sampai masa angsuran selesai. Saya tertarik mengajukan pembiayaan murabahah itu sehingga saya tidak akan dipusingkan dengan masalah naiknya angsuran apabila terjadi kenaikan suku bunga pasar. Karena murabahah menggunakan metode angsuran yang kepastian jumlah ansurannya setiap bulan”<sup>93</sup>*

Dapat terbukti alasan yang membuat produk murabahah diminati masyarakat dan banyak yang menggunakannya karena pembayarannya dibayar dengan angsuran yang besar nilainya tetap.

### **3. Kendala yang dihadapi anggota dan lembaga BMT dalam meningkatkan pembiayaan murabahah di KSPPS BMT PETA Trenggalek Dan BMT Sinar Amanah**

Dengan adanya kendala itu sangat mempersulit pihak lembaga untuk melakukan pemanfaatan pembiayaan murabahah. Kendala-kendala yang dialami KSPPS BMT PETA Trenggalek dan BMT Sinar Amanah muncul dari dalam (kendala internal) dan dari luar (kendala eksternal)

#### **a. KSPPS BMT PETA Trenggalek**

##### **1. Kendala Eksternal**

##### **a) Penunggakan pembayaran angsuran**

##### **1) Manager KSPPS BMT PETA, Pak Nurhadi**

---

<sup>93</sup>Wawancara dengan Ibu Siti (*Anggota BMT Sinar Amanah*), (beralamatkan di kantor BMT Sinar Amanah Boyolangu), tanggal 21 Juli 2018, pukul 10.00

Lembaga mempunyai kendala dalam meningkatkan pembiayaan harus menghadapi penunggakan pembayaran angsuran pembiayaan murabahah. Sebagaimana pemaparan dari Bapak Nurhadi sebagaimana wawancara sebagai berikut:

*“Dalam meningkatkan pembiayaan terdapat kendala yang sering terjadi yaitu penunggakan pembayaran angsuran. Seperti anggota tidak bisa dihubungi untuk menanyakan pembayaran angsuran dan setiap didatangi rumahnya, pintunya selalu tertutup. Hal itu sebenarnya sangat merugikan lembaga kami, karena bisa menyebabkan ketidaklancaran perputaran kas di KSPPS BMT PETA.”<sup>94</sup>*

Dari pemaparan Bapak Nurhadi menunjukkan bahwa dalam penunggakan angsuran sangat mempengaruhi keuangan BMT karena mengalami ketidaklancaran. Dan dalam penunggakan ini akan mengakibatkan penurunan minat anggota dalam pembiayaan, begitupun jika banyaknya minat anggota dalam pembiayaan murabahah berbanding lurus dengan keuntungan di KSPPS BMT PETA. Sebagaimana tambahan dari Bu Iin sebagai berikut:

2) Karyawan KSPPS BMT PETA, Iin Widayanti

*“pembiayaan macet mbk, Penunggakan tersebut akan menjadikan anggota kami berkurang dan akan menyebabkan penurunan minat anggota dapat menyebabkan laba atau keuntungan di lembaga kami juga ikut menurun. Begitu pula sebaliknya jika minat anggota dalam pembiayaan murabahah*

---

<sup>94</sup>Bapak Nurhadi, Wawancara Manager KSPPS BMT PETA, (beralamatkan di kantor KSPPS BMT PETA Trenggalek), tanggal 23 Juli 2018, pukul 09.30.



*meningkat, laba atau keuntungan lembaga BMT juga meningkat.*”<sup>95</sup>

Dari pemaparan ibu Iin menunjukkan bahwa peningkatan minat anggota sangat penting bagi pihak BMT karena dengan meningkatkan minat anggota. Hal itu terjadi karena dengan meningkatnya minat anggota, laba atau keuntungan BMT sendiri semakin bertambah.

### 3) Anggota KSPPS BMT PETA, Ibu Winarsih

*“iya mbk saya pernah mengalami penunggakan, tetapi bukan karena perekonomian terkadang uang untuk pembayaran angsuran dibuat untuk kebutuhan yang lain yang lebih penting.”*<sup>96</sup>

Dari ungkapan ibu winarsih mengatakan bahwa penunggakan dalam pembayaran tidak selalu menurunnya perekonomian, hal lain yang menyebabkan penunggakan adalah keuangan pembayaran digunakan dalam hal lain yang lebih penting.

### b) Pemahaman anggota yang kurang mencukupi

#### 1) Karyawan KSPPS BMT PETA, Ibu Iin Widayanti

*“kendalanya pemahaman anggota terkait beberapa produk teknisnya gimana dan bagaimana alurnya, jadi kalau ingin memasarkan ada usaha yang ekstra, perlu di target apa yang menjadi tujuan di awal.”*<sup>97</sup>

---

<sup>95</sup>Ibu Iin Widayanti, Wawancara Teller KSPPS BMT PETA, (beralamatkan di kantor KSPPS BMT PETA Trenggalek), tanggal 23 Juli 2018, pukul 09.30

<sup>96</sup>Ibu Winarsih, Wawancara anggota KSPPS BMT PETA, (beralamatkan di kantor KSPPS BMT PETA Trenggalek), tanggal 23 Juli 2018, pukul 09.30.

<sup>97</sup>Ibu Iin Widayanti, Wawancara Teller KSPPS BMT PETA, (beralamatkan di kantor KSPPS BMT PETA Trenggalek), tanggal 23 Juli 2018, pukul 09.30.

Sebagaimana ungkapan Ibu Iin Widayanti bahwa pemasaran yang berhubungan langsung dengan anggota pembiayaan terdapat beberapa hambatan terkait pemahaman anggota mengenai produk dan alur pelaksanaannya sehingga diperlukan usaha yang sedikit ekstra untuk dapat mencapai tujuan. Selain itu, Bapak Nurhadi juga menambahkan sebagai berikut:

## 2) Manager KSPPS BMT PETA, Bapak Nurhadi

*“Masih banyak kendala yang perlu diatasi seperti sulitnya untuk dapat menyatukan keinginan dan harapan anggota. Keinginan masing-masing anggota itu berbeda, ada yang berharap kemudahan akses yang lebih maju, ada juga yang tidak berpikir sejauh itu dan lainnya. Fasilitas sarana dan prasarana juga masih perlu ditingkatkan, SDM yang ada juga perlu ditingkatkan karena kompetensi masing-masing karyawan berbeda”.*<sup>98</sup>

Menurut Bapak Nurhadi untuk dapat menyatukan keinginan dan harapan anggota bukanlah hal yang mudah, selain itu fasilitas sarana dan prasarana perlu ditingkatkan dan kualitas SDM perlu ada peningkatan karena setiap orang memiliki kompetensi yang berbeda.

## 3) Anggota KSPPS BMT PETA, Ibu Winarsih

Hal ini berbeda dengan pendapat anggota, sebagaimana wawancara dibawah ini:

*“menurut saya ya mbk, kemajuan sebuah lembaga tidak dilihat dari sarana dan prasarana atau dan lain sebagainya bagi saya pengarahan yang diberikan pihak lembaga baik dan terarah yang lebih penting. Penjelasan mengenai produk juga melalui praktek.”*

---

<sup>98</sup>Bapak Nurhadi, Wawancara Manager KSPPS BMT PETA, (beralamatkan di kantor KSPPS BMT PETA Trenggalek), tanggal 23 Juli 2018, pukul 09.30.

Pendapat anggota berbeda dengan penjelasan dari manager dan karyawan di atas, yaitu menurut ibu Winarsih cara pengarahan dan penjelasan dengan cara praktek jadi lebih mudah memahami.<sup>99</sup>

## 2. Kendala Internal

Dalam meningkatkan minat anggota ada kendala internal atau kendala dari dalam lembaga, sebagaimana wawancara berikut:

### a) Struktur manajemen yang kurang baik

#### 1) Manager KSPPS BMT PETA, Ibu Winarsih

*“untuk struktur manajemen tidak begitu ada masalah ya mbk, punya sedikit masalah misal dalam memberi pembiayaannya terkadang lambat”<sup>100</sup>*

Dalam pendapat wawancara Bapak Nurhadi tersebut menyatakan struktur manajemen mengalami sedikit masalah yaitu mengalami keterlambatan proses pemberian pembiayaan. Akibatnya, proses pelayanan di anggap kurang baik sehingga berdampak pada pencitraan lembaga.

#### 2) Karyawan KSPPS BMT PETA, Ibu Iin widayanti

Menurut karyawan dari KSPPS BMT PETA memberikan ungkapan sebagai berikut:

*“Struktur manajemennya terjadi sedikit masalah, khususnya pada bagian pembiayaan dimana masih ada*

---

<sup>99</sup>Wawancara dengan Ibu Winarsih (*Anggota KSPPS BMT PETA*), (beralamatkan di kantor KSPPS BMT PETA Trenggalek), tanggal 23 Juli 2018, pukul 09.30

<sup>100</sup>Bapak Nurhadi, Wawancara Manager KSPPS BMT PETA, (beralamatkan di kantor KSPPS BMT PETA Trenggalek), tanggal 23 Juli 2018, pukul 09.30.

*perangkapan fungsi antara bagian yang satu dengan yang lain, sehingga proses pemberian pembiayaan agak menjalani keterlambatan, dengan kata lain prosedurnya berbelit dan memakan waktu yang agak lama, sehingga terjadi penunggakan”<sup>101</sup>*

Dari penjelasan ibu Iin menyatakan bahwa terjadinya keterlambatan dalam pemberian usaha, hal tersebut akan mengakibatkan minat anggota menurun.

### 3) Anggota KSPPS BMT PETA

Selain wawancara dengan manager dan karyawan peneliti juga meminta pendapat pada anggota sebagaimana berikut:

*“menurut saya sih selama saya menjadi anggota di lembaga KSPPS BMT PETA pembiayaan saya belum pernah mengalami keterlambatan”<sup>102</sup>*

Jadi menurut anggota pelayanan dalam pemberian pembiayaan sangat teratur dan tidak mengalami keterlambatan.

#### b) Pelayanan yang belum maksimal

##### 1) Karyawan KSPPS BMT PETA trenggalek, Ibu Iin Widayanti

*“Karena pelayanan itu merupakan kunci dari berdirinya usaha mbk, jadi kami harus memberikan pelayanan yang baik kepada anggota”<sup>103</sup>*

Pelayanan yang maksimal merupakan sebuah bentuk dari pelayanan yang dapat memuaskan setiap konsumen. KSPPS BMT PETA Trenggalek perlu memerhatikan setiap bentuk pelayanan

---

<sup>101</sup>Ibu Iin Widayanti, Wawancara Teller KSPPS BMT PETA, (beralamatkan di kantor KSPPS BMT PETA Trenggalek), tanggal 23 Juli 2018, pukul 09.30

<sup>102</sup>Wawancara dengan ibu Narminah (Anggota KSPPS BMT PETA), (beralamatkan di kantor KSPPS BMT PETA Trenggalek), tanggal 23 Juli 2018, pukul 09.30

<sup>103</sup>Ibu Iin Widayanti, Wawancara Teller KSPPS BMT PETA, (beralamatkan di kantor KSPPS BMT PETA Trenggalek), tanggal 23 Juli 2018, pukul 09.30

yang diberikan karena hal ini dapat menjadi tolak ukur baik buruknya sebuah perusahaan. Sebagaimana pendapat yang di sampaikan oleh Bapak Faiz berikut terkait pelayanan yang diberikan oleh KSPPS BMT PETA Trenggalek masih kurang maksimal.

2) Manager KSPPS BMT PETA Trenggalek, Bapak Nurhadi

Sementara manager KSPPS BMT PETA menambahkan sebagai berikut:

*“Adanya hambatan terutama yaitu dari segi pelayanan. pelayanan yang diberikan berupa tempat menunggu yang masih sempit, ketepatan waktu dalam melayani anggota, kami mengatur kebijakan lagi agar kendala tersebut bisa diatasi.”<sup>104</sup>*

Dari penjelasan Bapak Nurhadi, kendala yang dialami oleh BMT Sinar Amanah dalam menerapkan strategi meningkatkan kepuasan anggota. Berdasarkan pernyataan dari manajer, ada beberapa hal yang menurut peneliti menilai bahwa masih ada beberapa hal yang masih belum sesuai dengan realita, dimana masih ada diantara beberapa karyawan kurang ramah, anggota perlu menunggu lebih lama dan ruang tunggu yang masih kurang leluasa.

---

<sup>104</sup>Bapak Nurhadi, Wawancara Manager KSPPS BMT PETA, (beralamatkan di kantor KSPPS BMT PETA Trenggalek), tanggal 23 Juli 2018, pukul 09.30.

### 3) Anggota KSPPS BMT PETA Trenggalek Ibu Narminah

Permasalahan ini juga dirasakan oleh salah satu anggota KSPPS BMT PETA Trenggalek, berikut pemaparan dari ibu Narminah:

“Terkadang kecewa dengan kurang ramahnya karyawan dan suasana kantor biasa-biasa saja”

Dari uraian wawancara dengan Ibu Narminah, beliau kurang puas dengan pelayanan yang diberikan pihak lembaga.

#### a. BMT Sinar Amanah

##### 1. Kendala Eksternal

###### a) penunggakan angsuran

###### 1) manager BMT Sinar Amanah

Lembaga mempunyai kendala dalam meningkatkan pembiayaan harus menghadapi penunggakan pembayaran angsuran pembiayaan murabahah. Sebagaimana pemaparan dari Bapak Sigit sebagaimana wawancara sebagai berikut:

*“Bisa terjadi karena kekeliruan di dalam menganalisa pembiayaan para anggota, hal ini disebabkan oleh anggotadengan penghasilan yang tidak tetap. Sehingga jaminan dijual atau digadaikan gelap ditempat lain, anggota selalu tidak bisa dihubungi. Hal itu sangat merugikan lembaga kami yang telah memberikan kredit.”<sup>105</sup>*

Dengan penunggakan atau macet dalam pembayaran itu sangat merugikan pihak BMT. Kredit macet akibatnya sangat fatal seperti, terjadinya ketidاكلancaran perputaran kas, BMT

---

<sup>105</sup>Bapak Sigit Wicaksono, Wawancara Manager BMT Sinar Amanah, (beralamatkan di kantor BMT Sinar Amanah Boyolangu), tanggal 21 Juli 2018, pukul 10.00

juga tidak bisa memberikan kredit kepada anggota lain dalam jumlah besar dikarenakan BMT mengalami kesulitan dalam perputaran arus kas yang disebabkan oleh penunggakan. Dalam meningkatkan pembiayaan murabahah minat anggota sangat mempengaruhi keuntungan BMT Sinar Amanah.

## 2) Karyawan BMT Sinar Amanah Ibu Niken Ayuningtyas

Dibawah ini terdapat ungkapan dari karyawan BMT Sinar Amanah sebagaimana wawancara berikut:

“kendalanya penunggakan biaya. Untuk masalah penunggakan, pastinya di setiap lembaga juga pasti ada. Baik anggota yang kurangnya perekonomian, anggota yang malas membayar dan alasan yang lainnya.”<sup>106</sup>

Dari uraian ibu Niken bahwa setiap lembaga dimanapun pasti ada yang namanya penunggakan. Permasalahan eksternal tersebut juga dirasakan oleh anggota, sebagaimana berikut:

## 3) Anggota BMT Sinar Amanah ibu Juwita

“penunggakan angsuran itu pernah saya alami mbk, ketika ibu saya sakit dan harus dilarikan kerumah sakit dan uang untuk membayar angsuran terpaksa untuk membeli obat”<sup>107</sup>

Dari uraian berikut menyatakan bahwa masih ada yang mengalami penunggakan dikarenakan sesuatu hal yang sangat penting.

---

<sup>106</sup>Ibu Niken Ayuningtyas, Wawancara Admin BMT Sinar Amanah, (beralamatkan di kantor BMT Sinar Amanah Boyolangu), tanggal 21 Juli 2018, pukul 10.00

<sup>107</sup>Wawancara dengan ibu Juwita (*Anggota BMT Sinar Amanah*), (beralamatkan di kantor BMT Sinar Amanah Trenggalek), tanggal 21 Juli 2018, pukul 10.00

## b) Kurangnya komitmen anggota dalam melakukan transaksi

### 1) Manager BMT Sinar Amanah

Dibawah ini penjelasan dari manager lembaga sebagaimana wawancara berikut:

”gini ya mbk komitmen itu bagi lembaga kami sangat penting jadi kami memperhatikan setiap anggota kami dalam melakukan pembiayaan, sehingga belum ada permasalahan yang serius.”<sup>108</sup>

### 2) Karyawan BMT Sinar Amanah Ibu Niken

Dalam hal komitmen salah satu karyawan dari BMT Sinar Amanah menambahkan sebagaimana berikut:

“Sementara ini kami dalam menangani anggota ya masih baik-baik saja, saya sebagai admin berusaha untuk tetap sigap dalam menangani masalah dari anggota”<sup>109</sup>

### 3) Anggota BMT Sinar Amanah

Berdasarkan wawancara dengan salah satu anggota BMT Sinar Amanah yang juga merasakan kendala ketika menghubungi karyawan terkadang tidak direspon saat akan melakukan pembayaran berikut merupakan hasil wawancara dengan Ibu Juwita:

*“kalau pas saya repot dan terlambat dalam pembayaran, saya biasanya menghubungi kantor untuk menitipkan pembayaran uang angsuran, kan kebetulan salah satu karyawan BMT ada yang sering lewat sini. Tapi nomer kantor malah tidak aktif.”*<sup>110</sup>

Dari ungkapan anggota bahwa pihak lembaga kurang memperhatikan alat komunikasi. Jadi, alat komunikasi harus

---

<sup>108</sup>Bapak Sigit Wicaksono, Wawancara Manager BMT Sinar Amanah, (beralamatkan di kantor BMT Sinar Amanah Boyolangu), tanggal 21 Juli 2018, pukul 10.00

<sup>109</sup>Ibu Niken Ayuningtyas, Wawancara Admin BMT Sinar Amanah, (beralamatkan di kantor BMT Sinar Amanah Boyolangu), tanggal 21 Juli 2018, pukul 10.00

<sup>110</sup>Wawancara dengan Ibu Juwita, (Anggota BMT Sinar Amanah), tanggal 21 Maret 2018, pukul 10.00



diperbaiki jika sewaktu-waktu anggota menghubungi pihak lembaga menjadi mudah dan terarah.

## 2. Kendala Internal

### a) Pengetahuan SDM masih kurang

#### 1) Karyawan BMT Sinar Amanah Ibu Niken Ayuningtyas

Dalam menyampaikan pelayanan yang diberikan lembaga juga turut memperhatikan mutu dari masing-masing karyawan dimana lembaga juga andil dalam meningkatkan kinerja karyawan dengan memberikan pelatihan, diklat dan semacamnya. Berikut merupakan pernyataan Ibu Niken:

*“Lembaga sangat bertanggungjawab. Karena tugas saya sebagai kasir jadi saya harus mengetahui standar baik seorang kasir atau CS, untuk itu lembaga mengirim delegasinya untuk diikutkan pelatihan meskipun harus bergilir. Jadi kalau bekerja disini keterampilan dan kemampuan terus di asah”.*<sup>111</sup>

#### 2) Manager KSPPS BMT PETA Bapak Sigit Wicaksono

Sebuah lembaga ketika memberikan kepuasan yang maksimal juga perlu mengevaluasi setiap permasalahan yang dapat memicu ketidakpuasan anggota. Menurut Bapak Sigit dalam penyampaian produk hal yang sangat penting adalah sumber daya manusianya yang bisa menyampaikan dengan baik maka akan mampu meningkatkan minat anggota, sebagaimana berikut:

*“menjadi kendala yaitu dari sumber daya manusia yang tidak menguasai pemasaran, karena kami sebenarnya bukan merupakan*

---

<sup>111</sup>Ibu Niken Ayuningtyas, Wawancara Admin BMT Sinar Amanah, (beralamatkan di kantor BMT Sinar Amanah Boyolangu), tanggal 21 Juli 2018, pukul 10.00

*lulusan dari perguruan tinggi islam yang basic pendidikannya perbankan syariah. Melainkan lulusan perguruan tinggi negeri secara umum. Sehingga dalam menjalankan tugas sebagai pemasar tidak memahami produk lembaga keuangan syariah secara mendalam.”<sup>112</sup>*

Dari penjelasan Bapak Sigit diatas bisa diketahui bahwa hambatan dalam penerapan marketing syariah adalah sumber daya manusianya yang menjadi faktor utama penyebab kurang minatnya para calon anggota untuk bergabung dengan lembaga keuangan syariah.

### 3) Anggota BMT Sinar Amanah Ibu Siti

Dibawah ini pendapat dari salah satu anggota BMT Sinar Amanah sebagaimana wawancara berikut:

“untuk masalah pengetahuan dari pihak lembaga menurut saya ya lumayan banyak wawasan, pengarahannya juga jelas, jadi saya cukup puas”<sup>113</sup>

Menurut salah satu anggota bahwa pengetahuannya lumayan baik dan bisa memberi pengarahan yang baik juga, sehingga anggota bisa merasakan kepuasan.

### **3. Solusi yang dihadapi anggota dan lembaga BMT dalam meningkatkan pembiayaan murabahah di KSPPS BMT PETA Trenggalek Dan BMT Sinar Amanah**

Solusi merupakan cara atau jalan keluar yang digunakan untuk memecahkan dan menyelesaikan masalah tanpa adanya tekanan dari salah

---

<sup>112</sup>Bapak Sigit Wicaksono, Wawancara Manager BMT Sinar Amanah, (beralamatkan di kantor BMT Sinar Amanah Boyolangu), tanggal 21 Juli 2018, pukul 10.00

<sup>113</sup>Wawancara dengan Ibu Siti, (Anggota BMT Sinar Amanah), tanggal 21 Maret 2018, pukul 10.00

satu pihak. Dari setiap kendala pasti ada solusi yang sudah mereka matangkan, sebagaimana solusi dibawah ini:

#### **a. KSPPS BMT PETA Trenggalek**

##### **1. Esternal**

##### **b) Solusi untuk penunggakan angsuran**

##### **1) Manager KSPPS BMT PETA Bapak Nurhadi**

Dalam menyelesaikan hambatan yang ada itu disebabkan pembiayaan bermasalah dilakukan dengan cara melakukan penyelamatan agar tidak menimbulkan kerugian, sebagaimana pemaparan Bapak Nurhadi sebagai berikut:

*“Untuk solusi pembiayaan bermasalah kami memberikan keringanan jangka waktu pengembalian, memberikan pendekatan prosedural yaitu dengan memagerkan nasabah yang bermasalah dengan nasabah yang lancar lainnya. Kita juga harus melihat dari sisi keadaan nasabah, usahanya mengalami bangkrut atau hanya kurang lancar. Sehingga pihak BMT dapat melakukan tindakan yang tepat, Memberikan surat peringatan ke 1,2 sampai ke 3. Apabila peringatan belum bisa membantu memecahkan masalah bagi BMT, maka langkah selanjutnya pada jaminannya. Kemudian untuk langkah yang terakhir dilakukan oleh BMT adalah penghapusan pembiayaan, yaitu apabila setiap melakukan pembiayaan ada pencadangan, jadi sekian persen dari pendapatan pembiayaan yang disalurkan atau dicairkan kemudian disisihkan untuk cadangan kerugian yang lama kelamaan dengan bertambahnya nasabah nanti cadangan.”<sup>114</sup>*

Dari penjelasan bapak Nurhadi tersebut merupakan upaya untuk menangani pembiayaan bermasalah, sehingga jarang terjadinya pembiayaan macet.

---

<sup>114</sup>Bapak Nurhadi, Wawancara Manager KSPPS BMT PETA, (beralamatkan di kantor KSPPS BMT PETA Trenggalek), tanggal 23 Juli 2018, pukul 09.30.

## 2) Karyawan KSPPS BMT PETA

Dalam hal solusi penunggakan Ibu Iin menjelaskan sebagaimana wawancara berikut:

“untuk menangani anggota yang seperti itu misalnya mendatangi langsung anggota tersebut di rumahnya. Sekali ada anggota tidak membayar jatuh tempo beberapa bulan pihak lembaga langsung terjun kelapangan.”<sup>115</sup>

Hal ini menunjukkan bahwa bapak Anang sudah menjadi tugasnya dalam mengani penunggakan angsuran tersebut.

## 3) Anggota KSPPS BMT PETA

Kemudian untuk pendapat anggota, dibawah ini terdapat wawancara sebagai berikut:

“saya sebagai anggota juga pernah mengalami penunggakan mbk, dan terbukti dari pihak lembaga sendiri mendatangi rumah saya dan menanyakan alasan tidak membayar angsuran. Karena disebabkan oleh perekonomian jadi saya di beri keringanan dalam pembayaran angsuran.”<sup>116</sup>

Jadi menurut anggota tersebut kesimpulannya pihak lembaga sudah mempunyai solusi dalam menangani anggota yang mengalami penunggakan angsuran. Sehingga dapat langsung tertangani.

### c) Pemahaman anggota yang kurang mencukupi

#### 1) Karyawan KSPPS BMT PETA

---

<sup>115</sup>Ibu Iin Widayanti, Wawancara Admin KSPPS BMT PETA, (beralamatkan di kantor KSPPS BMT PETA Trenggalek), tanggal 23 Juli 2018, pukul 09.30

<sup>116</sup>Wawancara dengan Bapak Suyono (*Anggota* KSPPS BMT PETA), (beralamatkan di kantor KSPPS BMT PETA Trenggalek), tanggal 23 Juli 2018, pukul 09.30

Dalam menangani hambatan kepuasan anggota, terdapat beberapa penuturan yang disampaikan oleh Ibu Iin selaku admin KSPPS BMT PETA Trenggalek dalam memberi pemahaman kepada anggota. Seperti contohnya pelayanan kepada anggota, Sebagaimana wawancara ibu Iin sebagai berikut:

*“Di BMT kita tetap professional aja dalam pelayanan. Kita tidak menjelaskan pembiayaan murabahah itu apa, tidak. Tetapi kita lebih menjelaskan ke prakteknya itu gimana.”<sup>117</sup>*

2) Anggota KSPPS BMT PETA Bapak Suyono

Kinerja yang diberikan oleh karyawan kepada anggota juga mendapatkan respon positif sebagaimana pernyataan Bapak suyono:

*“kalau kerjanya sudah cukup baik, setiap saya bertransaksi karyawan KSPPS BMT PETA Trenggalek sigap sekali dalam melayani, ketika saya kurang paham dengan prosedur atau produk dijelaskan dengan rinci dan sabar, sampai saya benar-benar mengerti.”<sup>118</sup>*

Menurut Bapak suyono, kinerja karyawan di KSPPS BMT PETA sudah cukup baik, sehingga beliau merasa nyaman menjadi anggota KSPPS BMT PETA Trenggalek.

## **2. Internal**

### **a) Struktur manajemen yang kurang baik**

Dalam membenahan atau perbaikan sistem manajemen ada hal-hal yang harus dianalisis agar sistem dapat berjalan dengan efektif, sebagaimana wawancara pada bapak Nurhadi sebagai berikut:

---

<sup>117</sup>Ibu Iin Widayanti, Wawancara Admin KSPPS BMT PETA, (beralamatkan di kantor KSPPS BMT PETA Trenggalek), tanggal 23 Juli 2018, pukul 09.30

<sup>118</sup>Wawancara dengan Bapak Suyono (Anggota KSPPS BMT PETA), (beralamatkan di kantor KSPPS BMT PETA Trenggalek), tanggal 23 Juli 2018, pukul 09.30

1) Manager KSPPS BMT PETA Bapak Nurhadi

*“Agar manajemen tetap terjaga dengan baik, kami berusaha meninjau kembali proses bisnis lembaga, meninjau kembali struktur organisasi lembaga, meninjau kembali sarana dan prasarana di lapangan, meninjau kembali keefektifan sistem yang sudah berjalan di dalam lembaga serta meninjau kembali komitmen dari anggota”<sup>119</sup>*

Dari penjelasan Bapak Nurhadi menjelaskan bahwa sangat penting menjaga struktur manajemen yang baik, karena hal itu akan mengacu citra dari lembaga.

2) Karyawan KSPPS BMT PETA Ibu Iin Widayanti

sebagaimana wawancara di bawah ibu Iin menjelaskan:

*“meskipun karyawan di lembaga ini terbatas, kami berusaha untuk memperbaiki layanan dari kami. Sehingga insya’alloh layanan kami membuat anggota puas. Dan dari sudut pandang anggota menjadi baik”<sup>120</sup>*

Jadi, kesimpulannya pihak lembaga berusaha membuat citra lembaga menjadi lebih baik lagi.

3) Anggota KSPPS BMT PETA Bapak Suyono

Dari solusi yang diberikan oleh lembaga, hal itu juga dirasakan oleh anggota sebagaimana wawancara berikut:

*“saya sangat senang sekali dengan perubahan yang ada di lembaga KSPPS, sekarang sudah mengalami perubahan dari pada yang sebelumnya dan lembaga dapat menjaga komitmen pada anggotanya dengan baik”<sup>121</sup>*

---

<sup>119</sup>Bapak Nurhadi, Wawancara Manager KSPPS BMT PETA, (beralamatkan di kantor KSPPS BMT PETA Trenggalek), tanggal 23 Juli 2018, pukul 09.30.

<sup>120</sup>Ibu Iin Widayanti, Wawancara Admin KSPPS BMT PETA, (beralamatkan di kantor KSPPS BMT PETA Trenggalek), tanggal 23 Juli 2018, pukul 09.30

<sup>121</sup>Wawancara dengan Bapak Suyono (Anggota KSPPS BMT PETA), (beralamatkan di kantor KSPPS BMT PETA Trenggalek), tanggal 23 Juli 2018, pukul 09.30

## b) Pelayanan yang belum maksimal

Peneliti berhasil menggali informasi dari anggota terkait tindakan yang dilakukan KSPPS BMT PETA Trenggalek ketika mengalami kendala, berikut hasil wawancara dengan bapak Suyono selaku anggota dari KSPPS BMT PETA Trenggalek:

### 1) Anggota KSPPS BMT PETA Bapak Suyono

*“Saya rasa KSPPS BMT PETA Trenggalek sudah mampu mengatasi ini: masalah dengan baik, terbukti setelah saya komplain terkait pelayanan, ketika saya kembali lagi ke kantor dan bertemu dengan karyawan sudah ada perubahan mbk. Apalagi dari segi kepribadian karyawan dan juga managernya, pak sigit itu juga sangat terbuka ketika menerima masukan dari anggota seperti saya.”<sup>122</sup>*

Menurut bapak Suyono dalam penuturannya, bahwa pelayanan yang diberikan mulai ada perubahan dan masukan yang diberikan oleh anggota pun diterima dengan lapang dada. Bapak Nurhadi juga menyampaikan:

### 2) Manager KSPPS BMT PETA Bapak Nurhadi

Dalam hal ini manager mengungkapkan pendapatnya sebagaimana wawancara berikut:

*“Setiap ada keluhan kami memang pasti langsung mengadakan evaluasi agar kami bisa mencari jalan keluar dari permasalahan tersebut.”<sup>123</sup>*

Dari pemaparan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam melayani anggota, BMT Sinar Amanah sangat terbuka dalam

---

<sup>122</sup>Wawancara dengan Bapak Suyono (Anggota KSPPS BMT PETA), (beralamatkan di kantor KSPPS BMT PETA Trenggalek), tanggal 23 Juli 2018, pukul 09.30

<sup>123</sup>Bapak Nurhadi, Wawancara Manager KSPPS BMT PETA, (beralamatkan di kantor KSPPS BMT PETA Trenggalek), tanggal 23 Juli 2018, pukul 09.30.

menerima komplain dan dengan segera melakukan evaluasi agar permasalahan dapat segera diselesaikan.

### 3) Karyawan KSPPS BMT PETA Ibu Iin

“berhubungan dengan pelayanan kalau menurut saya sendiri, saya melayani anggota berusaha baik akan tetapi ada yang bilang pelayanan saya kurang baik, jadi saya akan merubah pelayanan yang membuat mereka kurang berkenan”<sup>124</sup>

Dari pemaparan di atas membuktikan bahwa karyawan berusaha menerima komplain dari anggota dan akan merubah cara pelayanan pada mereka.

## b. BMT Sinar Amanah

### 1. Eksternal

#### a) Solusi Penunggakan atau macet

##### 1) Manager BMT Sinar Amanah Bapak Sigit Wicaksono

menangani hambatan kepuasan anggota, terdapat beberapa penuturan yang disampaikan oleh bapak Sigit Wicaksono dalam memberi solusi pembiayaan yang bermasalah atau macet, sebagaimana wawancara berikut:

*Dalam menyelesaikan hambatan yang ada itu disebabkan pembiayaan bermasalah dilakukan dengan cara melakukan penyelamatan agar tidak menimbulkan kerugian, diantaranya: yang pertama berupa memberikan keringanan jangka waktu pengembalian. Yang kedua Pendekatan prosedural yaitu dengan memagerkan nasabah yang bermasalah dengan nasabah yang lancar lainnya. Yang ketiga Melihat dari sisi keadaan nasabah, usahanya mengalami bangkrut atau hanya kurang lancar. Sehingga pihak BMT dapat melakukan tindakan yang tepat. Yang keempat Memberikan surat peringatan ke 1,2*

---

<sup>124</sup>Ibu Iin Widayanti, Wawancara Admin KSPPS BMT PETA, (beralamatkan di kantor KSPPS BMT PETA Trenggalek), tanggal 23 Juli 2018, pukul 09.30



*sampai ke 3. Apabila peringatan belum bisa membantu memecahkan masalah bagi BMT, maka langkah selanjutnya pada jaminannya. Dan yang terakhir adalah Langkah yang terakhir dilakukan oleh BMT adalah penghapusan pembiayaan, yaitu apabila setiap melakukan pembiayaan ada pencadangan, jadi sekian persen dari pendapatan pembiayaan yang disalurkan atau dicairkan kemudian disisihkan untuk cadangan kerugian yang lama kelamaan dengan bertambahnya nasabah nanti cadangan.”<sup>125</sup>*

Dari penjelasan Bapak Sigit menjelaskan bahwa untuk menangani penunggakan atau pembiayaan macet terdapat cara-cara yang sudah ditentukan pihak lembaga, sehingga pembiayaan bermasalah akan tertangani.

## 2) Karyawan BMT Sinar Amanah ibu Niken

“Setelah didatangi dirumahnya biasanya beberapa hari seorang datang ke kantor, mengonfirmasikan bahwa masih belum bisa membayar dan masih menunggu beberapa hari lagi. Dan itu saya maklumi dan memberi keringanan”<sup>126</sup>

Dari uraian ibu niken membuktikan bahwa pihak lembaga memberi keringanan pada anggota yang masih belum bisa membayar.

## 3) Anggota BMT Sinar Amanah ibu Siti

Dari solusi eksternal yang diberikan pihak lembaga juga dirasakan oleh anggota, sebagaimana wawancara ibu Siti sebagai berikut:

“saya pernah mengalami penunggakan oleh karena itu saya didatangi pihak lembaga dan mengatakan alasan saya belum

---

<sup>125</sup>Bapak Sigit Wicaksono, Wawancara Manager BMT Sinar Amanah, (beralamatkan di kantor BMT Sinar Amanah Boyolangu), tanggal 21 Juli 2018, pukul 10.00

<sup>126</sup>Ibu Niken Ayuningtyas, Wawancara Admin BMT Sinar Amanah, (beralamatkan di kantor BMT Sinar Amanah Boyolangu), tanggal 21 Juli 2018, pukul 10.00.

bisa membayar, dan pihak lembaga memberi kesempatan lagi dan mengingatkan jika terlalu lama akan diberi peringatan”<sup>127</sup>

## **b) Kurangnya komitmen anggota dalam melakukan transaksi**

### **1) Karyawan BMT sinar Amanah Ibu Niken**

Dalam menangani hambatan yang berkaitan dengan komitmen anggota dalam bertransaksi BMT Sinar Amanah selanjutnya melakukan proses pelayanan jemput bola kepada anggota saat bertransaksi sebagaimana dituturkan oleh Ibu Niken berikut:

*“Proses pelayanan kita sangat mudah.. Kalau ada yang ingin melakukan transaksi ke BMT namun ada halangan atau apapun bisa langsung menghubungi pihak dari BMT nanti transaksinya bisa dengan sistem jemput bola ataupun pelayanan langsung dikantor BMT. Tetapi meskipun dengan cara sistem jemput bola, waktu melakukan akad transaksi kita tetap harus dilakukan di kantor.”<sup>128</sup>*

### **2) Anggota BMT Sinar Amanah Ibu Siti**

Hasil dari wawancara dengan ibu Siti berikut juga memperkuat hasil wawancara dengan karyawan BMT Sinar Amanah bahwa sistem jemput bola sangat bermanfaat bagi anggota yang mempunyai kesibukan seperti ibu Siti .

Hal tersebut juga dirasakan ibu Siti sebagaimana yang diungkapkan berikut:

*“Iya mbk, diambil kesini kalau saya pas repot memang saya hubungi terlebih dahulu biar diambil kerumah.”<sup>129</sup>*

---

<sup>127</sup>Wawancara dengan ibu Siti (*Anggota BMT Sinar Amanah*), (beralamatkan di kantor BMT Sinar Amanah Boyolangu), tanggal 21 Juli 2018, pukul 10.00.

<sup>128</sup>Ibu Niken Ayuningtyas, Wawancara Admin BMT Sinar Amanah, (beralamatkan di kantor BMT Sinar Amanah Boyolangu), tanggal 21 Juli 2018, pukul 10.00.

<sup>129</sup>Wawancara dengan ibu Siti (*Anggota BMT Sinar Amanah*), (beralamatkan di kantor BMT Sinar Amanah Boyolangu), tanggal 21 Juli 2018, pukul 10.00.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa sistem yang diterapkan BMT Sinar Amanah dalam proses pelayanan adalah dengan jemput bola. Dan sistem tersebut dinilai efektif untuk menarik kepuasan anggota serta menjaga komitmen dari setiap anggota agar tetap rutin dalam melaksanakan kewajiban sebagai anggota. Tentang hal komitmen manager memberikan pendapatnya sebagaimana wawancara sebagai berikut:

### 3) Manager BMT Sinar Amanah bapak Sigit

“jika ada masalah pada anggota atau memerlukan bantuan kami siap memberikan penanganan dengan pihak lembaga kami agar komitmen lembaga dan anggota tetap berjalan baik”

Jadi dari pemaparan bapak Nurhadi mengatakan bahwa seorang yang sudah menjadi anggota pihak lembaga harus menjaga komitmennya dengan apapun yang terjadi.

## 2. Internal

### Pengetahuan SDM masih kurang

#### 1) Karyawan BMT Sinar Amanah Bapak Sigit

Dalam menangani hambatan penerapan pemasaran untuk meningkatkan kepuasan anggota, lembaga sangat bertanggung jawab dalam hal kualitas kinerja karyawan lembaga dengan terus mengasah pengetahuan, keterampilan dan kemampuan yang dimiliki karyawan.

Bapak Sigit mengungkapkan hal yang sama sebagaimana berikut:

*“BMT Sinar Amanah sangat bertanggungjawab. Marketing saya bekerja sudah dua kali saya ikutkan pelatihan dan diklat karena pekerjaannya lapangan masalah yang muncul pun beragam. Dari*

*pelatihan itupun, wawasan dan ilmu dapat bertambah sehingga kinerjanya maksimal.*<sup>130</sup>

Dalam paparan tersebut, Bapak Sigit menyatakan bahwa BMT Sinar Amanah mendelegasikan karyawan untuk mengikuti pelatihan dan diklat yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja di bagian pemasaran. Menurut beliau, pekerjaan pemasaran menemukan beragam permasalahan dan dengan pelatihan dan diklat wawasan bertambah. Hal ini pun berguna dalam menyelesaikan permasalahan yang ada.

## 2) Karyawan BMT Sinar Amanah Ibu Niken

Usaha yang dilakukan pihak anggota dalam menghadapi permasalahan yang ada, sebagaimana wawancara dari ibu Niken sebagai berikut:

“saya sebagai admin juga belajar tentang marketing. Jika suatu saat saya terjun ke lapangan, saya bisa menerapkan pembelajaran yang saya dapatkan untuk menyelesaikan masalah.”<sup>131</sup>

## 3) Anggota BMT Sinar Amanah ibu Juwita

Dalam pengetahuan SDM lembaga juga dirasakan oleh anggota sebagaimana wawancara berikut:

“sekarang ini pihak lembaga sudah mulai berkembang, pengetahuan dan wawasannya luas, sehingga pihak lembaga dapat menghadapi permasalahan yang saya alami atau permasalahan yang lain”

Dapat diketahui bahwa BMT Sinar Amanah sudah melakukan upaya-upaya untuk mempertahankan loyalitas anggota dengan melakukan

---

<sup>130</sup>Bapak Anang Budiman, Wawancara Marketing BMT Sinar Amanah, (beralamatkan di kantor BMT Sinar Amanah Boyolangu), tanggal 21 Juli 2018, pukul 10.00.

<sup>131</sup>Ibu Niken, Wawancara Admin BMT Sinar Amanah, (beralamatkan di kantor BMT Sinar Amanah Boyolangu), tanggal 21 Juli 2018, pukul 10.00.

langkah-langkah pelatihan untuk sumber daya manusia agar mampu memberikan kepuasan untuk anggota BMT Sinar Amanah Boyolangu.