

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

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

##### **1) KSPPS BMT PETA Trenggalek**

KSPPS BMT PETA kelihatannya tidak mau kalah dengan lembaga keuangan syariah lain dalam hal meningkatkan minat anggota. Alasannya karena wajib memberikan layanan terbaik dan mudah bagi mitranya. Selain itu juga, banyak persaingan dalam lembaga keuangan syariah dalam pemanfaatan produk pembiayaan murabahah. Hal ini membuat KSPPS BMT PETA harus berusaha atau mempunyai upaya dalam meningkatkan pembiayaan murabahah di KSPPS BMT PETA, sebagai berikut:

- a) Memberikan pengetahuan terhadap produk murabahah kepada anggota mengenai pembiayaan tersebut.

Sekarang ini banyak masyarakat yang kurang mengerti atau kurang paham pada pembiayaan murabahah. Dengan kurang pahamnya anggota pihak lembaga khususnya manager dan karyawan berperan penting dalam memberikan pengarahan atau pengetahuan tentang pembiayaan murabahah tersebut. Untuk itu lembaga KSPPS BMT PETA memberikan penjelasan sedetail mungkin kepada anggota tentang pembiayaan murabahah. Menurut manager KSPPS BMT PETA terlebih dahulu menjelaskan gambaran umum mengenai

murabahah serta syarat-syaratnya. Misalnya, ada anggota melakukan pembiayaan murabahah lebih cepat dari perjanjian yang disepakati akan mendapatkan potongan harga.<sup>132</sup>

Menurut karyawan KSPPS BMT PETA mengarahkan penggunaan pembiayaan dengan tepat, agar dalam penggunaannya dapat memberikan manfaat yang optimal pada konsumen.<sup>133</sup> Sebagai anggota KSPPS BMT PETA sangatlah penting mengetahui pembiayaan murabahah yang ada pada lembaga. Hal ini telah dilakukan oleh pihak lembaga.<sup>134</sup>

- b) Memberikan pelayanan yang baik kepada anggota dalam meningkatkan pembiayaan murabahah.

Untuk meningkatkan minat anggota lembaga KSPPS BMT PETA selain memberikan pemahaman pengetahuan juga memberikan pelayanan yang baik. Sebelum para karyawan KSPPS BMT PETA memberikan pelayanan kepada anggota secara langsung manager juga berperan sangat penting memberi pengarahan kepada karyawan berupa pelatihan. Dari pelatihan itu karyawan harus mengaplikasikan standart yang sudah menjadi kewajiban pihak lembaga yaitu memberi ucapan salam, senyum dan sapa kepada anggota. Semua itu juga berdampak pada anggota, namun menurut anggota pelayanan di KSPPS BMT PETA memang baik dan sopan,

---

<sup>132</sup>Bapak Nurhadi, Wawancara Manager KSPPS BMT PETA, (beralamatkan di kantor KSPPS BMT PETA Trenggalek), tanggal 23 Juli 2018, pukul 09.30

<sup>133</sup>Ibu Iin Widayanti, Wawancara Teller KSPPS BMT PETA, (beralamatkan di kantor KSPPS BMT PETA Trenggalek), tanggal 23 Juli 2018, pukul 09.30.

<sup>134</sup>Wawancara dengan Ibu Narminah (*Anggota KSPPS BMT PETA*), (beralamatkan di kantor KSPPS BMT PETA Trenggalek), tanggal 23 Juli 2018, pukul 09.30

tetapi karyawan belum mengaplikasikan salah satu standart kewajibannya yaitu memberikan senyum, sehingga hal ini harus perhatian pihak lembaga.

## 2) BMT Sinar Amanah Boyolangu

BMT Sinar Amanah dalam meningkatkan minat anggota tidak kalah dengan lembaga-lembaga syariah lain. Meskipun peminat dalam pembiayaan murabahah lumayan banyak tetapi lembaga tidak berhenti dalam memberikan pengetahuan terhadap pembiayaan murabahah. Di bawah ini terdapat upaya BMT Sinar Amanah dalam meningkatkan pembiayaan murabahah.

- a. Memberikan pengetahuan terhadap produk murabahah kepada anggota mengenai pembiayaan tersebut.

Bagi lembaga BMT Sinar Amanah pengetahuan terhadap produk murabahah itu sangat penting, karena minat anggota itu timbul dari suatu pengetahuan dari pihak lembaga. Sebagaimana halnya dengan KSPPS BMT PETA Trenggalek dalam memberi pengetahuan produk kepada anggota dengan sejelas-jelasnya. Menurut anggota sumber daya manusia yang berpenampilan menarik juga menjadi nilai tambah dalam pelayanan.

- b. Memberikan pelayanan yang baik kepada anggota dalam meningkatkan pembiayaan murabahah.

Lembaga BMT Sinar Amanah sangatlah teliti dalam hal pengetahuan pembiayaan kepada anggota, apalagi dalam hal pelayanan sangatlah diperhatikan. Untuk meningkatkan daya tarik

anggota, manager juga menerapkan standart operasiaonal seperti KSPPS BMT PETA. karena standart operasional itu akan menjaga mitra lembaga dengan anggota serta memberikan kenyamanan dan kepuasan anggota tersebut.hal tersebut dapat dirasakan oleh anggota yang merasakan kepuasan dalam pelayanannya.

Dari penjabaran di atas hal ini sesuai dengan teori yang mengatakan bahwa minat seseorang dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya faktor individu, faktor individu, faktor sosial dan faktor emosional dimana faktor ini berkaitan dengan ketertarikan untuk memilih pembiayaan murabahah di KSPPS BMT PETA Trenggalek dan BMT Sinar Amanah boyolangu.<sup>135</sup>

Penelitan ini sejalan dengan penelitian yang dibuat oleh Eva Rofiana,<sup>136</sup> Indriana Indayati<sup>137</sup> bahwa penelitian ini minat anggota dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu faktor dari diri individu, faktor dari sosial dan faktor emosional.

## **B. Manfaat apa yang dirasakan anggota memanfaatkan pembiayaan murabahah pada KSPPS BMT PETA Trenggalek dan BMT Sinar Amanah Boyolangu**

---

<sup>135</sup> Abdul Rahman Shaleh dan Muhibid Abdul Wahab, *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Prespektif Islam*, (Jakarta: Prenada Media, 2004), hal. 263-268.

<sup>136</sup> Jurnal Eva Roviana, *Analisis Pengaruh Persepsi Harga atau Margin dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Anggota Dalam Membeli Produk Pembiayaan Murabahah di Koperasi Jasa Keuangan Syariah (Study Kasus BMT Amal Mualia)*, STAIN Salatiga: Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Islam. 2015

<sup>137</sup> Jurnal Indrianna Indayati, *Analisis Minat Nasabah Terhadap Akad Mudharabah Untuk Pembiayaan Usaha(study kasus di BPRS Gala Mitra Abadi di Purwodadi)*, (Semarang: UIN Walisongo, skripsi 2017)

## 1) KSPPS BMT PETA Trenggalek

Saat ini KSPPS BMT PETA mulai berkembang, karena minat anggota dalam menggunakan pembiayaan murabahah semakin bertambah. Dalam hal ini membuktikan bahwa upaya yang dilakukan oleh pihak lembaga berhasil dalam hal pengetahuan terhadap produk dan pelayanannya. Untuk itu banyak anggota merasakan manfaat menggunakan pembiayaan murabahah.

### a) Membantu dalam permodalan usaha anggota

Para anggota di lembaga kebanyakan sangat terbantu dengan adanya pembiayaan murabahah, mereka dapat memanfaatkannya dengan baik dengan mengembangkan usahanya. Hal ini tergantung pada anggota, apabila mereka dapat memanfaatkan dengan baik maka mereka akan sukses dan perekonomiannya terbantu, namun sebaliknya jika tidak bisa memanfaatkan pembiayaan murabahah tidak akan bermanfaat.<sup>138</sup>

Sebagai contoh anggota yang membutuhkan sepeda motor untuk usaha, namun tidak memiliki uang untuk membeli sepeda motor tersebut. Kemudian anggota mengajukan pembiayaan murabahah untuk membeli sepeda motor, dengan cara ini anggota dapat menjalankan pekerjaannya sebagai tukang ojek.<sup>139</sup>

### b) Dapat membayar angsuran kepada pihak lembaga

---

<sup>138</sup>Bapak Nurhadi, Wawancara Manager KSPPS BMT PETA, (beralamatkan di kantor KSPPS BMT PETA Trenggalek), tanggal 23 Juli 2018, pukul 09.30

<sup>139</sup>Wawancara dengan Bapak Suyono (*Anggota* KSPPS BMT PETA), (beralamatkan di kantor KSPPS BMT PETA Trenggalek), tanggal 23 Juli 2018, pukul 09.30

Manfaat kedua yang dirasakan oleh anggota adalah dapat membayar pembiayaan kepada pihak lembaga tidak dibayar dengan secara tunai melainkan dengan cara mengangsur. Jumlah nilai angsuran yang harus dibayar oleh anggota setiap bulannya itu tetap. Sebagaimana prosedur yang ditetapkan lembaga yaitu 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 harus membayar dengan nilai yang ditentukan lembaga dan dibayar dengan cara dicicil. Jadi, anggota tidak merasa khawatir jika terjadi kenaikan suku bunga pasar. Hal ini dapat dirasakan oleh anggota yang berminat dalam menggunakan pembiayaan murabahah tersebut.

## **2) BMT Sinar Amanah Boyolangu**

BMT Sinar Amanah saat ini tidak kalah berkembang dengan lembaga-lembaga lainnya. Banyaknya anggota yang berminat menggunakan pembiayaan murabahah, dikarenakan dapat merasakan manfaat yang dirasakan oleh anggota tersebut.

### **a. Membantu permodalan dalam usaha anggota**

Dengan adanya pembiayaan murabahah para anggota di lembaga sangat terbantu. Dalam mengembangkan usahanya mereka dapat memanfaatkannya dengan baik. Menurut manager, untuk

menginginkan usahanya lancar harus pandai-pandai dalam memanfaatkannya. apabila tidak bersungguh-sungguh dalam memanfaatkan, maka usahanya tidak akan berjalan dan tidak mendapatkan penghasilan.

b. Dapat membayar angsuran kepada pihak lembaga

Pembiayaan yang diminati oleh masyarakat salah satunya adalah pembiayaan murabahah. Selain memberi manfaat membantu permodalan usaha, yang menjadi alasan anggota menggunakan pembiayaan murabahah adalah dapat membayar angsuran kepada pihak lembaga. Sebagaimana halnya dengan KSPPS BMT PETA yang juga menerapkan prosedur yang menjadi ketetapan di lembaga syariah. Hal ini juga berpengaruh terhadap anggota, karena besarnya nilai angsuran tetap dalam setiap bulannya. Sehingga anggota tidak mengkhawatirkan jika suku bunga pasar meningkat.

Dari penjabaran di atas hal ini sesuai dengan teori yang mengatakan bahwa Transaksi murabahah memiliki beberapa manfaat diantaranya, Adanya keuntungan yang muncul dari selisih harga beli penjual dengan harga jual kepada nasabah. Sistem murabahah juga sangat sederhana, hal tersebut memudahkan penanganan administrasi di lembaga syariah.<sup>140</sup>

---

<sup>140</sup>Muhammad syafi'i Antonio, *Bank Syariah*, (Jakarta: GEMA INSANI, 2001) hlm 106-107

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dibuat oleh Eva Roviana,<sup>141</sup> Agung Eka Saifudin,<sup>142</sup> Muhammad Zainudin,<sup>143</sup> Rudi Rahmanjani<sup>144</sup> bahwa penelitian ini memiliki manfaat yaitu dalam menggunakan pembiayaan murabahah Adanya keuntungan yang muncul dari selisih harga beli penjual dengan harga jual kepada nasabah. Sistem murabahah juga sangat sederhana, hal tersebut memudahkan penanganan administrasi di lembaga syariah.

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

#### **1) KSPPS BMT PETA Trenggalek**

Saat ini semua lembaga berlomba-lomba dalam mengembangkan lembaganya. Dengan banyaknya persaingan pastinya suatu lembaga berusaha untuk membuat sesuatu yang menarik anggota termasuk KSPPS BMT PETA. Dalam usahanya lembaga mempunyai upaya dalam meningkatkan minat anggota dalam memanfaatkan pembiayaan murabahah serta untuk membuat anggota merasakan manfaat dari pembiayaan murabahah lembaga harus memberikan pengetahuan

---

<sup>141</sup>Jurnal Eva Roviana, Analisis Pengaruh Persepsi Harga atau Margin dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Anggota Dalam Membeli Produk Pembiayaan Murabahah di Koperasi Jasa Keuangan Syariah (Study Kasus BMT Amal Mualia), STAIN Salatiga: Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Islam. 2015

<sup>142</sup>Agung Eka Saifudin, *Praktek Pembiayaan Murabahah dan penanganan Pembiayaan Bermasalah pada Koperasi Simpan pinjam dan pembiayaan Syariah Baitul Izza Sejahtera*, (Tulungagung: IAIN Tulungagung, Skripsi 2015)

<sup>143</sup>Muhammad Zainudin, *Analisis Penurunan Jumlah Pada Produk Pembiayaan Murabahah di BMT Surya Sekawan Mandiri Boja Kendal*, (Semarang: UIN Walisongo, skripsi 2015)

<sup>144</sup>Rudi Rahmanjani, *Analisis Faktor-faktor penyebab pembiayaan murabahah bermasalah di Bank Syariah Mandiri KCP Solo Baru –Sukoharjo*, (Surakarta: IAIN Surakarta, skripsi 2017)



terhadap produk dan memberikan pelayanan yang baik. Namun usaha yang dilakukan oleh lembaga pastinya terdapat kendala eksternal dan internal di dalamnya. Dibawah ini kendala eksternal (dari luar) dari KSPPS BMT PETA Trenggalek, diantaranya:

a) Kendala eksternal

1. Penunggakan pembayaran angsuran

Tidak semua anggota dalam keuangannya selalu lancar, hal ini berdampak pada pembayaran angsuran atau pengembalian pinjaman. Dalam keterlambatan pembayaran ini lembaga juga sudah melakukan peringatan berupa mengunjungi secara langsung kediaman anggota yang angsurannya tidak lancar, namun terkadang beberapa anggota berusaha menghindar.<sup>145</sup> Semua hal itu akan berdampak pada lembaga, dengan adanya penunggakan akan menyebabkan berkurangnya minat anggota sehingga laba dan keuntungan di lembaga juga ikut berkurang atau menurun.

2. Pemahaman anggota yang kurang mencukupi

Banyaknya anggota di KSPPS BMT PETA terkadang membuat kurangnya pengarahan dan pemahaman anggota yang kurang mencukupi, sehingga diperlukan usaha ekstra untuk mencapai target yang sudah menjadi tujuan di awal.

a) Kendala Internal

Di KSPPS BMT PETA selain terdapat kendala eksternal (dari dalam) ada juga kendala internal (dari dalam) diantaranya:

---

<sup>145</sup>Bapak Nurhadi, Wawancara Manager KSPPS BMT PETA, (beralamatkan di kantor KSPPS BMT PETA Trenggalek), tanggal 23 Juli 2018, pukul 09.30.

1. Struktur manajemen yang kurang baik

Meskipun pihak KSPPS BMT PETA berusaha sebaik-baiknya dalam mengembangkan lembaganya, namun masih ada kendalanya yaitu struktur manajemen yang kurang baik. Kurang baiknya struktur manajemen akan mengakibatkan keterlambatan proses pemberian pembiayaan.

2. Pelayanan kurang maksimal

Dengan adanya struktur manajemen yang kurang baik, maka akan berdampak pada suatu pelayanan. Hal itu akan menyebabkan pelayanan di KSPPS BMT PETA menjadi kurang maksimal. Jika pihak lembaga tidak memperhatikan setiap bentuk pelayanan ini dapat menjadi tolak ukur baik buruknya sebuah perusahaan.

- 2) **BMT Sinar Amanah Boyolangu**

Usaha untuk mengembangkan lembaga juga dilakukan oleh BMT Sinar Amanah dimana memberikan pengetahuan terhadap produk dan memberikan pelayanan baik agar lembaga tersebut mendapat citra yang baik. Namun dalam usahanya pasti ada kendalanya, kendala tersebut dibagi menjadi dua, yaitu kendala Eksternal dan kendala internal. Dibawah ini kendala eksternal (dari luar) di BMT Sinar Amanah, diantaranya:

- a) Kendala Eksternal

1. Penunggakan angsuran

Di setiap lembaga pasti adanya anggota yang mengalami penunggakan atau keterlambatan pembayaran angsuran kredit.

Karena kekeliruan di dalam menganalisa pembiayaan para anggota hal ini disebabkan oleh anggota dengan penghasilan yang tidak tetap. Sehingga jaminan dijual atau digadaikan gelap di tempat lain. semua hal ini berdampak pada lembaga yang akan merugikan pihak lembaga sendiri dan terjadinya ketidaklancaran kas.

## 2. Kurangnya komitmen anggota dalam melakukan transaksi

Dalam setiap lembaga memiliki komitmen dalam pelayanan itu sangat penting. Akan tetapi terkadang ada kendala yang harus dihadapi yaitu salah satunya kurangnya komitmen anggota dalam melakukan transaksi. Sebagai contoh anggota yang melakukan pembayaran berketepatan alat komunikasi tidak aktif. hal ini akan mengakibatkan ketidakpuasan anggota.

### b) Kendala Internal

#### Pengetahuan SDM masih kurang

Pengetahuan sumber daya manusia salah satu hal yang penting bagi suatu lembaga. Dalam penyampaian produk hal yang sangat penting adalah sumber daya manusianya yang bisa menyampaikan dengan baik maka akan mampu meningkatkan minat anggota. Namun hal ini menjadi kendala bagi BMT Sinar Amanah karena tidak menguasai pemasaran jadi butuh pelatihan, diklat dan sebagainya.

Dari penjabaran di atas hal ini sesuai dengan teori yang mengatakan bahwa murabahah terdapat beberapa resiko yang harus diantisipasi oleh pihak lembaga keuangan syariah yaitu

diantaranya, Defaul atau kelalaian, Fluktasi harga komparatif, Penolakan nasabah, Barang dijual.<sup>146</sup>

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dibuat oleh Eva Rofiana bahwa murabahah terdapat beberapa resiko yang harus diantisipasi oleh pihak lembaga keuangan syariah yaitu diantaranya, Defaul atau kelalaian, Fluktasi harga komparatif, Penolakan nasabah, Barang dijual.<sup>147</sup>

#### **D. Solusi yang dilakukan anggota dan lembaga BMT dalam meningkatkan pembiayaan murabahah**

##### 1) KSPPS BMT PETA

Dari setiap kendala disitu juga ada solusi yang sudah dipersiapkan oleh lembaga KSPPS BMT PETA. Dimana solusi merupakan cara atau jalan keluar yang digunakan untuk memecahkan dan menyelesaikan masalah tanpa adanya tekanan dari salah satu pihak. Dibawah ini terdapat solusi kendala Eksternal yang dilakukan oleh lembaga, diantaranya:

##### a) Kendala Eksternal

##### 1. Solusi untuk penunggakan angsuran

Dalam menyelesaikan kendala atau hambatan yang ada itu disebabkan pembiayaan bermasalah dilakukan dengan cara

---

<sup>146</sup>Muhammad syafi'i Antonio, *Bank Syariah*, (Jakarta: GEMA INSANI, 2001) hlm 106-107

<sup>147</sup>Jurnal Eva Rofiana, Analisis Pengaruh Persepsi Harga atau Margin dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Anggota Dalam Membeli Produk Pembiayaan Murabahah di Koperasi Jasa Keuangan Syariah (Study Kasus BMT Amal Mualia), STAIN Salatiga: Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Islam. 2015

melakukan penyelamatan agar tidak menimbulkan kerugian, diantaranya solusi pembiayaan bermasalah memberikan keringanan jangka waktu pengembalian, memberikan pendekatan prosedural yaitu dengan memagerkan nasabah yang bermasalah dengan nasabah yang lancar lainnya. 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>148</sup>

## 2. Pemahaman anggota yang kurang mencukupi

Dari setiap kendala pasti ada solusinya, dari pihak lembaga memberikan solusi dari pemahaman anggota yang kurang mencukupi. Dimana karyawan memberikan pemahaman dalam pelayanannya tetap profesional dengan tidak menjelaskan pembiayaan murabahah itu apa, tetapi lebih menjelaskan ke prakteknya saja.

### b) Kendala Internal

---

<sup>148</sup>Bapak Nurhadi, Wawancara Manager KSPPS BMT PETA, (beralamatkan di kantor KSPPS BMT PETA Trenggalek), tanggal 23 Juli 2018, pukul 09.30.

### 1. Struktur Manajemen yang kurang baik

Dalam membenahan atau perbaikan sistem manajemen ada hal-hal yang harus dianalisis agar sistem dapat berjalan dengan efektif, yaitu berusaha meninjau kembali proses bisnis perusahaan, meninjau kembali struktur organisasi lembaga, meninjau kembali sarana dan prasarana di lapangan, meninjau kembali keefektifan sistem yang sudah berjalan di dalam perusahaan serta meninjau kembali komitmen dari pimpinan lembaga.

### 2. Pelayanan yang belum maksimal

Solusi dari kendala pelayanan yang belum maksimal yaitu pada lembaga KSPPS BMT PETA adalah berusaha terbuka dalam menerima komplain atau masukan dan dengan segera melakukan evaluasi agar permasalahan dapat segera diselesaikan.

## 2. BMT Sinar Amanah

Kendala suatu lembaga pasti sudah ada persiapan dari pihak lembaga untuk memberi solusinya. Dimana solusi merupakan cara atau jalan keluar yang digunakan untuk memecahkan dan menyelesaikan masalah tanpa adanya tekanan dari salah satu pihak. Dibawah ini terdapat solusi kendala eksternal yang dilakukan oleh lembaga, diantaranya:

### a) Solusi Eksternal

#### 1. Solusi Penunggakan atau macet

Dalam menangani hambatan kepuasan anggota, terdapat beberapa solusi pembiayaan yang bermasalah atau macet. Sama seperti KSPPS BMT PETA mempunyai prosedur dalam penanganan

penunggakan angsuran. Seperti memberikan keringanan, melihat sisi lain dari anggota itu sendiri, memberikan surat peringatan dan penghapusan biaya.

## 2. Kurangnya komitmen anggota dalam melakukan transaksi

Dalam menangani hambatan yang berkaitan dengan komitmen anggota dalam bertransaksi BMT Sinar Amanah selanjutnya melakukan proses pelayanan jemput bola kepada anggota saat bertransaksi. 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.

### b) Solusi Internal

Pengetahuan SDM masih kurang

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. Untuk itu pihak lembaga mengikuti pelatihan agar wawasan dan ilmu yang didapatkan bertambah sehingga kinerja pun maksimal.