

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

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

##### **1. Sejarah Berdirinya BMT Sinar Amanah**

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 ditetapkan oleh pihak bank.
- c. Menjamurnya rentenir dan sebagian orang memiliki harta berlebihan meminjamkannya kepada masyarakat dengan cara ilegal.<sup>80</sup>

## 2. Visi dan Misi BMT Sinar Amanah

Pengokohan sistem kelembagaan dan keuangan BMT Pahlawan perlu ditingkatkan, sebagaimana dengan visi serta misi yang dimiliki yakni sebagai berikut.<sup>81</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
- 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.

---

<sup>80</sup>dikutip dari <http://yellowpages-BMT-Pahlawan-Tulungagung.html>, diakses tanggal 05 Maret 2018.

<sup>81</sup>Buku Laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) BMT Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung, Tahun 2016, hal. 3.

### 3. Letak Geografis BMT Sinar Amanah Boyolangu

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>82</sup>

### 4. Produk BMT Sinar Amanah

BMT Sinar Amanah sebagai mitra pengusaha kecil, memberikan penawaran dengan produk-produk yang telak dimiliki yakni.<sup>83</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.

---

<sup>82</sup> Buku Laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) BMT Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung, Tahun 2016, hal. 5.

<sup>83</sup> *Ibid...*hal. 14

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

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.<sup>84</sup>

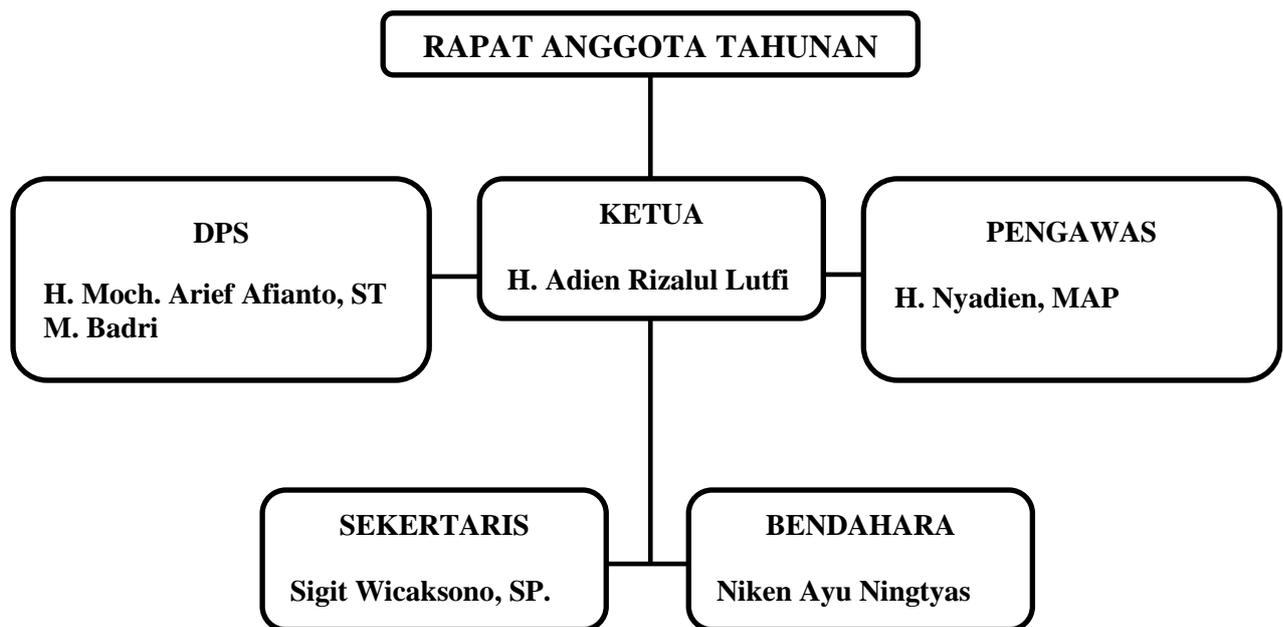
---

<sup>84</sup> *Ibid...*hal. 16

## 5. Struktur Organisasi

Berikut struktur organisasi pengurus dan pengelola beserta nama-nama pegawai BMT Sinar Amanah Boyolangu.<sup>85</sup>

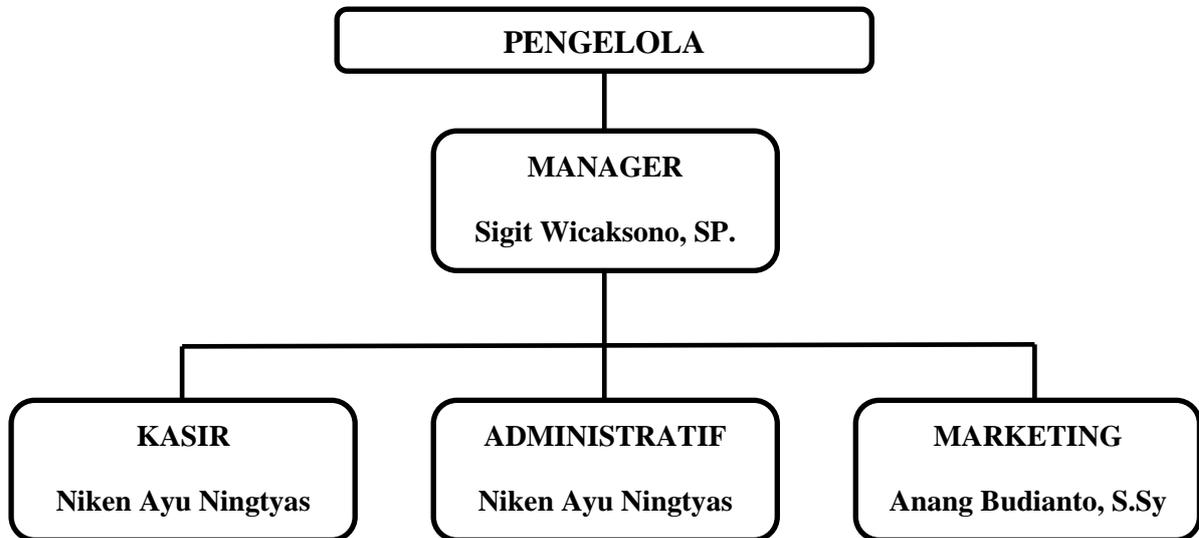
**Gambar 4.1 : Struktur Organisasi PINBUK**



*Sumber : Dok RAT 2015*

<sup>85</sup> Buku Laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) BMT Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung, Tahun 2015. Hal 9.

**Gambar 4.2 : 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 kepegawaiannya, 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 menager 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-proposal yang diajukan oleh pimpinan cabang dengan korwil

- 5) Merealisasikan pencapaian target penjualan produk simpanan dan pinjaman.<sup>86</sup>

## **B. Temuan Peneliti**

Temuan hasil penelitian ini disajikan oleh peneliti sesuai dengan fokus penelitian yang sudah ada.

### **1. Implementasi Marketing Syariah pada BMT Sinar Amanah Boyolangu dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota**

Persaingan yang ketat membuat setiap perusahaan termasuk lembaga keuangan BMT Sinar Amanah harus berusaha keras agar dapat terus menjamin kepuasan anggota. Untuk itu, diperlukan strategi guna meningkatkan kepuasan. Salah satunya dari pelayanan yang diberikan kepada anggota seperti yang diungkapkan Manager BMT Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung berikut:

*“Ada tiga strategi yang digunakan disini yaitu dari segi hubungan jangka panjang yang baik, kinerja perusahaan yang ditingkatkan dan pelayanan yang berkualitas dan maksimal.”<sup>87</sup>*

Dari ungkapan Bapak Sigit tersebut diketahui ada strategi yang digunakan BMT Sinar Amanah dalam meningkatkan kepuasan anggota yaitu dengan memberikan pelayanan yang maksimal dan berkualitas, menjalin hubungan jangka panjang berupa pemasaran relasional dan kinerja perusahaan yang perlu ditingkatkan. Bapak Sigit menjelaskan bahwa strategi tersebut digunakan karena dapat meningkatkan kepuasan. BMT Sinar Amanah dalam menerapkan

---

<sup>86</sup> *Ibid...* hal 14.

<sup>87</sup> Bapak Sigit Wicaksono, Wawancara Manager BMT Sinar Amanah, (beralamatkan di kantor BMT Sinar Amanah Boyolangu), tanggal 20 April 2018, pukul 13.20.

strategi relationship marketing dan peningkatan kinerja perusahaan (SDM) berdasarkan standar acuan yang sudah ada. Sebagaimana yang dijelaskan Bapak Sigit berikut:

a. Strategi pemasaran relasional

Yang pertama adalah strategi pemasaran relasional dimana pelayanan yang diberikan sekaligus menciptakan komunikasi dua arah antara karyawan lembaga dan anggota sehingga tercipta hubungan kemitraan jangka panjang yang bersifat kekeluargaan. Anggota yang datang dipastikan nyaman dengan keadaan yang ada. Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Sigit selaku Manager BMT Sinar Amanah berikut:

*“Selain pelayanan kami juga menjalin hubungan kemitraan baik dengan karyawan maupun anggota. Saya membuat karyawan tetap nyaman bekerja dan kami seperti keluarga.. Hubungan seperti itu juga diterapkan ke anggota agar terjalin hubungan yang bersifat jangka panjang dan kontinu, perlu upaya pengenalan lebih dekat terhadap setiap pelanggan, menciptakan komunikasi dua arah antara BMT Sinar Amanah dengan anggota, penting juga dalam mengelola hubungan yang saling percaya dan penuh komitmen antara karyawan dengan anggota. Sampai saat ini, strategi tersebut cukup efektif ”.*<sup>88</sup>

Menurut Bapak Sigit bahwa salah satu pelayanan yang diberikan juga diiringi dengan menjalin hubungan kemitraan yang baik dengan karyawan ataupun anggota. Pelayanan yang diberikan sekaligus dapat menciptakan komunikasi dua arah antara karyawan lembaga dan anggota sehingga tercipta hubungan

---

<sup>88</sup> Bapak Sigit Wicaksono, Wawancara Manager BMT Sinar Amanah, (beralamatkan di kantor BMT Sinar Amanah Boyolangu), tanggal 20 April 2018, pukul 13.20.

kemitraan jangka panjang yang bersifat kekeluargaan. Anggota yang datang dipastikan nyaman dengan keadaan yang ada.

*“karena pemasaran sifatnya berhubungan dengan hal bisnis dan interaksi terhadap anggotanya, adanya penambahan wawasan, pemberian motivasi pada karyawan, ketrampilan berkomunikasi baik dengan anggota agar terciptanya hubungan kemitraan dan menjadikan anggota sebagai anggota yang penting sehingga terjadi transaksi secara kontinu”<sup>89</sup>*

Strategi pemasaran relasional menurut ungkapan Bapak Nyadin sebuah bentuk pemasaran dengan jalinan hubungan kemitraan. Agar tercipta hubungan dua arah yang baik, karyawan dibekali dengan motivasi, penambahan wawasan serta ketrampilan berkomunikasi untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada anggota.

*“Kami menjalin hubungan yang baik dengan anggota adalah sebagai salah satu strategi kami dalam menjalankan tugas sebagai marketing agar komunikasi antara lembaga dengan anggota tetap terjaga dengan baik.”<sup>90</sup>*

Dari pemaparan bapak Anang membuktikan bahwa dengan menjalin hubungan yang baik juga akan membantu marketer dalam bekerja. Hal tersebut juga disampaikan oleh ibu khotimah sebagai anggota BMT Sinar Amanah Boyolangu

*“Saya sering mendapat motivasi dan dukungan terkait dengan usaha yang saya jalankan mas, saya juga sering curhat untuk meminta solusi tentang masalah ekonomi dengan karyawan BMT Sinar Amanah.”<sup>91</sup>*

---

<sup>89</sup> Bapak Sigit Wicaksono, Wawancara Manager BMT Sinar Amanah, (beralamatkan di kantor BMT Sinar Amanah Boyolangu), tanggal 20 April 2018, pukul 13.20.

<sup>90</sup> Bapak Anang Budianto, Wawancara Marketing BMT Sinar Amanah, (beralamatkan di kantor BMT Sinar Amanah Boyolangu), tanggal 1 Maret 2018, pukul 13.30.

<sup>91</sup> Wawancara dengan Ibu Khotimah, (Anggota BMT Sinar Amanah), tanggal 23 Maret 2018, pukul 13.45 di rumah Ibu Khotimah

b. Strategi peningkatan kinerja perusahaan

Selain strategi pemasaran rasional, BMT Sinar Amanah juga menggunakan strategi peningkatan kinerja perusahaan yang diutamakan pada SDM yaitu karyawan. Karyawan di BMT Sinar Amanah di asah dalam hal kemampuan dan keterampilannya agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal dan dapat berkomunikasi dengan baik terhadap anggota.

*“Strategi ini tidak hanya fokus untuk meningkatkan kepuasan anggota saja, tapi untuk meningkatkan citra perusahaan. Kalau kinerja dari karyawan baik, dalam memberikan pelayanan pun dapat sesuai standar bahkan melebihi mampu meningkatkan kepuasan anggota. Upaya peningkatan kinerja dari kami yaitu dengan diadakan seminar diklat, pelatihan dan pengembangan kemampuan serta wawasan untuk setiap karyawan. Bentuk pelatihan pun beragam, tergantung kebutuhan. Pelaksanaannya pun tidak menentu terkadang 3 bulan sekali, 6 bulan sekali, dan semaksimal mungkin selama 1 tahun bisa diadakan 6 kali pelatihan.”<sup>92</sup>*

Terkait strategi peningkatan kinerja karyawan upaya dari BMT Sinar Amanah adalah dengan diadakannya seminar diklat, pelatihan dan pengembangan kemampuan serta wawasan bagi setiap karyawan. Pelaksanaan pelatihan yang diadakan tidak menentu terkadang 3 bulan sekali, 6 bulan sekali dan maksimal 1 tahun diadakan 6 kali pelatihan.

*“Saya sering mengikuti semacam workshop terkait dengan peningkatan kemampuan dan wawasan sebagai karyawan lembaga keuangan yang direkomendasikan oleh pak sigit dan juga diajak teman-teman saya yang bekerja di lembaga*

---

<sup>92</sup> Bapak Sigit Wicaksono, Wawancara Manager BMT Sinar Amanah, (beralamatkan di kantor BMT Sinar Amanah Boyolangu), tanggal 20 April 2018, pukul 13.20.

*keuangan juga, ya meskipun dari lembaga sendiri sudah menyediakan fasilitas tersebut.”<sup>93</sup>*

Ibu Niken menambahkan terkait dengan peningkatan kinerja beliau juga membenarkan bahwa bekerja di BMT Sinar Boyolangu dia juga diikut sertakan dalam kegiatan peningkatan kinerja karyawan. Hal tersebut juga dibenarkan oleh bapak Anang selaku marketing BMT Sinar Amanah, berikut pemaparan bapak Anang :

*“Iya mas di BMT sinar amanah sering ada kegiatan diklat berkerjasama dengan lembaga keuangan yang ada di tulungagung.”<sup>94</sup>*

#### c. Strategi Pelayanan

Strategi pelayanan sesuai prosedur yang diberikan merupakan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang baik dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan anggota sehingga hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan anggota.

*“Karena banyak pesaing sejenis (seperti lembaga BMT, LKS, dan lain-lain) jadi pelayanan yang baik, maksimal dan menumbuhkan rasa saling percaya kepada anggota yang diutamakan. Karena dari pelayanan juga anggota menilai lembaga. Sehingga dengan memberikan pelayanan sesuai apa yang dibutuhkan dan dapat memenuhi keinginan anggota. Selain itu, pemenuhan sarana prasarana perlu dimanfaatkan guna memberikan pelayanan yang terbaik”.<sup>95</sup>*

---

<sup>93</sup> Ibu Niken Ayuningtyas, Wawancara Admin BMT Sinar Amanah, (beralamatkan di kantor BMT Sinar Amanah Boyolangu), tanggal 22 Maret 2018, pukul 11.00.

<sup>94</sup> Bapak Anang Budiarto, Wawancara Marketing BMT Sinar Amanah, (beralamatkan di kantor BMT Sinar Amanah Boyolangu), tanggal 1 Maret 2018, pukul 13.30.

<sup>95</sup> Bapak Sigit Wicaksono, Wawancara Manager BMT Sinar Amanah, (beralamatkan di kantor BMT Sinar Amanah Boyolangu), tanggal 20 April 2018, pukul 13.20.

*“Untuk bentuk pelayanan yang diberikan pada anggota harus sesuai standar seperti pelayanan yang ramah- tamah, sikap yang sopan dan santun dari karyawan kepada anggota, harus bisa mengerti karakter anggota jadi bisa menyesuaikan ketika memberikan pelayanan, menghargai anggota, tidak memakai nada tinggi dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami, penampilan harus rapi dan menarik, memberikan informasi yang dibutuhkan anggota dan pelayanan yang diberikan harus cepat serta tepat.”<sup>96</sup>*

Upaya dari strategi pelayanan yang diterapkan di BMT Pahlawan 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.

*“Saya dalam memberikan pelayanan berusaha memberikan sesuai dengan apa yang sudah menjadi standart operasional di lembaga ini mas, supaya para anggota juga merasa dihormati sehingga merasa puas dengan pelayanan yang kami berikan kepada anggota.”<sup>97</sup>*

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. Hal tersebut juga dirasakan oleh bapak mujito ketika

---

<sup>96</sup> Bapak Sigit Wicaksono, Wawancara Manager BMT Sinar Amanah, (beralamatkan di kantor BMT Sinar Amanah Boyolangu), tanggal 20 April 2018, pukul 13.20.

<sup>97</sup> Ibu Niken Ayuningtyas, Wawancara Admin BMT Sinar Amanah, (beralamatkan di kantor BMT Sinar Amanah Boyolangu), tanggal 22 Maret 2018, pukul 11.00.

melakukan transaksi di kantor BMT Sinar Amanah Boyolangu, berikut hasil wawancara dengan beliau:

*“Pelayanan bagus mas, saya senang ketika melakukan transaksi karyawan juga saling berbaur seperti saudara sendiri dan pelayanan juga cepat.”<sup>98</sup>*

Dari strategi yang dipaparkan diatas, dapat disimpulkan bahwa setiap aspek strategi tersebut sangatlah berkait erat dan memberikan dampak yang positif pada kepuasan anggota penabung yang ada di BMT Sinar Amanah. Dimana strategi tersebut mampu untuk mempertahankan dan menambah jumlah anggota meski tidak dalam jumlah yang sangat banyak. Strategi tersebut cukup efektif dalam meningkatkan kepuasan anggota.

Bentuk pelayanan yang dirasakan oleh anggota memberikan respon yang positif, sehingga mampu menciptakan rasa puas anggota.

Sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Rudi berikut:

*“Sangat baik dibanding lembaga lain karena karyawan disini ramah tamah mbak. Semua karyawan sopan, kalau datang langsung disapa dan tidak segan mengajak saya bercanda. Pelayanannya pun cepat.”*

*“Kinerjanya cepat dan tepat, komunikasi karyawan dengan saya pun bagus dalam berkomunikasi juga menggunakan bahasa yang mudah dipahami, karyawan yang bertugas dapat dipercaya dan baik. Setiap saya memiliki masalah pasti dibantu dan diperhatikan”<sup>99</sup>*

---

<sup>98</sup> Wawancara dengan Bapak Mujito, (Anggota BMT Sinar Amanah), tanggal 3 Maret 2018, pukul 02.35 di rumah Bapak Mujito.

<sup>99</sup> Wawancara dengan Bapak Rudi, (Anggota BMT Sinar Amanah), tanggal 3 Maret 2018, pukul 10.45 di rumah Bapak Rudi.

Menurut Bapak Rudi, pelayanan yang diberikan sangat baik di banding lembaga lain karena karyawan bersikap ramah dan sopan santun. Pelayanan yang diberikan juga cepat. Hal yang sama juga diungkapkan oleh Bapak Mujito sebagaimana berikut:

*“Pelayanannya bagus, mudah dan tidak ribet. Karyawannya murah senyum dan ramah, waktu melayani anggota bicaranya sopan tidak dengan nada kasar. Kalau saya ingin bertransaksi tapi tidak bisa datang ke kantor, seorang karyawan pun dikirim untuk datang kerumah saya”.*<sup>100</sup>

Dari penjelasan Bapak Mujito tersebut, dapat diketahui bahwa beliau mendapatkan pelayanan yang bagus dan mudah. Sikap karyawan ramah dan selalu senyum, berbicara sopan dan perhatian terhadap permasalahan yang di hadapi oleh Bapak Mujito.

Kepuasan merupakan hal yang perlu dijadikan pertimbangan bagi setiap perusahaan termasuk lembaga keuangan baik konvensional maupun syariah dan salah satunya adalah BMT Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung. Adanya kepuasan dari anggota adalah sebagai bentuk BMT Sinar Amanah dalam mengimplementasikan konsep *marketing syariah*, sehingga kepuasan dapat memberikan banyak hal yang positif bagi BMT Sinar Amanah diantaranya keloyalitan anggota, sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Sigit Wicaksono dan Bapak Anang Budianto dalam wawancara berikut:

---

<sup>100</sup> Wawancara dengan Bapak Mujito, (*Anggota BMT Sinar Amanah*), tanggal 3 Maret 2018, pukul 02.35 di rumah Bapak Mujito.

*“Dalam mempertahankan dan meningkatkan kepuasan anggota kita akan ada langkah- langkah yang sudah menjadi standart operasional kita tanpa membiarkan anggota begitu saja, karena dalam BMT, hubungan antara lembaga dengan anggota adalah sebagai mitra. Dari segi pelayanan, kami mengutamakan kenyamanan dan kepuasan anggota.”<sup>101</sup>*

*“Dalam hal penagihan/pembayaran kami menggunakan sistem pelayanan jemput bola dan peserta dapat datang langsung ke kantor. Selain itu, setiap karyawan diwajibkan memakai pakaian yang sopan dan rapi agar tidak terlihat auratnya. Dari segi religiusitas, setiap pagi kami mengharuskan doa berjamaah sebelum melakukan aktivitas kerja.”<sup>102</sup>*

Dalam wawancara diatas menunjukkan bahwa BMT Sinar Amanah telah mengaplikasikan karakteristik marketing syariah yaitu *teitis (rabbaniyah)* dan *etis (akhlakqiyah)* dikenal sebagai sifat yang religius yang sangat mengedepankan nilai-nilai moral dan etika.

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.

*“Selain pelayanan kami juga menjalin hubungan kemitraan baik dengan karyawan maupun anggota. Saya membuat karyawan tetap nyaman bekerja dan kami seperti keluarga. Kalau ada waktu luang sering bercanda, berbagi informasi, dan lainnya. suasananya pun seperti dirumah dengan adanya TV*

---

<sup>101</sup> Bapak Anang Budianto, Wawancara Marketing BMT Sinar Amanah, (beralamatkan di kantor BMT Sinar Amanah Boyolangu), tanggal 1 Maret 2018, pukul 13.30.

<sup>102</sup> Bapak Sigit Wicaksono, Wawancara Manager BMT Sinar Amanah, (beralamatkan di kantor BMT Sinar Amanah Boyolangu), tanggal 28 Februari 2018, pukul 10.20.

*(televisi), tempat Shalat dan kamar mandi. Hubungan seperti itu juga diterapkan ke anggota agar terjalin hubungan yang bersifat jangka panjang dan kontinu, perlu upaya pengenalan lebih dekat terhadap setiap pelanggan, menciptakan komunikasi dua arah antara BMT Sinar Amanah dengan anggota, penting juga dalam mengelola hubungan yang saling percaya dan penuh komitmen antara karyawan dengan anggota. Sampai saat ini, strategi tersebut cukup efektif ”.*<sup>103</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut diketahui bahwa dalam upaya peningkatan kepuasan anggota tidak lepas dari unsur-unsur sumber daya manusia yang ada di BMT Sinar Amanah Boyolangu sebagaimana yang diungkapkan Bapak Sigit Wicaksono.

*“Dalam seleksi calon pegawai BMT selain ujian pengetahuan, juga ada ujian mengenai keagamaan termasuk didalamnya mengenai etika. Karena etika merupakan poin yang sangat penting bagi kami. Ketika sudah menjadi karyawan, biasanya ada pelatihan yang diadakan rutin mengenai etika juga, disamping itu juga ada review knowledge.”*<sup>104</sup>

Hal tersebut juga mengacu pada karakteristik *marketing syariah* yang bersifat *humanistis (al-insaniyah)*. Tentang implementasi strategi yang diterapkan BMT Sinar Amanah dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, Manager BMT Sinar Amanah menuruskannya dalam wawancara sebagai berikut.

*“Sebenarnya kami tidak menganggap kopsyah lain sebagai pesaing. Karena kami mempunyai asosiasi koperasi syariah, dimana dalam misinya, kami sama-sama saling membantu untuk syiar perbankan yang berbasis syariah. Cuman, karakteristiknya kan berbeda-beda. Itu saja yang membedakan. Kalau competitor yang sesungguhnya, ya perbankan konvensional.*

---

<sup>103</sup> Bapak Sigit Wicaksono, Wawancara Manager BMT Sinar Amanah, (beralamatkan di kantor BMT Sinar Amanah Boyolangu), tanggal 18 Maret 2018, pukul 11.25.

<sup>104</sup> Bapak Sigit Wicaksono, Wawancara Manager BMT Sinar Amanah, (beralamatkan di kantor BMT Sinar Amanah Boyolangu), tanggal 28 Februari 2018, pukul 10.20.

*“Jadi dalam pemasarannya kami tidak menjual produknya saja, tapi menjual lembaganya, dengan cara menjelaskan kepada masyarakat syariah nya itu seperti apa, contoh saja kami menjelaskan kepada mereka bahwa uang mereka yang disimpan di BMT itu di salurkan untuk pembiayaan yang mempunyai konsep syar’i. kita tidak bisa menyalurkan dana itu untuk pembiayaan konvensional missal coffe-coffe yang menjual minuman keras atau pembiayaan dan transaksi yang akadnya tidak jelas.”<sup>105</sup>*

Dari penuturan Bapak Sigit diatas dapat diketahui bahwa yang sebenarnya menjadi pesaing dalam kemajuan BMT Sinar Amanah bukanlah BMT lain melainkan perbankan konvensional. Oleh karenanya selain menjelaskan produk BMT, yang utama justru menjelaskan perbedaan lembaga keuangan syariah tersebut dibanding lembaga keuangan konvensional. Sebagai seorang marketer syariah diharuskan mempunyai karakteristik *realistis (al-waqi’iyyah)* dengan konsep pemasaran yang fleksibel.

Diharapkan produk BMT Sinar Amanah menjadi pilihan bagi nasabah. Untuk menarik minat para nasabah tentu strategi diperlukan untuk melakukan penawaran kepada anggota. Berikut merupakan strategi yang dilakukan BMT Sinar Amanah menurut penuturan Bapak Sigit.

*“Dengan adanya berbagai macam karakter anggota, ada yang idealis, ada yang maunya cepet, jadi ya kita mengetahui dulu karakteristiknya anggota dan kita menyesuaikan, jadi beda-beda nanti pendekatannya.”*

---

<sup>105</sup> Bapak Anang Budianto, Wawancara Marketing BMT Sinar Amanah, (beralamatkan di kantor BMT Sinar Amanah Boyolangu), tanggal 1 Maret 2018, pukul 13.30.

Sementara itu, saat ditanya mengenai harapan dan tujuan Manager BMT Sinar Amanah ke depannya, Beliau menjelaskan.

*“Masyarakat muslim paling besar itu kan Indonesia, jadi kalo kita berbicara tentang perekonomian, itu tidak bisa terlepas dari lembaga keuangan, dan kalo berbicara tentang lembaga keuangan syariah, BMT adalah salah satu lembaga keuangan syariah yang mempunyai lingkup cukup luas, jadi disinikita mengemban amanah yang besar dan saling bahu membahu mensejahterakan ekonomi masyarakat.”<sup>106</sup>*

## **2. Hambatan dalam penerapan Marketing Syariah pada BMT Sinar Amanah Boyolangu dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota**

Didalam penerapan Strategi marketing syariah tentu ada beberapa hambatan yang sering ditemui dalam hal meningkatkan kepuasan anggotanya.

### **a. Hambatan Internal**

Berikut merupakan 2 (dua) hal yang menjadi kendala internal di BMT Sinar Amanah seperti yang dituturkan Bapak Sigit Wicaksono:

#### **1) Pengetahuan SDM yang Masih Kurang**

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 kepuasan anggota, sebagaimana berikut:

---

<sup>106</sup> Bapak Sigit Wicaksono, Wawancara Manager BMT Sinar Amanah, (beralamatkan di kantor BMT Sinar Amanah Boyolangu), tanggal 28 Februari 2018, pukul 10.20.

*“Dalam penerapan marketing syariah yang menjadi kendala yaitu dari sumber daya manusia yang tidak menguasai marketing syariah, karena kami sebenarnya bukan merupakan lulusan dari perguruan tinggi islam yang basic pendidikannya perbankan syariah. Melainkan lulusan perguruan tinggi negeri secara umum. Sehingga dalam menjalankan tugas sebagai marketing tidak memahami produk lembaga keuangan syariah secara mendalam.”<sup>107</sup>*

Beliau juga menambahkan bahwa:

*“Dalam diri sebagai marketer syariah harus mempunyai jiwa spiritual marketing agar dapat mempertanggung jawabkan apa yang telah kita sampaikan kepada anggota”<sup>108</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. Untuk memperkuat hasil wawancara dengan bapak Sigit penulis juga melakukan wawancara dengan salah satu anggota BMT Sinar Amanah, bapak Rudi juga menyampaikan pendapatnya sebagai berikut:

*Bapak Rudi mengatakan bahwa, “saya pernah mengalami ketika saya menanyakan tentang produk yang bahasanya arab itu, dia menjelaskan malah produknya koperasi umum mas.”<sup>109</sup>*

---

<sup>107</sup> Bapak Sigit Wicaksono, Wawancara Manager BMT Sinar Amanah, (beralamatkan di kantor BMT Sinar Amanah Boyolangu), tanggal 18 Maret 2018, pukul 11.25.

<sup>108</sup> Bapak Sigit Wicaksono, Wawancara Manager BMT Sinar Amanah, (beralamatkan di kantor BMT Sinar Amanah Boyolangu), tanggal 18 Maret 2018, pukul 11.25..

<sup>109</sup> Wawancara dengan Bapak Rudi, (*Anggota BMT Sinar Amanah*), tanggal 3 Maret 2018, pukul 10.45 di rumah Bapak Rudi.

## 2) Pelayanan yang belum maksimal

Pelayanan yang maksimal merupakan sebuah bentuk dari pelayanan yang dapat memuaskan setiap konsumen. BMT Sinar Amanah perlu memerhatikan setiap bentuk pelayanan yang diberikan karena hal ini dapat menjadi tolak ukur baik buruknya sebuah perusahaan. Sebagaimana pendapat yang di sampaikan oleh Bapak Anang berikut terkait pelayanan yang diberikan oleh BMT Sinar Amanah masih kurang maksimal.

*“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>110</sup>*

Dari penjelasan Bapak Anang, 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. Ibu Niken juga menambahkan sebagai berikut:

---

<sup>110</sup> Bapak Anang Budianto, Wawancara dengan Marketing BMT Sinar Amanah, (beralamatkan di kantor BMT Sinar Amanah Boyolangu), tanggal 28 Februari 2018, pukul 10.20.

Ibu Niken mengatakan bahwa, *“kalau pelayanan dari segi tempat adanya yaa seperti ini, untuk ketepatan waktu saya sudah memberikan yang terbaik buat anggota mas.”*<sup>111</sup>

Permasalahan internal tersebut juga dirasakan oleh salah satu anggota BMT Sinar Amanah Boyolangu, berikut pemaparan hasil wawancara dengan Bu Khotimah.

*“Terkadang saya mengalami kesulitan memahami penjelasan dari karyawan BMT mas, yang terkadang juga kecewa dengan kurang ramahnya salah satu karyawan, terus dikantor suasananya biasa-biasa saja”.*

*“Menegenai keadaan kantor sebenarnya tidak masalah mas, saya juga memaklumi kan yang dikantor hanya mbak niken”.*<sup>112</sup>

Dari uraian wawancara dengan Ibu Khotimah, beliau merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh beberapa karyawan dari BMT Sinar Amanah Boyolangu.

#### b. Hambatan Eksternal

Kendala yang dihadapi oleh BMT Sinar Amanah tidak hanya terjadi pada internal lembaga saja. Hubungan dengan anggota yang dijalin juga mengalami sedikit hambatan sebagaimana yang diungkapkan Bapak Anang berikut.

##### 1) Pemahaman anggota yang kurang mumpuni

*“Adanya anggota non muslim juga menjadi problem karena dalam memberikan pelayanan kita juga harus ekstra hati hati”*

---

<sup>111</sup> Ibu Niken Ayuningtyas, Wawancara Admin BMT Sinar Amanah, (beralamatkan di kantor BMT Sinar Amanah Boyolangu), tanggal 22 Maret 2018, pukul 11.00.

<sup>112</sup> Wawancara dengan Ibu Khotimah, (Anggota BMT Sinar Amanah), tanggal 23 Maret 2018, pukul 13.45 di rumah Ibu Khotimah

*“kalau terkait hubungan kita sama anggota, 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>113</sup>*

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

*“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 di tingkatkan karena kompetensi masing-masing karyawan berbeda”<sup>114</sup>*

Menurut Bapak Sigit 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.

## 2) Kurangnya komitmen anggota dalam melakukan transaksi

Berdasarkan wawancara dengan salah satu anggota BMT Sinar Amanah yang juga merasakan kendala ketika menghubungi karyawan terkadang tidak direspon saat akan melakukan

---

<sup>113</sup> Bapak Anang Budianto, Wawancara Marketing BMT Sinar Amanah, (beralamatkan di kantor BMT Sinar Amanah Boyolangu), tanggal 1 Maret 2018, pukul 13.30.

<sup>114</sup> Bapak Sigit Wicaksono, Wawancara Manager BMT Sinar Amanah, (beralamatkan di kantor BMT Sinar Amanah Boyolangu), tanggal 18 Maret 2018, pukul 11.25.

pembayaran berikut merupakan hasil wawancara dengan Ibu

Khotimah:

*“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>115</sup>*

Begitupula Bapak Rudi yang juga menambahkan hal yang sama sebagai berikut:

*“kalau saya hanya merasa kurang puas dengan fasilitas pelayanan aja mas, yang saya rasa kalah saing dengan lembaga lain, karena saya juga merupakan anggota di koperasi lain.”<sup>116</sup>*

Selain itu bapak Anang sebagai marketing juga memberikan penjelasan terkait dengan kurangnya komitmen anggota dalam melakukan kewajibanya sebagaimana berikut:

*Bapak Anang mengatakan bahwa, “memang sering ditemukan masalah seperti, ketika waktu jatuh tempo pembayaran anggota tidak ada dirumah, jika ditelfon tidak diangkat dan macam macam mas, mungkin masnya juga mengalami waktu praktik lapangan kemarin.”<sup>117</sup>*

Dengan demikian dapat diketahui bahwa BMT Sinar Amanah masih memiliki kendala dari segi sumber daya manusia dan pelayanan dalam mengimplementasikan marketing syariah sebagai upaya peningkatan kepuasan anggotanya.

---

<sup>115</sup> Wawancara dengan Ibu Khotimah, (Anggota BMT Sinar Amanah), tanggal 23 Maret 2018, pukul 13.45 di rumah Ibu Khotimah

<sup>116</sup> Wawancara dengan Bapak Rudi, (Anggota BMT Sinar Amanah), tanggal 3 Maret 2018, pukul 10.45 di rumah Bapak Rudi.

<sup>117</sup> Bapak Anang Budianto, Wawancara Marketing BMT Sinar Amanah, (beralamatkan di kantor BMT Sinar Amanah Boyolangu), tanggal 1 Maret 2018, pukul 13.30.

### 3. Solusi yang telah dilakukan BMT Sinar Amanah Boyolangu dalam Menangani Hambatan Peningkatan Kepuasan Anggota

#### a. Internal

Beberapa upaya yang telah dilakukan BMT Sinar Amanah untuk dapat menangani beberapa hambatan yang ada sebagaimana yang disampaikan berikut.

##### 1) Pengetahuan SDM yang masih kurang

Dalam menangani hambatan penerapan marketing syariah untuk meningkatkan kepuasan anggota, lembaga sangat bertanggungjawab dalam hal kualitas kinerja karyawan lembaga dengan terus mengasah pengetahuan, keterampilan dan kemampuan yang dimiliki karyawan. Bapak Anang mengungkapkan hal yang sama sebagaimana berikut:

*“BMT Sinar Amanah sangat bertanggungjawab. Selama saya bekerja sudah dua kali saya diikutkan pelatihan dan diklat karena pekerjaan saya lapangan masalah yang muncul pun beragam. Dari pelatihan itupun, wawasan dan ilmu yang saya dapatkan pun bertambah sehingga kinerja saya pun maksimal.”<sup>118</sup>*

Dalam paparan tersebut, Bapak Anang menyatakan bahwa BMT Sinar Amanah mendelegasikan dirinya untuk mengikuti pelatihan dan diklat yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja di bagian marketing. Menurut beliau, pekerjaan marketing menemukan beragam permasalahan dan dengan pelatihan dan

---

<sup>118</sup> Bapak Anang Budianto, Wawancara Marketing BMT Sinar Amanah, (beralamatkan di kantor BMT Sinar Amanah Boyolangu), tanggal 1 Maret 2018, pukul 13.30.

diklat wawasan beliau bertambah. Hal ini pun berguna dalam menyelesaikan permasalahan yang ada.

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>119</sup>

Bapak Sigit sebagai Manager juga memberikan penuturan terkait peningkatan SDM di BMT Sinar Amanah sebagai berikut:

*“saya memberikan kesempatan dan waktu untuk karyawan mengikuti pelatihan-pelatihan sesuai dengan strategi yang saya sampaikan kemarin.”*<sup>120</sup>

Dapat diketahui bahwa BMT Sinar Amanah sudah melakukan upaya-upaya untuk mempertahankan loyalitas anggota dengan melakukan langkah-langkah pelatihan untuk sumber daya manusia agar mampu memberikan kepuasan untuk anggota BMT Sinar Amanah Boyolangu.

---

<sup>119</sup> Ibu Niken Ayuningtyas, Wawancara Admin BMT Sinar Amanah, (beralamatkan di kantor BMT Sinar Amanah Boyolangu), tanggal 22 Maret 2018, pukul 11.00.

<sup>120</sup> Bapak Sigit Wicaksono, Wawancara Manager BMT Sinar Amanah, (beralamatkan di kantor BMT Sinar Amanah Boyolangu), tanggal 18 Maret 2018, pukul 11.25.

## 2) Pelayanan yang belum maksimal

Peneliti berhasil menggali informasi dari anggota terkait tindakan yang dilakukan BMT Sinar Amanah ketika mengalami kendala, berikut hasil wawancara dengan bapak Rudi selaku anggota dari BMT Sinar Amanah Boyolangu :

*“Saya rasa BMT Sinar Amanah sudah mampu mengatasi masalah dengan baik, terbukti setelah saya komplain terkait pelayanan, ketika saya kembali lagi ke kantor dan bertemu dengan karyawan sudah ada perubahan mas.”*

*“Apalagi dari segi kepribadian karyawan dan juga managernya, pak sigit itu juga sangat terbuka ketika menerima masukan dari anggota seperti saya”.*<sup>121</sup>

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

*“Setiap ada keluhan kami memang pasti langsung mengadakan evaluasi agar kami bisa mencari jalan keluar dari permasalahan tersebut.”*<sup>122</sup>

Dari pemaparan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam melayani anggota, BMT Sinar Amanah sangat terbuka dalam menerima komplain dan dengan segera melakukan evaluasi agar permasalahan dapat segera diselesaikan.

---

<sup>121</sup> Wawancara dengan Bapak Rudi, (*Anggota BMT Sinar Amanah*), tanggal 3 Maret 2018, pukul 10.45 di rumah Bapak Rudi.

<sup>122</sup> Bapak Sigit Wicaksono, Wawancara Manager BMT Sinar Amanah, (beralamatkan di kantor BMT Sinar Amanah Boyolangu), tanggal 18 Maret 2018, pukul 11.25.

b. Eksternal

1) Pemahaman anggota yang kurang mumpuni

Dalam menangani hambatan kepuasan anggota, terdapat beberapa penuturan yang disampaikan oleh Ibu Niken Ayuningtyas selaku Kasir BMT Sinar Amanah dalam memberi pemahaman kepada anggota. Seperti contohnya pelayanan kepada anggota non islam berikut ini.

*“Di BMT kan tidak semua anggotanya itu beragama islam, jadi kita tetap professional aja dalam pelayanan. Kita tidak menjelaskan mudharabah itu apa, tidak. Tetapi kita lebih menjelaskan ke prakteknya itu gimana.”<sup>123</sup>*

Menurut penjelasan dari Ibu Niken dalam memberikan pelayanan kepada anggota lebih mudah dalam menyampaikan bagaimana praktek dari transaksi itu secara langsung. Kinerja yang diberikan oleh karyawan kepada anggota juga mendapatkan respon positif sebagaimana pernyataan Bapak Mujito:

*Bapak Mujito mengatakan bahwa, “kalau kerjanya sudah cukup baik, setiap saya bertransaksi karyawan BMT Sinar Amanah sigap sekali dalam melayani, ketika saya kurang paham dengan prosedur atau produk dijelaskan dengan rinci dan sabar, sampai saya benar-benar mengerti”.*

*“saya merasa nyaman menjadi anggota BMT Sinar Amanah karena proses bertransaksi tidak sulit dibandingkan lembaga lain dan lokasi BMT mudah diakses, dan saya juga puas dengan pelayanannya”.*<sup>124</sup>

---

<sup>123</sup> Ibu Niken Ayuningtyas, Wawancara Admin BMT Sinar Amanah, (beralamatkan di kantor BMT Sinar Amanah Boyolangu), tanggal 27 Februari 2018, pukul 09.00.

<sup>124</sup> Wawancara dengan Bapak Mujito, (Anggota BMT Sinar Amanah), tanggal 3 Maret 2018, pukul 02.35 di rumah Bapak Mujito

Menurut Bapak Mujito, kinerja karyawan di BMT Sinar Amanah sudah cukup baik, sehingga beliau merasa nyaman menjadi anggota BMT Sinar Amanah.

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 sebagaimana dituturkan oleh Ibu Niken berikut:

*“Proses pelayanan kita sangat mudah mas. 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 di kantor BMT. Tetapi meskipun dengan cara sistem jemput bola, waktu melakukan akad transaksi kita tetap harus dilakukan di kantor.”<sup>125</sup>*

Hasil dari wawancara dengan bapak Rudi berikut juga memperkuat hasil wawancara dengan karyawan BMT Sinar Amanah bahwa sistem jemput bola sangat bermanfaat bagi anggota yang mempunyai kesibukan seperti bapak Rudi, sebagaimana diungkapkan bapak Rudi sebagai berikut:

*“Kalau saya ingin bertransaksi tapi tidak bisa datang ke kantor, salah satu karyawan dikirim untuk datang kerumah.”<sup>126</sup>*

---

<sup>125</sup> Ibu Niken Ayuningtyas, Wawancara Admin BMT Sinar Amanah, (beralamatkan di kantor BMT Sinar Amanah Boyolangu), tanggal 27 Februari 2018, pukul 09.00.

<sup>126</sup> Wawancara dengan Bapak Rudi, (*Anggota BMT Sinar Amanah*), tanggal 3 Maret 2018, pukul 10.45 di rumah Bapak Rudi.

Hal tersebut juga dirasakan oleh ibu khotimah sebagaimana yang diungkapkan berikut:

*“Iya mas, diambil kesini kalau saya pas repot memang saya hubungi terlebih dahulu biar diambil kerumah.”<sup>127</sup>*

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.

---

<sup>127</sup> Wawancara dengan Ibu Khotimah, (Anggota BMT Sinar Amanah), tanggal 23 Maret 2018, pukul 13.45 di rumah Ibu Khotimah