

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah Singkat dan Berdirinya BMT Amanah Kudus

BMT Amanah Kudus ini adalah Unit Jasa Keuangan Syariah Koperasi Pondok Pesantren Amanah merupakan lembaga keuangan yang berbadan hukum sebagai satu bidang ekonomi yang bernaung di bawah yayasan Al-Aqsho Pesantren Hidayatullah yang beralamatkan di Jl. Gedang Sewu Rt 05/04 Bakalan Krpyak Kliwungu Kudus, dengan NO.telp/fax. 0291-4250388, E-mail: info@bmtamanah.co.id Websait : www.bmtamanah.co.id.

Sejarah berdirinya BMT Amanah berawal rekomendasi dari beberapa donatur rutin yayasan Al-Aqsho Pesantren Hidayatullah Kudus untuk mendirikan BMT, setelah itu ada musyawarah dari beberapa pengurus yayasan Al-Aqsho Pesantren Hidayatullah untuk mendirikan BMT maka disepakati pada bulan Desember 2009 Bapak Saiful Anwar dikirim ke BMT Al-Amin Kudus untuk belajar atau magang selama 1 bulan. Selanjutnya pada awal 2010 mulai persiapan untuk membuka kantor seperti cetak brosur, persiapan tempat dan operasional lain yang diperlukan, dan pada tanggal 13 Mei 2010 BMT Amanah resmi dibuka.

Pada awal berdirinya BMT Amanah adalah BMT Aqshol Madinah dengan rencana badan hukum KJKS, namun ketika mau mengurus perizinan ke dinas PERINKOP dan UMKM kota Kudus, pihak tersebut merekomendasikan tidak usah membuat izin baru tetapi menghidupkan koperasi yang ada di bawah naungan Yayasan Al-Aqshol Pesantren Hidayatullah yaitu Kopontren Amanah, dan sejak itulah nama BMT Aqshol Madinah resmi berganti nama menjadi BMT Amanah.

Latar belakang berdirinya BMT Amanah yaitu sebagai berikut:

- a. Kondisi dhuafa yang sering dimanfaatkan oleh tengkulak dan pemodal dengan tidak wajar.

- b. Sulitnya akses permodalan ke lembaga keuangan.
- c. Masih sulit dakwah menyentuh kalangan mikro/masyarakat kecil.
- d. Upaya nyata dalam mewujudkan program ekonomi Yayasan Al-Asqsho Pesantren Hidayatullah Kudus

Dalam menjalankan usahanya, BMT Amanah telah menetapkan hasil positif berupa tanggapan masyarakat, minat masyarakat dan dukungan tentang keberadaan BMT Amanah, di tahun ke 4 BMT Amanah membuka 1 kantor cabang yang berada di komplek pertokoan sempalan No. 06 Jati Kulon kudus, yang resmi beroperasi pada tanggal 2 januari 2014 dengan jumlah karyawan pada mulanya 2 karyawan.¹

2. Visi, Misi, dan Tujuan BMT Amanah Kudus

a. Visi

Mewujudkan kesejahteraan umat islam khususnya anggota dengan penguatan pelaksanaan prinsip-prinsip ekonomi berdasar syariah.

b. Misi

Mengelola BMT dengan :

- 1) Penguatan modal
- 2) Penguatan lembaga (standar SDM, Operasi, Software & Aplikasi Syariah)
- 3) Penguatan pendampingan (Manajemen, Ruhiah, dan kemiraan)
- 4) Penguatan produk,
- 5) Penguatan service (HOME BANKING, SALUT (Sederhana, Aman, Lancar, Utuh dan transparan)),
- 6) ATM (Adil, Transparan, Menentramkan).

c. Tujuan

- 1) Meningkatkan pendapatan anggota dan masyarakat umumnya,
- 2) Mengatasi ketimpangan ekonomi dan social,
- 3) Mempunyai posisi tawar/daya saing anggota dan mitra binaan melalui kegiatan pendukung lainnya,

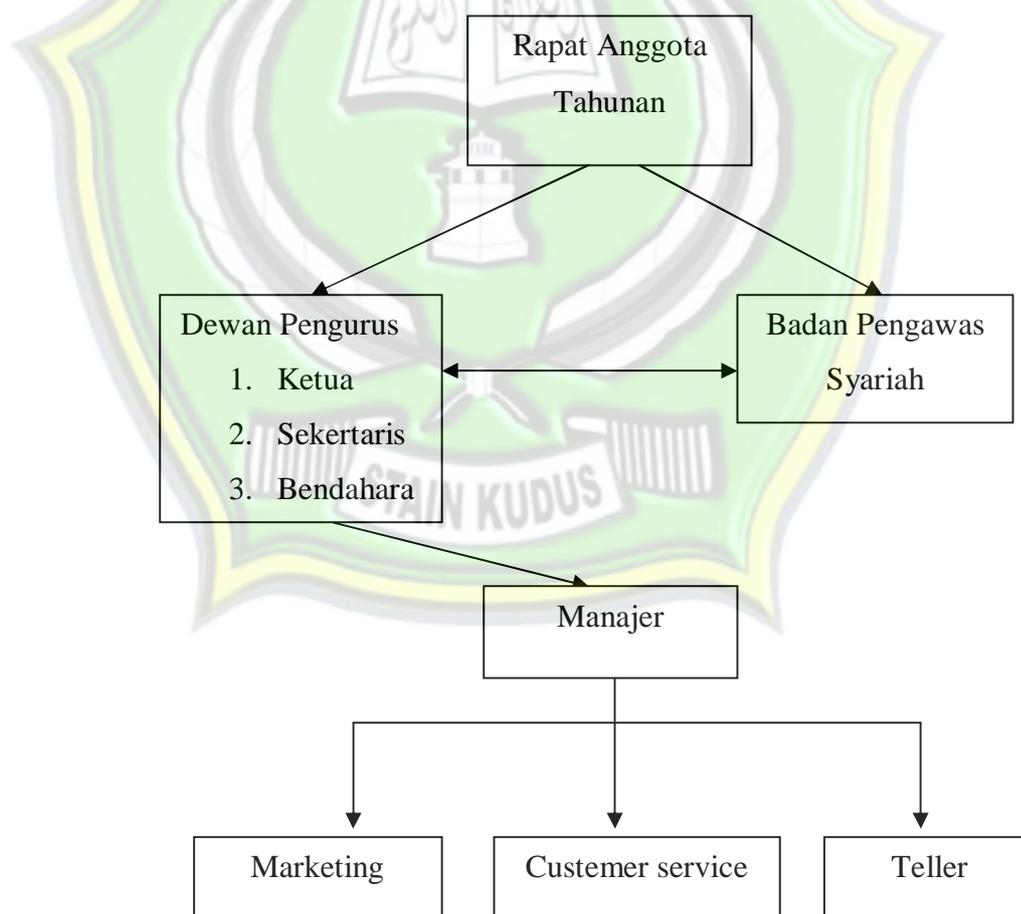
¹Dokumentasi BMT Amanah Kudus , tanggal 21 April 2017.

- 4) Peningkatan produktivitas usaha yang maksimal,
- 5) Pendapatan yang mampu mendorong pertumbuhan perkembangan usaha.²

3. Struktur Organisasi, Ruang Lingkup, Wewenang dan Mekanisme

Struktur organisasi akan dapat berjalan dengan baik, terarah dan terkoordinir, maka dalam organisasi perlu adanya struktur organisasi. Adapun struktur organisasi yang dimiliki BMT Amanah adalah sebagai berikut :³

Gambar 4.1
Struktur Organisasi BMT Amanah Kudus



²Dokumentasi BMT Amanah Kudus , tanggal 21 April 2017.

³Dokumentasi BMT Amanah Kudus , tanggal 21 April 2017.

a. Ketua

- 1) Menjalankan tugas-tugas memimpin rapat-rapat anggota dan rapat pengurus, dan memberikan laporan pertanggungjawaban kepada anggota pada rapat anggota.
- 2) Menjalankan tugas kepemimpinan diantara anggota pengurus.
- 3) Membina pengelola.
- 4) Menandatangani surat-surat berharga dan surat-surat lainnya dalam penyelenggaraan semua usaha bmt amanah.
- 5) Menjalankan tugas sebagaimana diamanahkan sesuai dengan ketentuan AD/ART khususnya dalam hal pencapaian tujuan, visi, misi dan prinsip dasar usaha.

Menjalankan tugas yang berhubungan dengan sekretaris, apabila kegiatan menyangkut bidang idiil bmt amanah, tata usaha umum, personalia seperti buku anggota, sk pegawai dan lain-lain.

Menjalankan tugas yang berhubungan dengan bendahara, meliputi bidang keuangan seperti penanda tangan laporan keuangan, investasi, perjanjian terkait keuangan dan lain-lain.

Menjalankan tugas yang berhubungan dengan manajer, meliputi perjanjian kerja sama dengan pihak lain.

b. Sekretaris

- 1) Menyelenggarakan dan memelihara buku-buku organisasi (buku daftar anggota, membuat serta memelihara berita acara yang asli dan lengkap dari rapat-rapat anggota pengurus)
- 2) Menyelenggarakan dan memelihara arsip-arsip keputusan rapat anggota, rapat pengurus dan surat menyurat
- 3) Memelihara tata kerja, merencanakan peraturan-peraturan khusus serta ketentuan lainnya
- 4) Menyusun laporan-laporan organisasi
- 5) Bertanggung jawab atas pemberitahuan kepada anggota sebelum rapat anggota diadakan sesuai dengan AD/ART.

c. Bendahara

- 1) Merencanakan anggaran pendapatan dan belanja unit usaha
- 2) Mencari dana dengan menghimpun simpanan dan sumber dana lain yang potensial
- 3) Memelihara semua harta kekayaan lembaga
- 4) Mengatur pengeluaran uang agar tidak melapui anggaran
- 5) Menyiapkan laporan keuangan secara periodic
- 6) Membimbing dan mengawasi pekerjaan manajer dalam pengadministrasian uang
- 7) Bersama dengan manajer, menandatangani rekening buku bank
- 8) Memberikan catatan-catatan keuangan usaha
- 9) Menverifikasi dan memberikan saran kepada ketua tentang berbagai situasi dan mengatur efektifitas pengamanan kekayaan, rekening bank atas nama koperasi dan komite pembiayaan.

d. Manajer**1) Bidang Perencanaan**

Menyusun rencana kerja beserta anggaran kemudian diajukan kepada pengurus.

Pelaksana usaha

- a) Memimpin dan mengkoordinir seluruh karyawan dan kegiatan usaha lembaga seperti penghimpunan simpanan, penyaluran pembiayaan, pemasaran, administrasi dan keuangan
- b) Melaksanakan rencana kerja, anggaran pendapatan dan pendapatan koperasi yang telah disahkan oleh rapat anggota
- c) Menjabarkan rencana kerja BMT amanah dalam rencana kerja harian

- d) Mengembangkan usaha BMT amanah dengan target pertumbuhan yang disepakati dengan pengurus BMT amanah.
- e) Merancang program kerja dan membuat rencana anggaran pendapatan dan belanja BMT Amanah untuk anggaran tahun berikutnya.

2) Bidang Administrasi/Keuangan

- a) Mengesahkan atau menandatangani pengeluaran kas sesuai dengan otoritas kewenangan.
- b) Bersama dengan bendahara, menandatangani rekening buku bank.
- c) Mengambil langkah-langkah pengamanan keuangan dan kekayaan lembaga.
- d) Menata dan melaksanakan pembukaan-pembukaan BMT amanah menjadi lebih baik, tertip, transparan dan accountable.

3) Bidang Pengawasan dan Pelaporan

- a) Meminta informasi dan laporan dari karyawan untuk evaluasi dan menyusun laporan ertanggung jawaban.
- b) Melakukan pengecekan langsung terhadap ekerjaan karyawan.
- c) Bertanggung jawab dan memberikan laporan terhadap hasil usaha yang telah dijalankan kepada pengurus.⁴

e. Komite Pembiayaan

Yaitu lembaga yang berwenang untuk memberikan suatu pengajuan pembiayaan dari anggota maupun calon anggota. Ruang lingkup keputusannya mencakup penerimaan atau penolakan sebuah pengajuan. Termasuk pembahasan terhadap pembiayaan bermasalah dan merumuskan langkah penyelesaian.

⁴Dokumentasi BMT Amanah Kudus , tanggal 21 April 2017.

1) Susunan pengurus komite pembiayaan

Tingkat pusat

- Ketua : Manajer BMT
- Anggota : Kepala pembiayaan
Account officer
Adm pembiayaan

Tingkat cabang

- Ketua : Kepala cabang
- Anggota : Account officer
Adm pembiayaan

2) Jenjang kewenangan

- a) Jenjang pembiayaan dibawah 1 juta, cabang berwenang memutuskan sendiri dengan melaporkan keputusan ke kantor pusat.
- b) Pembiayaan diatas 1 juta sampai 10 juta dibawah kewenangan kantor pusat dengan melaporkan keputusan kepada pengurus.
- c) Pembiayaan diatas 10 juta dibawah kewenangan kantor pusat berdasarkan koordinasi dengan pengurus.⁵

f. Prosedur kas dan kasir

- 1) Prosedur persiapan kasir sebelum kas dibuka untuk umum
 - a) Kasir menyiapkan computer, printer dan software program BMT dengan mensetting tanggal transaksi sesuai dengan hari dan tanggal berjalan.
 - b) Membuka buku dengan cara mengatur cara posisi kas dan kasir dengan memasukkan saldo terakhir dari hari sebelumnya menjadi saldo awal hari berjalan.
 - c) Kasir mengajukan uang tunai untuk transaksi kas kasir dan dapat meminta uang tunai tambahan uang kas atau manajer

⁵Dokumentasi BMT Amanah Kudus , tanggal 21 April 2017.

jika jumlahnya dirasakan kurang untuk keperluan transaksi berjalan.

- d) Persiapan peralatan kasir seperti stempel untuk mengesahkan transaksi yang diproses hari itu dan meletakkan stempel dan bantalannya serta stempel tanggal pada tempatnya untuk mengesahkan transaksi yang diproses hari itu.
- 2) Prosedur setoran tunai yang diterima setelah operasi kas ditutup
 - a) Dapatkan persetujuan terlebih dahulu dari manajer
 - b) Manajer akan memaraf slip setoran sebagai persetujuan
 - c) Hutang uang tunai yang diterima secara rinci
 - d) Sampaikan pada anggota atau penyeter bahwa setoran ini baru akan dikreditkan ke rekening yang bersangkutan pada hari kerja berikutnya
 - e) Stempel seluruh slip setoran dan tulis atau stempel dengan setoran untuk tanggal pada setiap lembar slip setoran
 - f) Serahkan copy untuk anggota kepada penyeter sebagai tanda terima
 - g) Ikat uang yang diterima bersama-sama dengan slip setorannya dan disimpan didalam kotak uang terpisah dari uang lainnya
 - h) Proses setoran ini pada hari kerja berikutnya sebagaimana semestinya.
 - 3) Prosedur selisih kas
 - a) Kasir memberitahukan manajer tentang adanya selisih antara catatan dan uang tunai atau kas didalam kotaknya. (selisih disini adalah selisish yang materiil).
 - b) Kasir bersama dengan kepala kas atau manajer memeriksa atau meneliti semua catatan-catatan kasir yang ada dan bukti-bukti transaksi yang terjadi hari itu dan menghitung uang atau kas kasir yang bersangkutan untuk kebenaran pencatatan dan penghitungannya.

- c) Apabila selisih tetap ditemukan, buatlah slip untuk membukukan selisih ini kedalam selisih perkiraan selisih atas nama kode kasir yang bersangkutan. Minta manajer untuk memaraf slip ini sebagai bukti pemeriksaan dan mengetahuinya.
 - d) Buatlah berita acara perihal terjadinya selisih ini yang ditandatangani bersama oleh kasir yang bersangkutan dan kepala kas atau manajer
 - e) Selisih yang terjadi harus dibukukan pada hari itu juga kedalam rekening selisih kasir, selanjutnya kasir (yang bersangkutan) dan dibawah pengawasan manajer harus senantiasa atau tetap mengupayakan untuk pencairan dan penyelesaian selisihnya.
 - f) Untuk selisih kas yang jumlahnya tidak material (misalnya : selisih karena pembulatan), maka pembukuan langsung dibukukan kedalam perkiraan pendapatan atau biaya operasi lainnya, atau perkiraan yang sesuai dengan ketentuan akuntansi syariah.
 - g) Untuk tertib administrasi atas kerugian selisih kas yang tidak dapat ditemukan dan disebabkan kelalaian kasir, manajer bmt dapat membuat ketentuan khusus tersendiri yang mengatur sanksi-sanksi administrasi dan pinalti dalam kerugian tersebut.
- 4) Prosedur penutupan harian kasir
- a) Akhir hari kasir diwajibkan untuk memeriksa ulang buku kas hariannya untuk menguji kebenaran hasil pencatatannya antara data atau catatan pada buku mutasi harian kas dengan dengan slip transaksinya, jika terjadi kesalahan transaksi pencatatan telah dibukukan dengan baik dan benar lakukan proses selanjutnya sebagaimana prosedur dibawah ini.

- b) Lakukan perhitungan arus kas dan hitung jumlah atau fisik uang kas yang ada didalam kotak uangnya yang disaksikan oleh staf pembukuan dan diketahui oleh manajer. Catat terlebih dahulu jumlah dan pecahannya kedalam daftar pemeriksaan kas pada kolom yang tersedia.
- c) Cocokkan saldo kas akhir dalam box seharusnya (fisik) uang / kas yang ada didalam kotak uang atau box.
- d) Tulis selisih kas yang terjadi di form rincian pemeriksaan kas pada kolom kekurangan apabila fisik uang didalam kotak/box lebih kecil dari saldo kas seharusnya, dan pada kolom kelebihan jika sebaliknya, selanjutnya ikuti prosedur selisih kas (prosedur no 3).
- e) Selanjutnya buat rangkuman jumlah mutasi-mutasi kas yang terjadi kedalam daftar rekapitulasi kas harian tersedia sebagai berikut :
 - (1) Catatan saldo awal kas hari kerja berikutnya
 - (2) Daftar rekapitulasi kas harian berisi data sesuai kelompok penerimaannya, yakni :
 - (a) Simpanan pokok
 - (b) Simpanan wajib
 - (c) Tabungan
 - (d) Simpanan berjengka
 - (e) Angsuran pembiayaan, dengan penjelasan
 - 1) angsuran pokok pembiayaan
 - 2) margin/bagi hasil pembiayaan
 - 3) tabungan pembiayaan
 - 4) penerimaan dari bank
 - 5) penerimaan lainnya
 - 6) jumlahkan seluruh penerimaan
 - 7) daftar rekapitulasi kas harian berisi data sesuai kelompok pengeluarannya, yakni :

- a) tabungan
 - b) simpanan berjangka
 - c) Pembiayaan
 - d) Setoran kebank
 - e) Pengeluaran lainnya
 - f) Jumlahkan seluruh pengeluaran.
- f) harian kedalam form daftar rekapitulasi kas harian “baru” untuk membentuk saldo kas awal (untuk hari kerja berikutnya) pada kolom “saldo awal kas”, beri tanggal formulir ini dengan tanggal hari kerja berikutnya.
- g) Simpan data rekapitulasi kas harian yang “baru” ini kedalam kotak uang untuk dipakai pada hari berikutnya.
- h) Serahkan buku mutasi harian kas, rincian pemeriksaan kas, rekapitulasi kas harian, kepada manajer untuk diketahui dan disetujui.
- i) Serahkan daftar rekapitulasi kas harian beserta slip atau dokumen dasarnya kepada staf pembukuan untuk proses penyelesaian selanjutnya
- 5) Prosedur penutupan kas
- a) Kasir memasukkan semua uang tunai, daftar rekapitulasi kas harian “baru” yang di pakai untuk hari kerja berikutnya, setempel kasir, surat-surat berharga lainnya.
 - b) Manajer atau kepala kas akan memeriksa
 - (1) Laci-laci kasir apakah masih terdapat uang tunai atau surat/kertas/benda berharga lain kedalam kotak uang kasir.
 - (2) Menghitung kembali uang tunai yang ada pada kasir secara rinci dan mencocokkan jumlahnya dengan saldo uang tunai pada waktu penutupan yang tertulis di daftar rekapitulasi kas harian kasir untuk hari ini dan saldo

awal kas di daftar rekapitulasi kas yang “baru” untuk hari kerja berikutnya.

- c) Uang yang telah diperiksa selanjutnya disimpan ke dalam brankas.
- d) Manajer mengunci kombinasi brankas.⁶

4. Produk dan Jasa BMT Amanah Kudus

BMT Amanah terdapat beberapa produk simpanan, pembiayaan dan layanan jasa keuangan yang semuanya menerapkan system bagi hasil dan menghindari sistem bunga (*riba*). Adapun produk-produknya antara lain :

a. Produk-Produk Simpanan BMT Amanah Kudus

1) Simpanan Anak Sholeh

Simpanan Anak Sholeh ini di peruntukan bagi anggota dalam mempersiapkan biaya pendidikan atau sekolah bagi putra-putrinya di masa depan dengan lebih baik sekaligus mendidik anak menabung sejak dini. Simpan Anak Sholeh di persembahkan untuk buah hati anda dengan nama anak sendiri yang kami kelola dengan akad *mudharabah* untuk perencanaan kegiatan anak seperti pendaftaran sekolah, rihlah, wisuda dan lain-lain. Simulasi simpanan anak sholeh jika usia anak anda sekarang 2 tahun dan biaya masuk sekolah adalah Rp. 5.000.000,- dengan asumsi kenaikan biaya pendidikan 20% per tahun maka estimasi biaya sekolah ketika anak anda usia 6 tahun adalah $Rp. 9.000.000 : 48 \text{ bln} = Rp. 187.000,-$ (per bulan).

2) Simpanan Sakinah

Produk simpanan ini kami persembakan untuk keluarga anda keluarga sakinah baik untuk kebutuhan perencanaan keuangan masa depan, kebutuhan harian, investasi maupun transaksi bisnis. Dana kami kelola dengan akad *mudhorobah* dengan bagi hasil yang kompetitif.

⁶Dokumentasi BMT Amanah Kudus, Tanggal 21 April 2017.

3) Simpanan Mawadah

Kalau menabung bisa dapat hadiah, kenapa memilih tabungan biasa? Produk simpanan MAWADAH Memfasilitasi anda yang memiliki dana idle/mengendap dengan penempatan dana dalam jumlah dan jangka waktu tertentu berdasar akad *Wadiah Yad Dhomamah*. Anda berhak mendapatkan kesempatan mrngikuti undian hadiah yang kami sediakan.

Persyaratan

- a) Mengisi formulir pembukaan rekening
- b) Menyerahkan copy identitas diri
- c) Melakukan setoran minimal Rp. 5.000.000,-
- d) Menandatangani persyaratan kesiapan mengendapkan dana selama jangka waktu tertentu.

* produk ini tidak berlaku bagi seluruh pegawai BMT Amanah.

4) Simpanan Qurban

Produk simpanan ini dipersembahkan khusus bagi anda yang ingin menunaikan ibadah qurban agar berqurban terasa lebih ringan dengan berbagai pilihan jangka dan jumlah setoran bulanan yang dapat disesuaikan dengan keuangan anda.

b. Produk-Produk pembiayaan BMT Amanah Kudus

1) Pembiayaan Modal usaha

Penyaluran pembiayaan modal usaha dengan skema bagi hasil (*mudharabah*) antara BMT sebagai pemodal dengan calon anggota/anggota sebagai pelaksana usaha dengan nisbah/porsi bagi hasil sesuai dengan kesepakatan.

2) Pembiayaan Multi Barang

Fasilitas pembiayaan dengan skema jual beli (*Murabahah*) dimana BMT selaku penjual dan calon anggota/anggota selaku pembeli. Harga dasar dan margin keuntungan BMT disepakati oleh kedua belah pihak diawal proses pembiayaan. Produk ini dapat

diakses untuk memenuhi kebutuhan pembelian berbagai jenis barang investasi dan kebutuhan konsumsi.

3) Pembiayaan Sewa

Fasilitas pembiayaan ini yang dapat diakses oleh calon anggota/anggota dengan akad sewa dimana BMT mengalihkan hak guna manfaat atas barang atau pekerjaan tertentu dalam jangka waktu tertentu dengan imbal jasa berupa ujah atau upah yang disepakati oleh kedua belah pihak. Selain ijarah juga tersedia akad *Ijarah Muntahiyah Bit Tamlik*, dengan skema pengalihan hak kepemilikan kepada calon anggota/anggota setelah masa ijarah/sewa selesai.⁷

c. Layanan Jasa dan Keuangan

- 1) Tagihan layanan umum seperti: PLN, PAM Palyja, PAM, Bintoro, PAM, BSD, dan AETRA
- 2) Isi ulang pulsa handpone seperti: Simpati, Kartu AS, XL, Prabayar, Mentari, StarONE, IM3, IM2, Fren, Esia, Flexi, Trendy, Smart, HEPI, 3, dan Axis.
- 3) Tgihan telepon pasca bayar seperti: Telkom, Matrix, Kartu HALO, Xplor, Flexi, Fren, Esia, Smart, dan StarOne.
- 4) Cicilan seperti: FIF, ACC, Toyota Astra Finance, Pratama Finance, Trihamas Finance, dan KITA Finance.
- 5) Pembayaran zakat seperti: Wakaf Al-Qur'an. Baitul Maal Hidayatullah, Dompot Dhuafa, Rumah Zakat, UPS BMT AMANAH Syariah.
- 6) Personal Loan seperti: KTA SCB, KTA HSBC, Pinjaman HSBC, KTA RBS/ABN AMRO, dan Personal Loan Citibank.
- 7) Tranfer Online dan Realtime seperti :
- 8) Tranfer antar rekening BMT AMANAH
- 9) Tranfer online real time ke bank lain anggota jaringan ALTO, ATM Bersama dan Prima.

⁷Dokumentasi BMT Amanah Kudus, tanggal 21 April 2016.

- 10) Tagihan kartu kredit seperti: Amanah kartu kredit, semua kartu kredit Visa, Mastercard, Amex, dan JCB yang terbit di Indonesia.
- 11) Tiket pesawat terbang seperti: Garuda Indonesia, Citilink-Garuda Indonesia, Air Asia, Mandala, Lion Air dan Voltras.
- 12) Biaya pendidikan seperti: Universitas Indonesia, Al Azhar Syifa Budi, Al-Azhar, BPK Penabur, PAHOA, Kairos Gracia, Santa Angela Bandung, UKSW, UNS, UNAKI, Universitas Parahyangan.
- 13) Tagihan internet dan TV berlangganan seperti: Telkom Speedy, CBN, I-PAY dan Indovision.
- 14) Asuransi seperti: Prudential, Allianz, SIGNA, Manulife, Sequislife, Commonwealth life, Equity life, Asuransi Astra Buana, Takaful Keluarga, ACE life Assurance⁸.

B. Data Penelitian

1. Strategi diferensiasi produk pada *funding* dan *lending* di BMT Amanah Kudus

Perkembangan dan perubahan lingkungan yang begitu cepat dan dramatis, termasuk selera konsumen, kemajuan teknologi, serta perubahan sosial ekonomi telah mengakibatkan timbulnya persaingan bisnis dalam berbagai lingkungan industri yang begitu ketat. Perkembangan dan perubahan terjadi secara lintas geografis. Perkembangan itu disebut globalisasi, kondisi demikian menuntut para lembaga keuangan untuk bisa mengali dan mengembangkan sumber-sumber keunggulan bersaing agar dapat mempertahankan para anggota (nasabah). Sumber keunggulan bersaing dapat ditemukan dari kemampuan manajemen dalam menggali kompetensi bidang-bidang fungsional seperti kompetensi bidang pemasaran dan desain produk.

Berdasarkan wawancara dengan bapak Saiful Anwar, S.E, selaku manajer BMT Amanah Kudus mengatakan bahwa strategi diferensiasi produk *funding* itu hampir sama dengan BMT pada umumnya artinya

⁸Observasi BMT Amanah Kudus, tanggal 21 April 2017.

secara prinsip simpanan itu menerima penempatan dana dalam tabungan yang bisa ditarik sewaktu-waktu, adapun produk dari BMT Amanah Kudus yaitu sangat mudah dijangkau oleh semua kalangan, yang membuat produk tersebut berbeda yaitu penerapan segmentasi keluarga dimana seluruh bagian dari anggota keluarga itu dibuatkan simpanan anak sholeh dan ibu dibuatkan simpanan sakinah,serta bapak dibuatkan akad-akad bisnis.⁹ Berdasarkan wawancara dengan bapak Slamet Fitrianto selaku Marketing BMT Amanah Kudus mengatakan bahwa produk dari BMT Amanah Kudus itu sama dengan BMT pada umumnya, hanya saja produk dari BMT Amanah Kudus berbasis pada layanan keluarga.¹⁰

Strategi diferensiasi yang dijalankan di BMT Amanah kudus pada produk *funding* yaitu:

a. Simpanan Anak Sholeh

Berdasarkan wawancara dengan bapak Slamet Fitrianto selaku Marketing BMT Amanah Kudus mengatakan bahwa simpanan anak sholeh merupakan simpanan untuk anak dalam hal mempersiapkan pendidikan anak dan setoran disesuaikan dengan kemauan dari anggota. Simpanan ini memiliki kelebihan yaitu Buku tabungan atas nama anak yang bertujuan Menata keuangan masa depan anak, jangka waktu sesuai dengan kebutuhan dan Perubahan jangka waktu tidak dikenakan biaya, setoran dapat disesuaikan dengan kemampuan anggota, anggota akan Mendapat bagi hasil bulanan. Diferensiasi produk ini yaitu adanya hadiah yang diberikan anggota berupa alat-alat keperluan sekolah seperti tas, seragam sekolah, sepatu, buku dan alat-alat keperluan sekolah lainnya. Disamping itu, BMT juga memberikan beasiswa selama 1 tahun kepada anak yang bisa menghafalkan Al-qur'an (hafidz) lalu juga dalam ptoduk ini tanpa potongan biaya administrasi dan pajak bulanan.

⁹Wawancara kepada Bapak saiful Anwar selaku manajer BMT Amanah Kudus tanggal 4 Mei 2017 pukul 14.00 WIB

¹⁰Wawancara kepada Bapak Slamet Fitrianto selaku marketing BMT Amanah Kudus tanggal 4 Mei 2017 pukul 13.00 WIB

Strategi pembeda lain yang digunakan BMT Amanah Kudus dalam menarik minat atau mempertahankan anggota yang sudah bergabung agar merasa nyaman dan terus memakai produk ini yaitu dengan cara pemberian sembako berupa bahan pangan pada setiap bulan kepada para dhuafa atau fakir miskin, pemberian sembako ini diambil dari pembagian bagi hasil yang dikurang 2,5% dari nisbah tabungan pada setiap bulannya. Pengambilan tersebut bukan diambil dari tabungan anggota tetapi dari hasil perhitungan nisbahnya. Sehingga anggota selain dapat menyimpan uangnya di BMT Amanah Kudus juga dapat berbagi dengan orang lain yang lebih membutuhkan.¹¹

b. Simpanan Sakinah

simpanan ini dipersembahkan untuk keluarga untuk kebutuhan perencanaan keuangan masa depan, kebutuhan harian, investasi maupun transaksi bisnis. Dana dikelola dengan akad *mudhorobah* dengan bagi hasil yang kompetitif.

Berdasarkan wawancara dengan bapak Slamet Fitrianto selaku Marketing BMT Amanah Kudus mengatakan bahwa strategi yang dipakai pada simpanan ini yaitu kita pakai sistem jembut bola, jadi transaksi bisa dilayani dilapangan saat itu juga dihadapan anggota dan tanpa potongan biaya. Adapun strategi produk ini yaitu Tanpa adanya potongan biaya administrasi dan pajak bulanan, anggota Mendapat bagi hasil bulanan, adanya Fasilitas kemudahan antar dan jemput dana pada anggota, Fasilitas autodebet pembayaran tagihan (PLN, Telkom, Spedy, Asuransi, Angsuran, dll).

Produk ini menggunakan strategi diferensiasi yaitu adanya undian hadiah yang diberikan oleh BMT Amanah Kudus yang tidak didasarkan jumlah saldo tabungan, serta simpanan ini dapat dijadikan jaminan untuk pengambilan pembiayaan anggota. BMT Amanah

¹¹Wawancara kepada Bapak Slamet Fitrianto selaku marketing BMT Amanah Kudus tanggal 4 Mei 2017 pukul 13.00 WIB

Kudus dalam menarik minat atau mempertahankan anggota yang sudah bergabung agar merasa nyaman dan terus memakai produk ini yaitu dengan cara pemberian sembako berupa bahan pangan pada setiap bulan kepada para dhuafa atau fakir miskin, pemberian sembako ini diambil dari pembagian bagi hasil yang dikurang 2,5% dari nisbah tabungan pada setiap bulannya. Pengambilan tersebut bukan diambil dari tabungan anggota tetapi dari hasil perhitungan nisbahnya. Sehingga anggota selain dapat menyimpan uangnya di BMT Amanah Kudus juga dapat berbagi dengan orang lain yang lebih membutuhkan.¹²

c. Simpanan Mawadah

Berdasarkan wawancara dengan bapak Saiful Anwar, S.E, selaku manajer BMT Amanah kudus mengatakan bahwa Simpanan ini memiliki strategi diferensiasi produk yaitu kesempatan mengikuti undian hadiah yang telah BMT Amanah sediakan, dan tersedia bonus berbagai bingkisan ramadhan. Simpanan ini juga sama dengan simpanan anak sholeh dan simpanan sakinah yaitu adanya pemberian sembako kepada orang yang tidak mampu, pembagian ini diambil dari pembagian bagi hasil tabungan.¹³

d. Simpanan Qurban

Produk simpanan ini dipersembahkan khusus bagi anggota yang ingin menunaikan ibadah qurban agar berqurban terasa lebih ringan dengan berbagai pilihan jangka dan jumlah setoran bulanan yang dapat disesuaikan dengan keuangan anggota. Berdasarkan wawancara dengan bapak Saiful Anwar, S.E, selaku manajer BMT Amanah kudus mengatakan bahwa. Adapun kelebihan dari simpanan ini yaitu Setoran awal ringan, Tersedia jangka waktu dan setoran bulanan. Adapun diferensiasi produk ini yaitu Pencairan dapat dipercepat atau ditunda

¹²Wawancara kepada Bapak Slamet Fitrianto selaku marketing BMT Amanah Kudus tanggal 4 Mei 2017 pukul 13.00 WIB

¹³Wawancarakepada Bapak Saiful Anwar, S.E, selaku manajer BMT Amanah kudus tanggal 4 Mei 2017 pukul 14.00 WIB

(sesuai dengan Hari Raya Idul Adha), Bebas pajak dan potongan bulanan, Fasilitas autodebet setoran bulanan, Dapat ditarik tanpa ada pengendapan dana, Dapat souvenir menarik, Fasilitas pengadaan, perawatan, pengiriman dan pendistribusian hewan qurban.¹⁴

Sedangkan pada produk *lending* strategi diferensiasinya meliputi:

a. Pembiayaan Modal Usaha

Penyaluran pembiayaan modal usaha dengan skema bagi hasil (*mudharabah*) antara BMT sebagai pemodal dengan calon anggota/anggota sebagai pelaksana usaha dengan nisbah/porsi bagi hasil sesuai dengan kesepakatan. Berdasarkan wawancara dengan bapak Slamet Fitrianto selaku Marketing BMT Amanah Kudus mengatakan bahwa. Strategi pada produk ini yaitu ketika terjadi kerugian bukan atas kelalaian anggota maka kerugian dalam bentuk uang ditanggung bersama, selain itu juga diferensiasi dari produk ini yaitu apabila anggota ingin mengajukan pembiayaan kembali kepada pihak BMT Amanah Kudus maka diperbolehkan dengan catatan angsuran yang sebelumnya sudah terbayar minimal 50% dari total kewajiban pembayaran anggota.¹⁵

Berdasarkan wawancara dengan bapak Saiful Anwar, S.E, selaku manajer BMT Amanah kudus mengatakan bahwa Strategi diferensiasi produk ini yaitu waktu realisasi pembiayaan yang diajukan oleh anggota sangat cepat, karena hanya 1 hari untuk anggota lama dan 5 hari untuk anggota baru dimana BMT pada umumnya belum menerapkan strategi seperti ini, disamping itu strategi diferensiasi produk ini yaitu pemberian potongan untuk anggota yang mengangsur

¹⁴Wawancara kepada Bapak saiful Anwar selaku manajer BMT Amanah Kudus tanggal 4 Mei 2017 pukul 14.00 WIB.

¹⁵Wawancara kepada Bapak Slamet Fitrianto selaku marketing BMT Amanah Kudus tanggal 4 Mei 2017 pukul 13.00 WIB

sebelum tanggal yang ditetapkan oleh BMT, potongan yang ditetapkan oleh BMT Amanah Kudus sebesar Rp 7.000_.¹⁶

b. Pembiayaan Multi Barang

Fasilitas pembiayaan dengan skema jual beli (*Murabahah*) dimana BMT selaku penjual dan calon anggota/anggota selaku pembeli. Harga dasar dan margin keuntungan BMT disepakati oleh kedua belah pihak diawal proses pembiayaan. Produk ini dapat diakses untuk memenuhi kebutuhan pembelian berbagai jenis barang investasi dan kebutuhan konsumsi. Berdasarkan wawancara dengan bapak Saiful Anwar, S.E, selaku manajer BMT Amanah Kudus mengatakan bahwa Strategi produk ini yaitu sama dengan strategi produk pembiayaan modal usaha yaitu sama-sama memperbolehkan anggota untuk mengambil pembiayaan kembali dengan catatan sudah mengangsur angsuran pokok minimal 50 % dan dengan riwayat pembayaran yang baik dari pembiayaan yang diambil sebelumnya. Strategi diferensiasi produk ini yaitu waktu realisasi pembiayaan yang diajukan oleh anggota sangat cepat, karena hanya 1 hari untuk anggota lama dan 5 hari untuk anggota baru dimana BMT pada umumnya belum menerapkan strategi seperti ini, disamping itu strategi diferensiasi produk ini yaitu pemberian potongan untuk anggota yang mengangsur sebelum tanggal yang ditetapkan oleh BMT, potongan yang ditetapkan oleh BMT Amanah Kudus sebesar Rp 7.000_, serta untuk anggota yang memiliki riwayat pembayaran yang baik dapat mengajukan pembiayaan kembali tanpa adanya agunan.¹⁷

c. Pembiayaan Sewa

Fasilitas pembiayaan ini yang dapat diakses oleh calon anggota/anggota dengan akad sewa dimana BMT mengalihkan hak guna manfaat atas barang atau pekerjaan tertentu dalam jangka waktu

¹⁶Wawancara kepada Bapak saiful Anwar selaku manajer BMT Amanah Kudus tanggal 4 Mei 2017 pukul 14.00 WIB.

¹⁷Wawancara kepada Bapak saiful Anwar selaku manajer BMT Amanah Kudus tanggal 4 Mei 2017 pukul 14.00 WIB

tertentu dengan imbalan jasa berupa ujroh atau upah yang disepakati oleh kedua belah pihak. Selain ijarah juga tersedia akad *Ijarah Muntahiyah Bit Tamlik*, dengan skema pengalihan hak kepemilikan kepada calon anggota/anggota setelah masa ijarah/sewa selesai. Berdasarkan wawancara kepada bapak Saiful Anwar S.E mengatakan bahwa Diferensiasi produk ini yaitu dengan menggunakan sasaran pasar oleh semua kalangan terutama kalangan menengah kebawah seperti, pedagang pasar, tukang ojek, tukang bijak dan lain-lain untuk mengembangkan usaha anggota dan dalam produk ini juga seperti produk pembiayaan multi barang yaitu menggunakan potongan angsuran jika membayar sebelum tanggal penentuan dari BMT Amanah Kudus.¹⁸

Hasil wawancara dengan bapak Slamet Fitrianto marketing BMT Amanah Kudus mengatakan bahwa pelayanan harus baik dan berusaha menjadi teman anggota (nasabah), jujur, ramah, serta dengan didukung adanya layanan sms banking”.¹⁹

Hal diatas senada dengan interview yang dijalankan peneliti saat dilapangan dengan anggota (nasabah) BMT Amanah Kudus menyatakan bahwasanya alasan agar anggota menabung di BMT Amanah Kudus adalah karena ramahnya pelayanan, mudahnya menabung, dalam pengambilan pembiayaan prosesnya cepat, dan bagi hasilnya tidak memberatkan anggota. Hasil wawancara dengan bapak Slamet Fitrianto marketing BMT Amanah Kudus mengatakan bahwa setiap kali transaksi diambil marketing ketika disetorkan ke kantor maka akan ada sms pemberitahuan kepada anggota, memiliki pola layanan yang belum dilakukan oleh kebanyakan BMT lainnya yaitu adanya sms banking, sms banking dibuat sebagai bentuk transparansi- transparansi dari transaksi-transaksi anggota, anggota

¹⁸Wawancara kepada Bapak Saiful Anwar selaku manajer BMT Amanah Kudus tanggal 4 Mei 2017 pukul 14.00 WIB

¹⁹Wawancara kepada Bapak Slamet Fitrianto selaku marketing BMT Amanah Kudus tanggal 4 Mei 2017 pukul 13.00 WIB

bisa menyetorkan uang dirumah kepada marketing lalu marketing menyetorkan dana ke teller kemudian sistem akan secara otomatis memberikan informasi lewat sms kepada anggota sehingga transparansi transaksi anggota akan terkontrol.

2. Analisis Strategi Diferensiasi Pada *Funding* dan *Lending* Untuk Meningkatkan Loyalitas Anggota di BMT Amanah Kudus

Dari hasil wawancara kepada beberapa anggota (nasabah) mengenai indikator loyalitas yaitu:

a. Adanya Transaksi Berulang

Dari hasil wawancara dengan ibu Sri Wahyu, S.pd, selaku anggota BMT Amanah Kudus mengatakan bahwa telah terjadi transaksi berulang-ulang sejak menjadi anggota BMT Amanah Kudus saat ini karena transaksi dilakukan lebih mudah, cepat dan letak BMT Amanah Kudus dekat dengan tempat kerja serta layanan yang diberikan oleh BMT Amanah Kudus sangat baik.²⁰

Sedangkan menurut ibu Endah selaku anggota BMT Amanah Kudus mengatakan bahwa transaksi yang dilakukan secara berulang-ulang setiap bulan sekali, hal ini dikarenakan karena adanya pelayanan yang diberikan oleh BMT Amanah Kudus sangat baik dan semua karyawan yang ada di BMT Amanah Kudus memiliki sifat ramah kepada anggota serta letak BMT Amanah Kudus yang sangat strategis.²¹

b. Merekomendasikan Kepada Orang Lain

wawancara kepada bapak Masno selaku anggota BMT Amanah Kudus mengatakan bahwa Dari hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa anggota merekomendasikan produk-produk BMT Amanah kudus kepada teman, tetangga ataupun keluarga. Adapun respon dari mereka sangat baik dan tertarik kepada produk maupun

²⁰Wawancara kepada ibu Sri Wahyu selaku anggota BMT Amanah Kudus tanggal 5 Mei 2017 pukul 09.30 WIB

²¹Wawancara kepada ibu Endah selaku anggota BMT Amanah Kudus tanggal 6 Mei 2017 pukul 10.00 WIB

layanan yang diberikan kepada anggota karena berdasarkan sistem syariah.²²

Berdasarkan wawancara kepada bapak Rohman selaku anggota BMT Amanah Kudus mengatakan Dari hasil wawancara tersebut menjelaskan bahwa anggota yang telah bergabung dengan BMT Amanah Kudus merekomendasikan kepada saudara karena sistem yang diterapkan sesuai dengan aturan syariah. Adapun tata cara pengambilan uang tidak menyulitkan anggota karena prosedur yang diterapkan sangat mudah.²³ Berdasarkan wawancara kepada bapak Abdullah Chafid selaku anggota BMT Amanah Kudus mengatakan bahwa sebelum beliau bergabung dengan BMT Amanah Kudus telah mendapatkan rekomendasi dari teman yang memakai produk BMT Amanah Kudus, setelah itu baru anggota mengikuti pemakaian produk yang ditawarkan BMT Amanah Kudus.²⁴

c. Menggunakan Jasa Lain yang Ditawarkan

Menurut ibu Lutfi Etika, S.pd, selaku anggota BMT Amanah Kudus mengatakan bahwa jika semakin lama menggunakan produk-produk BMT Amanah Kudus maka semakin percaya jika sistem yang diterapkan sesuai aturan syariah hal tersebut dapat terlihat dari pembina dan pengawas benar-benar mengetahui tentang aturan-aturan syariah, penggunaan produk BMT Amanah Kudus terlebih dahulu menggunakan simpanan lalu menambah dengan penggunaan pembiayaan.²⁵

Sedangkan menurut ibu Qonita selaku anggota BMT Amanah Kudus mengatakan bahwa penggunaan produk BMT Amanah Kudus yaitu dengan memakai simpanan sakinah terlebih dahulu lalu

²²Wawancara kepada bapak Masno selaku anggota BMT Amanah Kudus tanggal 6 Mei 2017 pukul 09.30 WIB

²³Wawancara kepada bapak Rohman selaku anggota BMT Amanah Kudus tanggal 6 Mei 2017 pukul 09. 12 WIB

²⁴Wawancara kepada bapak Abdullah Chafid selaku anggota BMT Amanah Kudus tanggal 5 Mei 2017 pukul 10.00 WIB.

²⁵Wawancara kepada ibu Lutfi Etika, S.pd. selaku anggota BMT Amanah Kudus tanggal 6 Mei 2017 pukul 10.15 WIB

menambah dengan produk lain yaitu produk pembiayaan karena sistem dari pembiayaan tersebut bagi hasilnya tidak memberatkan anggota dan tanpa adanya bunga yang diberlakukan di BMT Amanah Kudus.²⁶ Menurut ibu Amanah selaku anggota BMT Amanah Kudus beliau mengatakan bahwa anggota menggunakan simpanan sakinah dan menambah dengan menggunakan simpanan anak sholeh. Hal ini disebabkan karena anggota ingin memanfaatkan BMT yang disediakan oleh lembaga *hidayatullah*, serta anggota memiliki ketertarikan oleh strategi yang diberlakukan oleh BMT Amanah Kudus yaitu adanya sms banking yang mempermudah anggota dalam pengecekan saldo baik berupa saldo gaji atau saldo tabungan.²⁷

d. Tidak Terpengaruh Tawaran dari Pesaing

wawancara kepada ibu Saidah Isnaini selaku anggota BMT Amanah Kudus mengatakan bahwa sudah percaya menggunakan produk simpanan baik simpanan anak sakinah maupun simpanan anak sholeh. Anggota BMT Amanah Kudus tidak memiliki keinginan untuk pindah menggunakan jasa BMT lain ataupun lembaga keuangan yang menawarkan produk sejenis. Adapun pelayanan yang diterapkan dalam BMT Amanah Kudus yaitu sangat baik. Dan letak kantor BMT Amanah Kudus juga mempengaruhi anggota untuk tidak terpengaruh tawaran dari pesaing karena letak BMT sangat dekat dengan perkantoran dan tempat tinggal para anggota.²⁸

Hasil wawancara dengan ibu Murni, selaku anggota BMT Amanah Kudus mengatakan bahwa bahwa anggota sudah terbiasa dan percaya kepada BMT Amanah Kudus karena pengelolaan karyawan yang baik dan pelayanan yang memuaskan anggota, letak dari BMT itu sendiri yang sangat baik karena berada dekat dengan kantor kerja

²⁶Wawancara kepada ibu Qonita selaku anggota BMT Amanah Kudus tanggal 6 Mei 2017 pukul 10.45 WIB

²⁷Wawancara kepada ibu Amanah selaku anggota BMT Amanah Kudus tanggal 6 Mei 2017 pukul 10.55 WIB

²⁸Wawancara kepada ibu Saidah Isnaini selaku anggota BMT Amanah Kudus tanggal 6 Mei 2017 pukul 10.13 WIB

anggota lalu sistem yang diterapkan dari BMT Amanah Kudus juga berbasis syariah dan itu merupakan alasan dari anggota untuk tidak terpengaruh oleh tawaran pesaing.²⁹

Tabel 4.1
Rekapitulasi Simpanan dan Pembiayaan

Tahun	Simpanan				Pembiayaan			
	Sakinah	Anak Sholeh	Wadiah	Qurban	Mudharabah	Murabahah	Ijarah Muntahiyah	Ijaraj
2014	817	65	249	11	18	205	89	45
2015	1084	65	264	14	15	190	85	45
2016	1280	72	283	14	12	133	86	36

Dari data diatas menyatakan bahwa produk simpanan selalu mengalami kenaikan pada jumlah anggotanya, sedangkan produk pembiayaan daritahun ketahun selalu naik turun, Dari hasil wawancara dengan ibu Amanah selaku anggota BMT Amanah Kudus mengatakan bahwa beliau dulu pernah mengambil pembiayaan untuk pengambilan barang rumah tangga, karena pembiayaan yang beliau ambil sudah lunas jadi beliau memakai produk simpanan anak sholeh dan juga masih menggunakan simpanan sakinah yang pertama kali beliau gunakan”.³⁰ Dari wawancara kepada bapak Masno selaku anggota BMT Amanah Kudus menyatakan bahwa beliau pernah mengambil pembiayaan di BMT Amanah Kudus dulu tetapi karena sudah lunas jadi beliau hanya memakai produk simpanan.³¹ Dari adanya wawancara tersebut jika anggota mengambil pembiayaan dan mereka sudah melunasinya maka bentuk dari loyalitas mereka adalah pemakaian produk lain seperti produk simpanan

²⁹Wawancara kepada ibu Murni selaku anggota BMT Amanah Kudus tanggal 6 Mei 2017 pukul 10.13 WIB

³⁰Wawancarakepada ibu Amanah selaku anggota BMT Amanah Kudus tanggal 6 Mei 2017 pukul 10.55 WIB

³¹Wawancara kepada bapak Masno selaku anggota BMT amanah Kudus tanggal 6 Mei 2017 pukul 11.00 WIB

C. Analisis Data

1. Analisis Strategi Diferensiasi Produk pada *Funding* dan *Lending* di BMT Amanah Kudus

Berdasarkan data yang peneliti peroleh di lapangan, peneliti dapat melakukan analisis bahwa banyak fenomena yang terjadi berkaitan dengan perubahan lingkungan bisnis secara global perlu disikapi dengan kritis oleh para lembaga keuangan. Adanya strategi Persaingan yang kuat antar lembaga-lembaga keuangan dapat menyebabkan tereleminasinya lembaga dalam bentuk keuangan jika tidak mampu bersaing dengan lembaga keuangan lain. Oleh karena itu lembaga keuangan perlu melakukan adanya strategi untuk dapat bersaing mempertahankan anggotanya (nasabahnya) menggunakan strategi diferensiasi produk.

Hasil wawancara dengan bapak Saiful Anwar, S.E, selaku manajer BMT Amanah Kudus dan dari hasil dengan bapak Slamet Fitrianto selaku marketing BMT Amanah Kudus bahwa strategi diferensiasi produk *funding* yang diterapkan BMT Amanah Kudus itu sama dengan BMT pada umumnya artinya secara prinsip simpanan itu menerima penempatan dana dalam tabungan yang bisa ditarik sewaktu-waktu sesuai dengan keinginan anggota, lalu produk yang ditawarkan BMT Amanah Kudus sangat mudah dijangkau oleh semua kalangan, yang membuat produk dari BMT Amanah Kudus beda yaitu mereka menggarap segmentasi keluarga dimana seluruh bagian dari anggota keluarga itu dibuatkan simpanan seperti simpanan anak sholeh dan ibu atau bapak dibuatkan simpanan sakinah.

Sebagaimana yang diterapkan BMT Amanah Kudus telah melakukan diferensiasi produk pada *funding* dan *lending*. Adapun strategi diferensiasi produk pada *funding* meliputi:

a. Simpanan Anak Sholeh

Simpanan anak sholeh adalah simpanan dengan akad Mudharabah (bagi hasil) yang diperuntukan bagi perorangan maupun lembaga untuk berbagai keperluan perencanaan keuangan anak seperti aqiqah, khitan, walimah, sekolah dan lain-lain.

Hasil wawancara dengan bapak Slamet Fitrianto selaku Marketing BMT Amanah Kudus bahwa simpanan ini memiliki kelebihan yaitu Buku tabungan atas nama anak yang bertujuan Menata keuangan masa depan anak, jangka waktu sesuai dengan kebutuhan dan Perubahan jangka waktu tidak dikenakan biaya, Setoran dapat disesuaikan dengan kemampuan anggota, tanpa potongan biaya administrasi dan pajak bulanan dan anggota akan mendapat bagi hasil bulanan.

Diferensiasi produk ini yaitu adanya hadiah yang diberikan anggota berupa alat-alat keperluan sekolah seperti tas, seragam sekolah, sepatu, buku dan alat-alat keperluan sekolah lainnya. Disamping itu, BMT juga memberikan beasiswa selama 1 tahun kepada anak yang bisa menghafalkan Al-qur'an (hfidz) lalu juga dalam produk ini tanpa potongan biaya administrasi dan pajak bulanan. strategi pembeda lain yang digunakan BMT Amanah Kudus dalam menarik minat atau mempertahankan anggota yang sudah bergabung agar merasa nyaman dan terus memakai produk ini yaitu dengan cara pemberian sembako berupa bahan pangan pada setiap bulan kepada para dhuafa atau fakir miskin, pemberian sembako ini diambil dari pembagian bagi hasil yang dikurang 2,5% dari nisbah tabungan pada setiap bulannya. Pengambilan tersebut bukan diambil dari tabungan anggota tetapi dari hasil perhitungan nisbahnya. Sehingga anggota selain dapat menyimpan uangnya di BMT Amanah Kudus juga dapat berbagi dengan orang lain yang lebih membutuhkan.

b. Simpanan Sakinah

Simpanan sakinah adalah simpanan dengan akad Mudharabah (bagi hasil) yang diperuntukan bagi perorangan maupun lembaga untuk maksud investasi, keamanan maupun perencanaan keuangan masa depan. simpanan ini dipersembakan untuk keluarga untuk kebutuhan perencanaan keuangan masa depan, kebutuhan harian, investasi maupun transaksi bisnis. Dana dikelola dengan akad

mudhorobah dengan bagi hasil yang kompetitif. Hasil wawancara dengan bapak Slamet Fitrianto selaku Marketing BMT Amanah Kudus bahwa strategi produk ini yaitu Tanpa adanya potongan biaya administrasi dan pajak bulanan maupun potongan lainnya. BMT Amanah memberikan imbalan kepada anggota berupa bagi hasil dari pendapatan BMT dalam satu bulan berjalan, Apabila dipandang perlu, BMT dapat menetapkan nisbah baru yang diumumkan atau disampaikan secara langsung maksimal pertengahan bulan untuk pemberlakuan pada nisbah bulan berikutnya. penyetoran dan penarikan dapat dilakukan kapan saja, adanya Fasilitas kemudahan antar dan jemput dana pada anggota, Fasilitas autodebet pembayaran tagihan (PLN, Telkom, Spedy, Asuransi, Angsuran, dll).³²

Produk ini menggunakan strategi diferensiasi yaitu adanya undian berhadiah yang diberikan oleh BMT Amanah Kudus yang tidak didasarkan jumlah saldo tabungan, serta simpanan ini dapat dijadikan jaminan untuk pengambilan pembiayaan anggota. BMT Amanah Kudus dalam menarik minat atau mempertahankan anggota yang sudah bergabung agar merasa nyaman dan terus memakai produk ini yaitu dengan cara pemberian sembako berupa bahan pangan pada setiap bulan kepada para dhuafa atau fakir miskin, pemberian sembako ini diambil dari pembagian bagi hasil yang dikurang 2,5% dari nisbah tabungan pada setiap bulannya. Pengambilan tersebut bukan diambil dari tabungan anggota tetapi dari hasil perhitungan nisbahnya. Sehingga anggota selain dapat menyimpan uangnya di BMT Amanah Kudus juga dapat berbagi dengan orang lain yang lebih membutuhkan.

c. Simpanan Mawaddah

Simpanan mawaddah adalah simpanan berjangka sukarela berhadiah dengan akad wadiah. Hasil wawancara dengan bapak Saiful Anwar, S.E, selaku manajer BMT Amanah Kudus bahwa Simpanan ini

³²Hasil wawancara dengan bapak Slamet Fitrianto selaku marketing tanggal 4 Mei 2017 pukul 13.00 WIB

memiliki strategi diferensiasi produk yaitu kesempatan mengikuti undian hadiah yang telah BMT Amanah sediakan, dan tersedia bonus berbagai bingkisan ramadhan.³³

d. Simpanan Qurban

Produk simpanan ini dipersembahkan khusus bagi anggota yang ingin menunaikan ibadah qurban agar berqurban terasa lebih ringan dengan berbagai pilihan jangka dan jumlah setoran bulanan yang dapat disesuaikan dengan keuangan anggota. Hasil wawancara dengan bapak Saiful Anwar, S.E, selaku manajer BMT Amanah Kudus bahwa kelebihan dari simpanan ini yaitu Setoran awal ringan, tersedia jangka waktu dan setoran bulanan. Adapun diferensiasi produk ini yaitu Pencairan dapat dipercepat atau ditunda (sesuai dengan Hari Raya Idul Adha), bebas pajak dan potongan bulanan, fasilitas autodebet setoran bulanan, dapat ditarik tanpa ada pengendapan dana, dapat souvenir menarik, fasilitas pengadaan, perawatan, pengiriman dan pendistribusian hewan qurban.

Sedangkan pada produk *lending* strategi diferensiasinya meliputi:

a. Pembiayaan Modal Usaha

Produk ini merupakan Penyaluran pembiayaan modal usaha dengan skema bagi hasil (*mudharabah*) antara BMT sebagai pemodal dengan calon anggota/anggota sebagai pelaksana usaha dengan nisbah/porsi bagi hasil sesuai dengan kesepakatan. *Mudharabah* merupakan penanaman dana kepada pengelola dana untuk melakukan kegiatan usaha tertentu, dengan pembagian menggunakan metode bagi untung atau metode bagi pendapatan antara kedua belah pihak berdasarkan nisbah yang telah disepakati sebelumnya.³⁴

³³Hasil wawancara dengan Bapak saiful Anwar selaku manajer BMT Amanah Kudus tanggal 4 Mei 2017 pukul 14.00 WIB

³⁴Ahmad Hasan Ridwan, *Manajemen Baitul Mal Wa Tamwil*, CV Pustaka Setia, Bandung, 2013, hlm. 32.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Saiful Anwar, SE, Strategi diferensiasi pada produk ini yaitu ketika terjadi kerugian bukan atas kelalaian anggota maka kerugian dalam bentuk uang ditanggung bersama, selain itu juga diferensiasi dari produk ini yaitu apabila anggota ingin mengajukan pembiayaan kembali kepada pihak BMT Amanah Kudus maka diperbolehkan dengan catatan angsuran yang sebelumnya sudah terbayar minimal 50% dari total kewajiban pembayaran anggota. Strategi diferensiasi produk ini yaitu waktu realisasi pembiayaan yang diajukan oleh anggota sangat cepat, karena hanya 1 hari untuk anggota lama dan 5 hari untuk anggota baru dimana BMT pada umumnya belum menerapkan strategi seperti ini, disamping itu strategi diferensiasi produk ini yaitu pemberian potongan untuk anggota yang mengangsur sebelum tanggal yang ditetapkan oleh BMT, potongan yang ditetapkan oleh BMT Amanah Kudus sebesar Rp 7.000_, serta untuk anggota yang memiliki riwayat pembayaran yang baik dapat mengajukan pembiayaan kembali tanpa adanya agunan.³⁵

b. Pembiayaan Multi Barang

Fasilitas pembiayaan dengan skema jual beli (*Murabahah*) dimana BMT selaku penjual dan calon anggota/anggota selaku pembeli. Harga dasar dan margin keuntungan BMT disepakati oleh kedua belah pihak diawal proses pembiayaan. *Murabahah* merupakan menjual barang dengan harga jual sebesar harga perolehan ditambah keuntungan yang disepakati dan penjual harus mengungkapkan harga perolehan barang tersebut kepada pembeli.³⁶

Produk ini dapat diakses untuk memenuhi kebutuhan pembelian berbagai jenis barang investasi dan kebutuhan konsumsi. Strategi diferensiasi produk ini yaitu sama dengan strategi produk pembiayaan modal usaha yaitu sama-sama memperbolehkan anggota untuk mengambil pembiayaan kembali dengan catatan sudah

³⁵Hasil wawancara dengan Bapak Saiful Anwar selaku Manajer BMT Amanah Kudus tanggal 4 Mei 2017 pukul 14.00 WIB

³⁶*Ibid.*, hlm. 32.

mengangsur angsuran pokok minimal 50 % dan dengan riwayat pembayaran yang baik dari pembiayaan yang diambil sebelumnya.

c. Pembiayaan Sewa

Fasilitas pembiayaan ini yang dapat diakses oleh calon anggota/anggota dengan akad sewa dimana BMT mengalihkan hak guna manfaat atas barang atau pekerjaan tertentu dalam jangka waktu tertentu dengan imbal jasa berupa ujuh atau upah yang disepakati oleh kedua belah pihak. Selain ijarah juga tersedia akad *Ijarah Muntahiyah Bit Tamlik*, dengan skema pengalihan hak kepemilikan kepada calon anggota/anggota setelah masa ijarah/sewa selesai. Al-ijarah merupakan akad pemindahan hak guna (manfaat) atas sesuatu barang dalam waktu tertentu dengan pembayaran sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan barang tersebut.³⁷

Diferensiasi produk ini yaitu dengan menggunakan sasaran pasar oleh semua kalangan terutama kalangan menengah kebawah seperti, pedagang pasar, tukang ojek, tukang bijak dan lain-lain untuk mengembangkan usaha anggota dan dalam pembayaran angsuran jika membayar sebelum tanggal penentuan BMT maka akan mendapatkan potongan Rp 7.000_ .

Hal diatas senada dengan interview yang dijalankan peneliti saat dilapangan dengan anggota (nasabah) BMT Amanah Kudus menyatakan bahwasanya alasan untuk menabung di BMT Amanah Kudus adalah karena ramahnya pelayanan, mudahnya menabung, dalam pengambilan pembiayaan prosesnya cepat, dan bagi hasilnya tidak memberatkan anggota. Hasil wawancara dengan bapak Slamet Fitrianto marketing BMT Amanah Kudus mengatakan bahwa, BMT Amanah Kudus pelayanan harus luwes jadi berusaha menjadi teman anggota (nasabah),adanya penerapan sikap jujur dalam melayani anggota, ramah kepada setiap anggota, serta didukung juga dengan layanan sms banking, jadi setiap kali transaksi diambil marketing

³⁷*Ibid.*, hlm. 32.

ketika disetorkan ke kantor nanti ada sms pemberitahuan kepada anggota memiliki pola layanan yang belum dilakukan oleh kebanyakan BMT lainnya yaitu adanya sms banking, sms banking dibuat sebagai bentuk transparansi-transparansi dari transaksi-transaksi anggota, anggota bisa menyetorkan uang dirumah kepada marketing lalu marketing menyetorkan dana ke teller kemudian sistem akan secara otomatis memberikan informasi lewat sms kepada anggota sehingga transparansi transaksi anggota akan terkontrol.³⁸

Tabel 4.2

Strategi Diferensiasi Produk pada *Funding* dan *Lending*

<i>Funding</i>	<i>Lending</i>
<p>a. hadiah yang diberikan anggota berupa alat-alat keperluan sekolah (simpanan anak sholeh)</p> <p>b. Pemberikan beasiswa selama 1 tahun kepada anak yang bisa menghafalkan Al-qur'an (hfidz)</p> <p>c. Tanpa potongan biaya administrasi dan pajak bulanan.</p> <p>d. anggota selain dapat menyimpan uangnya di BMT Amanah Kudus juga dapat berbagi dengan orang lain yang lebih membutuhkan dengan berbagi sembago tiap bulan berdasarkan bagi hasil 2,5%</p>	<p>a. ketika terjadi kerugian bukan atas kelalaian anggota maka kerugian dalam bentuk uang ditanggung bersama.</p> <p>b. apabila anggota ingin mengajukan pembiayaan kembali kepada pihak BMT Amanah Kudus maka diperbolehkan dengan catatan angsuran yang sebelumnya sudah terbayar minimal 50% dari total kewajiban pembayaran anggota</p> <p>c. Realisasi pembiayaan yang diajukan oleh anggota sangat cepat, karena hanya 1 hari untuk anggota lama dan 5 hari untuk anggota baru</p>

³⁸Hasil Wawancara kepada Bapak Slamet Fitrianto selaku marketing BMT Amanah Kudus tanggal 4 Mei 2017 pukul 13.00 WIB

<p>e. adanya undian berhadiah yang diberikan oleh BMT Amanah Kudus yang tidak didasarkan jumlah saldo tabungan</p> <p>f. Simpanan dapat dijadikan jaminan untuk pengambilan pembiayaan anggota.</p> <p>g. Adanya sms banking dimana pada umumnya BMT lain belum menerapkan sistem seperti ini</p>	<p>dimana BMT pada umumnya belum menerapkan strategi seperti ini.</p> <p>d. pemberian potongan untuk anggota yang mengangsur sebelum tanggal yang ditetapkan oleh BMT, potongan yang ditetapkan oleh BMT Amanah Kudus sebesar Rp 7.000</p> <p>e. untuk anggota yang memiliki riwayat pembayaran yang baik dapat mengajukan pembiayaan kembali tanpa adanya agunan.</p> <p>f. Adanya sms banking dimana pada umumnya BMT lain belum menerapkan sistem seperti ini</p>
---	--

2. Analisis Strategi Diferensiasi Produk Pada *Funding* Dan *Lending* Untuk Meningkatkan Loyalitas Anggota

Peran umum BMT adalah melakukan pembinaan dan pendataan yang berdasarkan sistem syariah dalam kehidupan ekonomi masyarakat. Sebagai lembaga keuangan yang bersentuhan langsung dengan kehidupan masyarakat kecil serba cukup ilmu pengetahuan ataupun materi, maka BMT memiliki tugas penting dalam mengembangkan misi keislaman dalam segala aspek kehidupan masyarakat. Dalam memasarkan produk *funding* dan *lending* kepada anggotanya (nasabah), BMT Amanah Kudus melakukan berbagai cara yaitu dengan memberikan penjelasan dan

manfaat mengenai produk *funding* (simpanan) dan *lending* (pembiayaan) yang ditawarkan BMT Amanah Kudus.

Untuk memudahkan akses anggota BMT Amanah Kudus membuka kantor cabang di daerah jati. BMT Amanah Kudus juga aktif melakukan jemput bola terhadap anggotanya yang tidak bisa bertransaksi ke kantor BMT Amanah Kudus karena sibuk, itu merupakan strategi dalam pelayanan yang akan membuat anggota untuk bertahan memakai produk-produk yang ditawarkan BMT Amanah Kudus. Mempertahankan anggota atau loyalitas anggota merupakan kesetiaan anggota terhadap pemakaian jasa yang telah ditawarkan oleh BMT Amanah Kudus, kesetiaan ini muncul tanpa adanya paksaan tetapi muncul dari kesadaran diri sendiri. Loyalitas anggota merupakan salah satu tujuan inti yang diupayakan dalam pemasaran, karena dengan adanya loyalitas anggota (nasabah) maka BMT akan mendapatkan keuntungan dalam jangka panjang. Besarnya kemungkinan anggota untuk memakai jasa yang ditawarkan kembali dan kesediaan mereka untuk menjadi anggota, menjadi anggota berarti bersedia memakai lebih dari satu jasa atau produk yang ditawarkan, memberikan rekomendasi yang positif serta bersedia menginformasikan kepadapihak BMT apabila terjadi kesalahan dalam operasional pelayanan. Adapun indikator loyalitas yaitu meliputi:

a. Transaksi berulang

Loyalitas konsumen merupakan suatu yang mendalam untuk membeli kembali atau berlangganan suatu produk atau jasa secara konsisten dimasa yang akan datang. Sehingga dapat menyebabkan pengulangan pembelian merek yang sama walaupun ada pengaruh situasi dan berbagai usaha pemasaran yang berpotensi untuk menyebabkan tindakan perpindahan merek, perusahaan untuk mendapatkan loyalitas atau kesetiaan konsumen perlu strategi

pemasaran yang tepat.³⁹ Adanya sebuah tindak lanjut untuk melakukan transaksi kembali atau berulang ditempat yang sama.⁴⁰

Dari hasil wawancara kepada beberapa anggota (nasabah) baik yang menggunakan produk *funding* atau produk *lending* yaitu ibu Tri Wahyu, S. Pd, dan ibu Endah didapat bahwa anggota (nasabah) melakukan transaksi berulang di BMT Amanah Kudus dan menyatakan akan tetap mempercayakan dananya dikelola oleh BMT Amanah Kudus dan bertahan menjadi anggota (nasabah) BMT Amanah Kudus.

b. Merekomendasikan kepada orang lain

Merekomendasikan kepada orang lain, karena adanya kenyamanan dan kepuasan tersendiri yang dapat dirasakan maka seseorang akan merekomendasikan pemberitaan apa yang dirasakannya tersebut kepada orang lain.⁴¹

Dari hasil wawancara kepada beberapa anggota (nasabah) bapak masno dan bapak rohman yaitu menyatakan bahwa mereka telah merekomendasikan kepada teman, saudara, tetangga, maupun orang-orang disekitarnya untuk bergabung menjadi anggota (nasabah) BMT Amanah Kudus karena adanya kenyamanan dan kepuasan tersendiri yang dapat dirasakan, maka seseorang akan merekomendasikan tentang pemberitaan apa yang telah dirasakannya tersebut kepada orang lain.

Dari hasil wawancara kepada bapak Abdullah Chafid beliau menggunakan produk dari BMT Amanah Kudus yang berupa simpanan karena banyaknya teman yang telah menggunakan produk BMT Amanah Kudus serta memberikan rekomendasi atas produk BMT Amanah Kudus. Anggota yang selalu merekomendasikan produk kepada orang lain adalah aset terbesar bagi BMT, dimana anggota ini

³⁹[https://lachataa.wordpress.com/tag/loyalitas-konsumen-terhadap-produk-indomie/\(2-01-2017\)](https://lachataa.wordpress.com/tag/loyalitas-konsumen-terhadap-produk-indomie/(2-01-2017))

⁴⁰Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen: Teori dan Praktik*, Pustaka Setia, Bandung, 2015, hlm 86.

⁴¹*Ibid.*, hlm. 86.

selain merekomendasikan akan selalu menggunakan produk dan jasa BMT, anggota akan menjadi juru bicara yang baik pada anggota lain dan anggota akan marah apabila ada orang lain yang menjatuhkan produk dan jasa BMT itu sendiri.

c. Menggunakan jasa lain yang telah diawarkan

Kepuasan yang telah dirasakan anggota (nasabah) pada suatu produk, maka akan ada dorongan untuk mencoba tawaran produk lain yang telah disediakan di tempat tersebut⁴². Dari data yang peneliti dapatkan kebanyakan anggota (nasabah) BMT Amanah Kudus memakai produk yang ditawarkan BMT lebih dari satu produk.

Dari hasil wawancara kepada Lutfi Etika, S. Pd, ibu Amanah dan ibu Qonita selaku anggota BMT Amanah Kudus menyatakan bahwa mereka percaya bahwa sistem yang diterapkan benar-benar syariah karena dari pembina dan pengawas itu adalah orang-orang yang paham dengan aturan syariah dan memanfaatkan BMT yang disediakan oleh lembaga sendiri yaitu lembaga *hidayatullah*, disamping itu juga ada layanan sms banking yang lebih memudahkan dalam pengecekan saldo.

d. Tidak terpengaruh tawaran dari pesaing

Tidak akan mudah terpengaruh tawaran dari dari produk pesaing, karena sudah terbentuk kenyamanan dalam diri selama mengkonsumsi atau menggunakan jasa ditempat tersebut.

Dari hasil penelitian kepada anggota (nasabah) yaituibu Saidah Isnaini dan ibu Murni menyatakan dari pelayanan sangat memuaskan dari karyawan-karyawan yang profesional, disiplin dan teliti, dekat dengan tempat kerja yang masih satu lembaga dengan BMT Amanah Kudus, serta ketika ingin mengambil uang itu mudah bahwa mereka merasa nyaman dengan produk yang ditawarkan di BMT Amanah Kudus cukup lengkap, aman, nyaman dan memiliki kualitas yang baik serta hubungan kekeluargaan kepada anggota (nasabah) sangat baik,

⁴²Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik, Op. Cit.*, hlm, 86.

oleh sebab itu anggota menolak untuk tidak menggunakan produk dari yang ditawarkan oleh pesaing lain. Mereka yakin dengan produk yang mereka gunakan saat ini, dan sulit untuk beralih ke produk pesaing lain, mereka menganggap produk yang digunakan saat ini adalah sesuai dengan yang mereka inginkan dan banyak mereka yang percaya dengan produk yang mereka gunakan saat ini.

Berdasarkan keempat indikator loyalitas diatas, anggota telah memulai memiliki rasa loyalitas yang tinggi terhadap BMT Amanah Kudus. Kualitas berupa produk, layanan dan sistem syariah yang diterapkan di BMT Amanah Kudus sangat baik. Masa yang akan datang diharapkan BMT Amanah Kudus dapat terus mempertahankan dan meningkatkan loyalitas yang sudah mulai terbangun dibentuk anggota (nasabah) maupun calon anggota.

Tabel 4.3

Rekapitulasi Simpanan dan Pembiayaan

Tahun	Simpanan				Pembiayaan			
	Sakinah	Anak Sholeh	Wadiah	Qurban	Mudharabah	Murabahah	Ijarah Muntahiyah	Ijarah
2014	817	65	249	11	18	205	89	45
2015	1084	65	264	14	15	190	85	45
2016	1280	72	283	14	12	133	86	36

Dari data diatas menyatakan bahwa produk simpanan selalu mengalami kenaikan pada jumlah anggotanya, sedangkan produk pembiayaan dari tahun ketahun selalu naik turun.

Dari adanya wawancara tersebut jika anggota mengambil pembiayaan dan mereka sudah melunasinya maka bentuk dari loyalitas mereka adalah pemakaian produk lain seperti produk simpanan. Hal terpenting dalam lembaga keuangan yang berbasis syariah terutama BMT Amanah Kudus harus selalu meningkatkan SDM yang mempunyai daya saing yang handal karena adanya persaingan dimasa mendatang. BMT Amanah Kudus harus dapat mencetak SDM yang

memiliki dua sisi kemampuan yaitu Keterampilan Pengelolaan Operasional (Profesionalisme) dan pengetahuan syariah termasuk moral atau akhlak dengan integritas yang tinggi.

