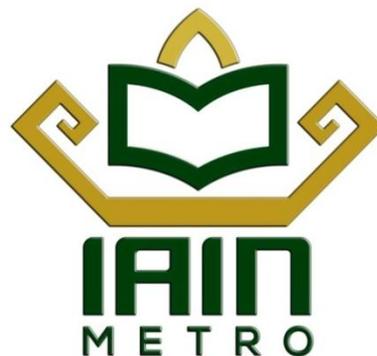


**SKRIPSI**

**ANALISIS STRATEGI PENGEMBANGAN  
BMT MENTARI KOTA GAJAH**

**Oleh:**

**RENITA WIJAYANTI  
NPM. 1502100296**



**Jurusan S1 Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
1441 H / 2020 M**

# **ANALISIS STRATEGI PENGEMBANGAN BMT MENTARI KOTA GAJAH**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

**RENITA WIJAYANTI**  
NPM. 1502100296

Pembimbing I : Liberty, SE, MA  
Pembimbing II : Era Yudistira, M.Ak

Jurusan S1 Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO**  
**1441 H / 2020 M**

## NOTA DINAS

Nomor :  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Hal : **Pengajuan untuk Dimunaqosyahkan  
Saudara Renita Wijayanti**

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro  
Di \_  
Tempat

*Assalammu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah Kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya maka skripsi saudara:

Nama : **RENITA WIJAYANTI**  
NPM : 1502100296  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Judul : **ANALISIS STRATEGI PENGEMBANGAN BMT  
MENTARI KOTA GAJAH**

Sudah dapat kami setujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk dimunaqosyahkan.

Demikianlah harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

*Wassalammu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, Juni 2020

Pembimbing I,



**Liberty, SE, MA**

NIP. 19740824 200003 2 002

Pembimbing II,



**Era Yudistira, M.Ak**

NIP. 19901003 201503 2 010

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **ANALISIS STRATEGI PENGEMBANGAN BMT MENTARI  
KOTA GAJAH**

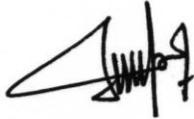
Nama : **RENITA WIJAYANTI**  
NPM : 1502100296  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

## MENYETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Metro, Juni 2020

Pembimbing I,



**Liberty, SE, MA**

NIP. 19740824 200003 2 002

Pembimbing II,



**Era Yudistira, M.Ak**

NIP. 19901003 201503 2 010

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS STRATEGI PENGEMBANGAN BMT MENTARI KOTA GAJAH**

**Oleh  
RENITA WIJAYANTI**

Strategi adalah suatu rencana yang menyeluruh dan terpadu yang diarahkan untuk mencapai tujuan perusahaan. Strategi berperan penting pada era global dan perdagangan bebas sekarang ini ketika persaingan semakin hebat untuk meraih keunggulan dalam persaingan diperlukan strategi yang handal. Penelitian ini mengkaji bagaimana penerapan strategi dalam pengembangan BMT Mentari Kota Gajah. Manfaat penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat menambah pengetahuan di bidang perbankan tentang strategi pengembangan perusahaan. Sedangkan secara praktis diharapkan berguna bagi BMT Mentari kota gajah dalam menerapkan strategi pengembangan pada sistem perbankan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah *field research*, dimana penelitian lapangan adalah suatu penelitian yang dilakukan dilokasi penelitian di BMT Mentari Kota Gajah dengan bersifat deskriptif kualitatif. Sumber data yang diperoleh melalui sumber data primer dan sumber data sekunder, dengan menggunakan metode pengumpulan data wawancara, dokumentasi data-data yang diperoleh akan ditafsirkan dalam bentuk pemaparan dan analisa sehingga peneliti dapat memberikan kesimpulan pada penelitian yang diteliti ini. Adapun analisis data yang digunakan peneliti menggunakan data yang diperoleh kemudian data tersebut di analisis dengan menggunakan cara berfikir induktif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa BMT Mentari Kota Gajah dalam prakteknya sudah sesuai yang diharapkan peneliti, dimana penerapan strategi dalam pengembangan BMT Mentari Kota Gajah sudah menerapkan kepada anggota dan calon anggot, yang sudah memberikan pelayanan terbaiknya dengan bersikap ramah, komonikatif, sopan santun serta bertanggung jawab penuh terhadap anggota dan calon anggota dalam meningkatkan jumlah anggota BMT Mentari Kota Gajah.

Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa penerapan strategi dalam pengembangan BMT Mentari Kota Gajah dalam kepercayaan masyarakat itu sangatlah penting bagi BMT Mentari untuk mencapai target dan kepuasan yang maksimal sesuai dengan yang diharapkan melalui pemberian pelayanan yang baik. karena pelayanan yang baik mampu memberikan dampak yang positif untuk meningkatkan jumlah anggota BMT Mentari.

## ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : RENITA WIJAYANTI  
NPM : 1502100296  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, Juni 2020  
Yang Menyatakan,



**Renita Wijayanti**  
NPM. 1502100296

## MOTTO

وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ <sup>ص</sup> وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ  
الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

Artinya: dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan. (Q.S. At-Taubah: 105)<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: Diponegoro, 2005), 162

## **PERSEMBAHAN**

Tiada kata yang pantas diucapkan selain bersyukur kepada Allah SWT yang telah memberikan begitu banyak berkah dalam hidup peneliti. peneliti persembahkan skripsi ini sebagai ungkapan rasa hormat dan cinta kasih yang tulus kepada :

1. Kedua orang tuaku Bapak Slamet dan Ibu Sarmayati yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta do'a yang tiada henti untuk penulis.
2. Kakak kandung saya Marta Anugrahwansyah dan ayuk ipar saya Rida Astriani dan keponakanku Fatthir Tata Alfathi yang senantiasa memberikan semangat, senyum dan do'anya untuk keberhasilan skripsi ini.
3. Sahabat terbaikku Eva Puspita Maylani dan pacarku Muchlas Adi Nugraha yang selalu menyemangati dan membantu untuk menyelesaikan skripsi ini.  
Terima kasih untuk dukungan dan bantuan dari kalian.
4. Almamater Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

## **KATA PENGANTAR**

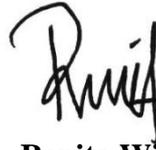
Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas taufik hidayah dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini. Penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dalam upaya penyelesaian skripsi ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag, selaku Rektor IAIN Metro,
2. Ibu Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Ibu Reonika Puspitasari, M.E.Sy, selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah
4. Ibu Liberty, SE, MA, selaku Pembimbing I pada penelitian ini, yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
5. Ibu Era Yudistira, M.Ak, selaku Pembimbing II pada skripsi ini, yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
6. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.
7. Manajer dan segenap Karyawan di BMT Mentari Kota Gajah yang telah memberikan sarana dan prasarana kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan kelapangan dada. Dan akhirnya semoga skripsi ini kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu Perbankan Syariah.

Metro, Januari 2020  
Peneliti,



**Renita Wijayanti**  
NPM. 1502100296

## DAFTAR ISI

	Hal.
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ORISINALITAS PENELITIAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>viii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Pertanyaan Penelitian .....	9
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
D. Penelitian Relevan .....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>13</b>
A. Strategi .....	13
1. Pengertian Strategi .....	13
2. Tingkatan Strategi .....	14
3. Fungsi Strategi.....	14
4. Tujuan Strategi .....	15
5. Manfaat Strategi .....	16
B. Pengertian Kepercayaan .....	17
C. Analisis SWOT .....	20
1. Kekuatan ( <i>Strength</i> ).....	22
2. Kelemahan ( <i>Weakness</i> ) .....	22
3. Peluang ( <i>Opportunity</i> ).....	23
4. Ancaman ( <i>Threat</i> ) .....	24

<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
	A. Jenis dan Sifat Penelitian.....	26
	B. Sumber Data .....	27
	C. Teknik Pengumpulan Data .....	29
	D. Teknik Analisa Data .....	30
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>32</b>
	A. Gambaran Umum BMT Mentari Kota Gajah.....	32
	1. Sejarah BMT Mentari Kota Gajah .....	32
	2. Struktur Organisasi BMT Mentari Kota Gajah .....	34
	3. Produk BMT Mentari Kota Gajah .....	35
	B. Penerapan Strategi dalam Pengembangan BMT Mentari Kota Gajah .....	38
	C. Analisis Strategi Pengembangan BMT Mentari Kota Gajah ...	49
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>54</b>
	A. Kesimpulan .....	54
	B. Saran .....	55

**DAFTAR PUSTAKA**  
**DAFTAR RIWAYAT**

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1.1. Jumlah Anggota Pembiayaan dan Simpanan Tahun 2017-2019.....	4
4.1. Jumlah Anggota Tabungan BMT Mentari Kota Gajah Periode 2017-2019 .....	42

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
4.1. Struktur Organisasi BMT Mentari Kota Gajah .....	34

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Surat Bimbingan
2. Outline
3. Alat Pengumpul Data
4. Surat Research
5. Surat Tugas
6. Surat Balasan Izin Research
7. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
8. Foto-foto Penelitian
9. Surat Keterangan Bebas Pustaka
10. Riwayat Hidup

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

*Baitul maal wat tamwil* (BMT) adalah balai usaha mandiri terpadu yang isinya berintikan *bayt-al-mal wa at-tamwil* dengan kegiatan mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha kecil dalam menerima pelayanan berupa penyaluran dan penerimaan dana. Selain itu BMT juga dapat menerima titipan zakat, infak, dan sedakah, serta menyalurkannya sesuai dengan peraturan dan amanatnya.<sup>1</sup> Kegiatan usaha Bank secara umum adalah merupakan suatu usaha yang berlandaskan kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu profesionalisme pengelola yang berkecimpung di dalamnya merupakan suatu keharusan yang tidak dapat ditawar lagi. Pada dasarnya suatu bank selalu berusaha untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.<sup>2</sup> Hal itu pun juga berlaku pada lembaga keuangan syariah non bank seperti BMT.

Strategi adalah suatu kesatuan rencana yang menyeluruh, komprehensif, dan terpadu yang diarahkan untuk mencapai tujuan perusahaan. Strategi berperan penting pada era global dan perdagangan bebas sekarang ini,

---

<sup>1</sup> Ahmad Hasan Ridwan, *Manajemen Baitul Mal Wa Tamwil*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2013), 24.

<sup>2</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan*, cet. 4, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), 133.

ketika persaingan semakin hebat. Untuk meraih keunggulan dalam persaingan (*competitive advantages*), diperlukan strategi yang andal.<sup>3</sup>

Seiring dengan perkembangannya, jumlah perbankan syariah semakin meningkat dari waktu ke waktu. Hal ini menimbulkan persaingan yang semakin ketat antara perbankan syariah. Hal tersebut menjadi sebuah persoalan untuk BMT, karena dimana perbankan syariah semakin banyak dan semakin banyak pula BMT yang mengalami kebangkrutan yang membuat krisis kepercayaan masyarakat terhadap itu sendiri. Dan dikondisi inilah BMT Mentari harus membuat sebuah strategi yang andal agar tetap eksis di Lembaga Keuangan Non bank untuk saat ini dan masa yang akan datang. BMT merupakan lembaga keuangan yang bergerak di bidang jasa keuangan. Kepercayaan anggota terhadap BMT itu adalah modal pertama yang dibutuhkan. Tanpa ada kepercayaan BMT tersebut tidak akan bisa tumbuh atau malah lebih buruk failed atau bangkrut.

Salah satu lembaga keuangan syariah yang berdiri di Kota Gajah, Lampung Tengah adalah BMT Mentari yang di dirikan pada tanggal 10 Oktober 1997. lembaga keuangan syariah kegiatan usaha simpan pinjam dengan jumlah anggota 20 karyawan. BMT Mentari Kota Gajah ialah lembaga yang bergerak dalam simpan pinjam yang berprinsip syariah ini merupakan suatu lembaga yang telah berdiri 20 tahun yang lalu.

BMT Mentari Kota Gajah yang salah satu terbesar di Lampung Tengah cabang pertama yang dibuka oleh BMT Mentari adalah cabang pasar Punggur

---

<sup>3</sup> Nana Herdiana Abdurahman, *Manajemen Strategi Pemasaran*, (Lingkar Selatan: Pustaka Setia, 2015),198.

Lampung Tengah pada tanggal 15 juni 2006 cabang kedua Pasar Mandala Kecamatan Bandar Mataram Lampung Tengah pada tanggal 28 Januari 2009, cabang ketiga Pasar Merapi Kecamatan Seputuh Raman Lampung Tengah pada tanggal 27 Maret 2010, cabang ke empat Pasar Simpang Agung Kecamatan Seputih Agung Lampung Tengah pada tanggal 08 Januari 2011, cabang kelima Pasar Simbarwaringin Kecamatan Trimurjo Lampung Tengah pada tanggal 10 Juni 2012, cabang keenam Pasar Tridatu Kecamatan Labuhan Ratu Lampung Tengah pada tanggal 09 November 2011, cabang ketujuh Pasar Pekalongan Lampung Timur 20 November 2011 dan cabang yang terkahir cabang kedelapan pasar Lama Rumbia Lampung Tengah pada tanggal 15 Februari 2014.

Berdasarkan data di atas BMT Mentari Kota Gajah ini memiliki 8 cabang yang dimana hampir di setiap tahunnya ada saja cabang baru yang diresmikan. Dengan hal itu juga dapat dilihat bahwa dulu BMT Mentari Kota Gajah ini sangat berkembang dengan baik atau bisa dikatakan eksis di bidang lembaga keuangan non bank ini.

Tetapi seperti yang dikatakan oleh bapak Suryono dulu di daerah Kota Gajah merupakan pusat BMT dan Koperasi karena banyaknya BMT dan Koperasai yang ada di Kota Gajah yang mana jumlahnya kurang lebih dari 40 BMT dan Koperasi. Salah satu BMT yang terbesar di Kota Gajah waktu itu adalah BMT L-Risma. BMT tersebut mengalami kebangkrutan dan efeknya pun sangat besar untuk BMT dan Koperasi yang lainnya. BMT yang besar yang masih eksis hingga saat ini yaitu di antaranya BMT Mentari dan BMT

Assyafiyah. Efek yang ditimbulkan dari BMT L-Risma diantaranya adalah menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap BMT yang mana mempengaruhi anggota yang melakukan pembiayaan dan menabung di BMT Mentari tersebut. Dulu di BMT Mentari setiap harinya mendapatkan calon anggota baru pembiayaan dan menabung tetapi keadaan BMT saat ini tidak sebanyak calon anggota baru seperti dulu. Masyarakat masih mempertanyakan kredibilitas BMT Mentari contohnya dalam bentuk simpanan karena masyarakat membutuhkan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) sebagai lembaga yang menjamin simpanan masyarakat. Jika anggota ingin melakukan pembiayaan BMT mampu memberikan pembiayaan tersebut pada waktu yang telah ditentukan.<sup>4</sup>

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Anggota Pembiayaan dan Simpanan Tahun 2017-2019**

No	Tahun	Pembiayaan	Simpanan
1	2017	3.993	45.700
2	2018	2.944	44.768
3	2019	2.167	45.225

Berdasarkan data di atas jumlah anggota yang melakukan pembiayaan ditahun 2017 berjumlah 3.993 anggota, ditahun 2018 berjumlah 2.944 anggota dan ditahun 2019 berjumlah 2.167 anggota dari ketiga tahun tersebut dapat kita lihat bahwa mengalami penurunan yang sangat drastis dan yang melakukan simpanan di tahun 2017 berjumlah 45.700 anggota, ditahun 2018 berjumlah 44.768 anggota dan ditahun 2019 berjumlah 45.225 anggota. Dari

---

<sup>4</sup> Bapak Suryono, Manajer BMT Mentari Kota Gajah, wawancara pada pra-survey, pada tanggal 20 November 2019.

ketiga tahun tersebut dapat kita lihat mengalami fluktuatif di BMT Mentari Kota Gajah.

Kepercayaan masyarakat terhadap perbankan merupakan salah satu kunci untuk perbankan. Kepercayaan ini dapat diperoleh dengan kepastian hukum dalam suatu peraturan bank serta penjamin simpanan anggota BMT. Salah satu mekanisme melalui peraturan perundang-undangan dalam rangka untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada BMT adalah dengan adanya undang-undang No. 24 tahun 2004 tentang lembaga penjamin simpanan (LPS). Adanya LPS ini diharapkan dapat memberikan keyakinan anggota khususnya anggota penyimpan dana.

Dari kinerja pelayanan, pelayanan yang dilakukan oleh BMT Mentari Kota Gajah yaitu berusaha memberikan pelayanan dengan baik, dengan tujuan untuk anggota dengan nyaman oleh pihak BMT. Salah satunya yaitu lembaga selalu mengajak anggota untuk mengikuti semacam seminar guna untuk menambah pengetahuan anggota tentang BMT Mentari Kota Gajah dan untuk meningkatkan kepercayaan anggota terhadap BMT.

Dari pelayanan-pelayanan tersebut tanggapan dari pelayanan dalam memberikan penjelasan terhadap anggota, profesional, keramahan dan kesopanan, melayani secara cepat dan tepat, melayani dengan penuh kesabaran dan menghargai anggota. Dengan adanya pelayanan tersebut anggota bisa menilai apakah pelayanan yang diberikan telah memberikan rasa puas terhadap anggota.

Dari semua pelayanan yang diberikan oleh BMT Mentari tidak lepas dengan sumber daya manusia yang ada di BMT Mentari. Sumber daya manusia adalah kunci sukses suatu usaha dalam memakmurkan suatu lembaga.

Sumber daya manusia yang ada di BMT Mentari yaitu selalu meningkatkan kinerja para karyawan-karyawannya, meningkatkan kualitas dari pengurus dan karyawan, karyawan yang berkompeten karena dengan kompetensi yang dimiliki otomatis semua aktifitas akan selalu cepat tanggap dan secara tepat dengan kemampuannya melayani para anggota, pengurus dan karyawan harus mempunyai skil yang profesional.

Untuk meningkatkan kinerja karyawan BMT Mentari, langka yang dilakukan adalah dengan memberikan pendidikan dan pelatihan. Misalnya dengan memberikan posisi kerja yang sesuai dengan kemampuan karyawan, serta dengan memberikan pengertian-pengertian supaya karyawan mengerti dan memahami secara menyeluruh tentang apa yang harus karyawan kerjakan dan apa yang harus diberikan kepada anggota untuk memberikan kepuasan terhadap anggota BMT Mentari Kota Gajah.

Ada beberpa Sebab anggota meninggalkan BMT, baik untuk sementara waktu atau selamanya. Agar kejadian tersebut tidak terulangi maka seseorang karyawan BMT, terlebih lagi Customer Service (CS) harus tau

kenapa anggota atau calon anggota memutuskan akad atau kerja sama dikarenakan ada beberapa sebab yakni<sup>5</sup>:

1. Pelayanan yang tidak memuaskan

Penyebab anggota tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT. Anggota merasa tidak dilayani dengan baik seperti tidak diperhatikan atau merasa tersinggung dengan kata-kata karyawan tersebut.

2. Karyawan tidak tepat waktu

Karyawan *customer service* tidak menepati janji seperti waktu pelayanan. Begitu juga dengan penyelesaian pekerjaan yang tidak sesuai dengan keinginan anggota tersebut.

Kepuasan anggota menjadi sangat bernilai bagi BMT atau perusahaan yang perlu dilayani dengan sebaik-baiknya. Apabila anggota puas atas pelayanan yang diberikan oleh BMT ada keuntungan yang didapat oleh BMT Mentari yakni<sup>6</sup>:

1. Kepuasan anggota lama akan menular kepada anggota baru dengan cara, sehingga dapat meningkatkan jumlah anggota. Kepuasan pelanggan dengan cara memberitahukan akan pengalamannya yang menyenangkan terhadap BMT Mentari dan memberi sedikit pengetahuan dan pengalaman dari mulut kemulut.
2. Memperhatikan kualitas pelayanan dari BMT Mentari tersebut yang melayani anggota dengan keramahan, sopan santun, cepat dan efisien.

---

<sup>5</sup> Abah Asep, anggota BMT mentari Kota Gajah, wawancara pada anggota yang tidak aktif, pada tanggal 15 Januari 2020.

<sup>6</sup> Ibu Ida, anggota BMT Mentari Kota Gajah, wawancara pada anggota yang aktif, pada tanggal 15 Januari 2020.

3. Saat karyawan BMT Mentari berinteraksi dengan anggotanya diberlakukan seperti teman lama, sehingga timbul keakraban dan kenyamanan selama berhubungan dengan baik.
4. Jenis produk yang ditawarkan BMT Mentari lengkap dan tidak memerlukan persyaratan yang memberatkan anggota.
5. Brosur tersedia dan lengkap mampu menjelaskan segala sesuatu sesuai dengan keinginan anggota.

BMT Mentari merupakan lembaga keuangan syariah yang terhitung besar dan strategis, dan dinilai oleh sebagian orang tempat nya strategis yang dekat dengan pasar. Namun pengurus tetap berjuang mengembangkan BMT Mentari ini sehingga berdiri kokoh dan memiliki nilai tinggi dikalangan lembaga keuangan syariah. Nilai saing ini tentunya merupakan suatu usaha semua kalangan mulai dari pengawasan, pengurus dan pengelola dalam menjalankan tugasnya dengan baik.terutama pengelola yang senantiasa berdiri di barisan terdepan dalam melayani anggotanya.

Setiap perusahaan maupun lembaga-lembaga membutuhka suatu laporan keuangan. Laporan keuangan merupakan salah satu sumber informasi penting yang digunakan oleh para pengelola perusahaan. Laporan keuangan juga mencatat semua informasi keuangan suatu perusahaan secara tahunan, semesteran, triwulan, bulanan bahkan bisa harian. akutansi yang dapat digunakan untuk menggambar kinerja perusahaan tersebut.

Laporan keuangan menggambarkan kondisi keuangan dan hasil usaha pada BMT Mentari berdasarkan data yang didapat jumlah asset BMT Mentari

pada tahun 2017 berjumlah Rp. 9.038.973, 227 dan ditahun 2018 berjumlah Rp. 9.270.406, 819. mengalami kenaikan ditahun 2018 dikarenakan sumber daya manusia masih percaya kepada BMT Mentari Kota Gajah.

Dengan demikian dapat kita katakan bahwa dapat untuk bertahan dalam menghadapi persaingan, BMT Mentari Kota Gajah harus mampu mengarahkan dan pengelola dan anggotanya agar bisa bersaing dengan lembaga keuangan lainnya. Dengan memanfaatkan keunggulan-keunggulan dan peluang yang ada serta meminimalisir kelemahan dan ancaman-ancaman yang dapat merugikan BMT Mentari itu sendiri agar bisa menjadi lembaga keuangan yang berkembang dan mampu memberikan kontribusi semaksimal mungkin bagi masyarakat disekitarnya. Maka dari itu peneliti ingin meneliti tentang “Analisis Strategi Pengembangan BMT Mentari Kota Gajah”.

## **B. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan di atas, maka pertanyaan dalam penelitian ini yaitu: Bagaimana Penerapan Strategi dalam Pengembangan BMT Mentari Kota Gajah ?

## **C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan penelitian**

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan strategi dalam pengembangan BMT Mentari Kota Gajah.

## **2. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

### **a. Secara Teoritis**

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menambah pengetahuan di bidang perbankan tentang strategi pengembangan perusahaan untuk meningkatkan keunggulan bersaing.

### **b. Secara Praktis**

Penelitian ini juga diharapkan berguna bagi BMT Mentari kota gajah dalam menerapkan strategi pengembangan pada sistem perbankan.

## **D. Penelitian Relevan**

Penelusuran terhadap penelitian terdahulu diperlukan untuk menghindari duplikat. Berdasarkan hasil penelusuran penelitian terdahulu, terdapat beberapa penelitian yang berhubungan dengan permasalahan yang diangkat dalam pembahasan atau topik penelitian ini, yaitu:

1. Skripsi yang ditulis oleh Fahmi Rahmat Hidayat dengan judul “ Analisis Strategi Pengembangan Produk Bmt Umj Dalam Meningkatkan Keunggulan Bersaing” Penelitian ini membahas mengenai pendekatan kualitatif analisis deskriptif dan pendekatan dokumen yang bertujuan untuk mengetahui strategi pengembangan produk BMT UMJ dalam meningkatkan keunggulan bersaing. teknik yang digunakan studi kepustakaan dan studi lapangan. metode analisis yang digunakan deskriptif

analisis dan deskriptif kualitatif.<sup>7</sup> Persamaan dengan penelitian ini yaitu sama-sama mengetahui strategi pengembangan. Perbedaannya dengan penelitian ini BMT UMJ memberikan pelayanan yang sangat memuaskan untuk nasabahnya dan BMT UMJ mempunyai pola yang beda dari yang lainnya dengan cara memberikan pelayanan yang sangat menguntungkan bagi nasabahnya yaitu dengan jemput bola.

2. Jurnal yang ditulis oleh Aam S. Rusydiana dan Irman Firmansyah dengan judul “Strategi Pengembangan Lembaga Keuangan Mikro Syariah Di Indonesia” Penelitian ini membahas mengenai mencoba untuk mengidentifikasi penyebab serta faktor-faktor yang dominan menjadi hambatan dalam pengembangan LKSM di Indonesia, dengan pendekatan metode IFAS EFAS Matrix dan SWOT, berikut solusi yang ditawarkan.<sup>8</sup> Persamaan dengan penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan analisis SWOT. Perbedaannya dengan penelitian ini Aam S. Rusydiana dan Irman Firmansyah selain menggunakan analisis SWOT juga menggunakan metode IFAS dan EFAS Matrix.
3. Skripsi yang ditulis oleh Edi Saputra dengan judul “ Strategi Pengembangan *Baitul Maal Wat Tamwil* (MBT) Fakultas Syari’ah Dan Hukum Uin Suska Riau”. Penelitian ini membahas mengenai untuk mengetahui bagaimana strategi yang dilakukan untuk mengembangkan

---

<sup>7</sup> Fahmi Rahmat Hidayat, *Analisis Strategi Pengembangan Produk BMT UMJ dalam meningkatkan keunggulan bersaing*, ( Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayattullah, 2016).

<sup>8</sup> Aam S. Rusydiana dan Irman Firmansyah, *Strategi Pengembangan Lembaga Keuangan Mikro Syariah Di Indonesia*, (Tasikmalaya: Universitas Siliwangi, 2018). Vol. 9, No. 1, November 2018.

BMT FASIH UIN SUSKA Riau kedepan, dan untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam mengembangkan BMT FASIH UIN SUSKA Riau.<sup>9</sup> Persamaan dengan penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana strategi yang dilakukan untuk mengembangkan BMT FASIH UIN SUSKA Riau kedepan dan penelitian ini adalah penelitian lapangan yang dilakukan di BMT Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN SUSKA Riau. Perbedaan penelitian ini apa saja kendala dalam mengembangkan BMT FASIH UIN SUSKA Riau dan untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam mengembangkan BMT FASIH UIN SUSKA Riau.

Berdasarkan penelitian-penelitian di atas, bahwa ada perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, peneliti terdahulu menggunakan metode kualitatif analisis deskriptif ada juga yang menggunakan metode IFAS EFAS Matrix dan SWOT dimana peneliti terdahulu hanya melihat dari mengetahui strategi pengembangan perusahaan. Sedangkan peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif dan metode SWOT. Dimana penulis melihat dari sisi prospek perusahaan melalui kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman bagi BMT Mentari Kota Gajah sehingga perusahaan tersebut berkembang dengan strategi yang didapat.

---

<sup>9</sup> Edi Saputra, *Strategi Pengembangan Baitul Maal Wat Tamwil (MBT) Fakultas Syari'ah Dan Hukum Uin Suska Riau*, (Pekan Baru: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru, 2014).

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Strategi**

##### **1. Pengertian Strategi**

Strategi dalam Kamus Bahasa Indonesia diartikan sebagai rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus.<sup>1</sup> Menurut Kasmir, strategi adalah langkah-langkah yang harus dijalankan oleh suatu perusahaan untuk mencapai tujuan.<sup>2</sup>

Menurut R. Andrews, sebagaimana dikutip oleh Anoraga, strategi adalah suatu proses pengevaluasian kekuatan dan kelemahan perusahaan dibandingkan dengan peluang dan ancaman yang ada dalam lingkungan yang dihadapi dan memutuskan strategi pasar produk yang menyesuaikan kemampuan perusahaan dengan peluang lingkungan.<sup>3</sup>

Menurut Joel Ross dan Micchael, “tanpa strategi organisasi seperti kapal tanpa kemudi, akan berputar-putar”. Strategi dibutuhkan untuk secara aktif membentuk bagaimana bisnis perusahaan akan dilakukan dan membentuk tindakan dan keputusan independen baik manajer maupun karyawan secara terkoordinasi, serta “rencana permainan” (tujuan) seluruh perusahaan. Sebuah strategi yang jelas dan beralasan yang berupa keputusan manajemen untuk melakukan bisnis merupakan roadmap untuk

---

<sup>1</sup> Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2008), 1377

<sup>2</sup> Kasmir, *Kewirausahaan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), 186.

<sup>3</sup> Pandji Anoraga, *Manajemen Bisnis*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2000), 339.

mencapai keunggulan kompetitif, strategi adalah “*game plan*” (rencana tujuan) manajemen untuk:

- a. Menarik dan menyenangkan pelanggan.
- b. Menjaga posisi pasar.
- c. Melakukan organisasi.
- d. Bersaing dengan sukses.
- e. Mencapai tujuan organisasi <sup>4</sup>

Berdasarkan pengertian di atas dapat dipahami bahwa strategi merupakan langkah-langkah yang dilakukan oleh suatu lembaga di penelitian ini yaitu BMT untuk membangun visi misi menetapkan tujuan dengan baik agar tercapai tujuan lembaga.

## 2. Tingkatan Strategi

Tingkatan strategi di antaranya yaitu sebagai berikut:

- a. Dibangun (*build*), yaitu yang bertujuan untuk meningkatkan share perusahaannya.
- b. Dipertahakan (*hold*), yaitu strategi mempertahankan market share unit bisnis dan posisi persaingan.
- c. Dipanen (*harvest*), yaitu strategi yang bertujuan untuk memaksimalkan pendapatan dan aliran kas jangka pendek.
- d. Dilepas (*divest*), yaitu mengindikasikan suatu misi yang memutuskan untuk menarik diri dari bisnis melalui proses likudasi atau dijual.<sup>5</sup>

## 3. Fungsi Strategi

Fungsi strategi adalah elemen-elemen dasar yang selalu ada dan melekat dalam proses manajemen yang akan dijadikan acuan oleh manajer

---

<sup>4</sup> Irham Fahmi, *Manajemen Strategi Teori dan Aplikasi*, (Bandung: Alfabeta, 2015), 70.

<sup>5</sup> Value Based Strategic Management, *Manajemen Stratejik Berbasis Nilai*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2015), 70.

dalam melaksanakan kegiatan ataupun perencanaan yang terstruktur untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Fungsi manajemen strategi dibagi menjadi empat, yaitu sebagai berikut:

- a. Perencanaan (*Planning*)  
Perencanaan yaitu proses kegiatan memikirkan hal-hal akan dikerjakan dengan sumber yang dimiliki dan menentukan prioritas kedepan agar dapat berjalan sesuai dengan tujuan dasar organisasi.
- b. Pengorganisasian  
Pengorganisasian yaitu proses penyusunan pembagian kerja dalam unit-unit kerja dan fungsi-fungsinya serta penempatan orang yang menduduki fungsi-fungsi tersebut secara tepat.
- c. Pengarahan (*Directing*)  
Pengarahan yaitu tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota kelompok berusaha untuk mencapai sasaran sesuai dengan perencanaan manajerial dan usaha-usaha organisasi.
- d. Pengevaluasian (*Evaluating*)  
Pengevaluasian yaitu proses pengawasan dan pengendalian performa organisasi untuk memastikan bahwa jalannya organisasi sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.<sup>6</sup>

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa fungsi strategi di antaranya berfungsi dalam hal perencanaan (*planning*), pengorganisasian, pengarahan (*directing*), dan pengevaluasian (*evaluating*).

#### 4. Tujuan Strategi

Tujuan strategi antara lain sebagai berikut:

- a. Melaksanakan dan mengevaluasi strategi yang dipilih secara efektif dan efisien.
- b. Mengevaluasi kinerja, meninjau dan mengkaji ulang situasi serta melakukan berbagai penyesuaian dan koreksi jika terdapat penyimpangan dalam pelaksanaan strategi.
- c. Memperbarui strategi yang dirumuskan agar sesuai dengan perkembangan lingkungan eksternal.
- d. Meninjau kembali kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman perusahaan yang ada.
- e. Melakukan inovasi atas produk agar selalu sesuai dengan selera konsumen.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> *Ibid*

Sedangkan menurut Abdurrahman, tujuan strategi bagi perusahaan, yaitu:

- a. Membantu penilaian keberhasilan.
- b. Membantu koordinasi dan pembuat keputusan
- c. Membantu perumusan dan implementasi strategi
- d. Membantu/mendorong memotivasi pelaksanaan strategi untuk kerja keras.<sup>8</sup>

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa dengan adanya tujuan strategi yang jelas dan terencana, perusahaan akan dapat mempertahankan dan meningkatkan keuntungannya.

## 5. Manfaat Strategi

Manfaat manajemen strategi menurut David, sebagaimana dikutip oleh Rachmat dan Soetari adalah sebagai berikut:

- a. Membantu organisasi membuat strategi yang lebih baik dengan menggunakan pendekatan yang lebih sistematis, logis, rasional pada pilihan strategi.
- b. Merupakan sebuah proses, bukan keputusan atau dokumentasi, tujuan utama dari proses adalah mencapai pengertian dan komitmen dari semua manajer dan karyawan.
- c. Proses menyediakan pemberdayaan individual, pemberdayaan adalah tindakan memperkuat pengertian karyawan mengenai efektivitas dengan mendorong dan menghargai mereka untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan dan latihan inisiatif serta imajinasi.

---

<sup>7</sup> *Ibid*

<sup>8</sup> Nana Herdiana Abdurrahman, *Manajemen Strategi Pemasaran*, (Lingkar Selatan: Pustaka Setia, 2015), 231.

- d. Mendatangkan laba.
- e. Meningkatkan kesadaran ancaman eksternal.
- f. Pemahaman yang lebih baik mengenai strategi pesaing.
- g. Meningkatnya produktivitas karyawan.
- h. Berkurangnya penolakan terhadap perubahan.
- i. Pemahaman yang lebih jelas mengenai hubungan prestasi penghargaan.<sup>9</sup>

## **B. Pengertian Kepercayaan**

Kepercayaan ada jika para pelanggan bahwa penyedia layanan jasa tersebut dapat dipercaya juga mempunyai derajat integritas yang tinggi. Oleh karena itu kepercayaan memegang peran penting dalam jaminan hubungan jangka panjang antara pelanggan dengan perusahaan terutama yang mencangkup kepercayaan pelanggan mengenai kualitas, realibilitas, integritas dan jasa yang disampaikan perusahaan.

Robbin dan judge menyebutkan lima demensi kunci dalam konsep kepercayaan yang dapat dijadikan indikator untuk mengukur kepercayaan, yaitu:

1. Integritas (*Integrity*), merujuk pada kejujuran
2. Kompetensi (*Competence*), terkait pada pengetahuan dan keterampilan teknis dan interpersonal yang dimiliki individu
3. Konsistensi (*Consistency*), berhubungan dengan keandalan, kemampuan memprediksi dan penilaian individu dalam menangani situasi

---

<sup>9</sup> Rachmat dan Endang Soetari, *Manajemen Strategik*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2014), 22.

4. Loyalitas (*Loyalty*), keinginan untuk melindungi dan menyelamatkan orang lain.
5. Keterbukaan (*Openness*), mengacu tiga aspek keterbukaan, dalam komunikasi interpersonal, meliputi:
  - a. Kesediaan terhadap pengungkapan diri asalkan pengungkapan tersebut memadai
  - b. Ketersediaan untuk beraksi jujur terhadap pesan-pesan orang lain, dan
  - c. Memiliki perasaan-perasaan dan pikiran-pikiran yang jernih.

Kepercayaan atau trust menurut beberapa ahli dapat dilihat dari beberapa konteks yang berbeda, dari segi bisnis dan segi pelanggan.

1. Bisnis ke bisnis (*Business to business*)

Kepercayaan merupakan keyakinan organisasi bisnis terhadap organisasi bisnis lainnya bahwa organisasi bisnis lain tersebut akan memberikan yang positif bagi organisasi bisnis.

2. Bisnis ke pelanggan (*business to customers*)

Pengertian kepercayaan dalam konteks business to customer lebih menekankan pada sikap individu yang mengacu kepada keyakinan pelanggan atas kualitas dan keterandalan jasa yang diterimanya. Moorman desphande dan zaltman menyatakan bahwa kepercayaan dapat dipandang sebagai unsur esensi untuk membangun hubungan.

3. Pelanggan (*Customers*)

Rotter dan rawlins menyatakan bahwa kepercayaan sebagai sebuah harapan yang dipegang oleh seorang individu atau sebuah kelompok

ketika perkataan, janji pernyataan lisan atau tulisan dari seseorang individu atau kelompok lainnya dapat diwujudkan.

Swan et al, memandang kepercayaan sebagai sebuah ciri-ciri efektif seperti sebuah perasaan atau emosi, sebagai ganti ciri-ciri kepribadian kognitif yang digunakan oleh rotter. kepercayaan akan menjadi komponen yang bernilai untuk menciptakan hubungan yang sukses. kepercayaan juga mengurangi risiko dalam bermitra dan membangun hubungan jangka panjang serta meningkatkan komitmen dalam berhubungan.<sup>10</sup>

Rawlins menyatakan bahwa penelitian yang dilakukan lebih dari 40 tahun tentang kerpercayaan, telah menghasilkan yaitu kepuasan, skala interpersonal, terpercaya dan hasil kepercayaan.

#### 1. Kepuasan

Kepuasan merupakan sikap terhadap hasil transaksi dan akan mempengaruhi perilaku selanjutnya dari pelanggan, serta mempengaruhi tingkat loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan variabel mediator yang menghubungkan variabel kualitas layanan, kepercayaan dan kesetiaan pelanggan.

#### 2. Skala interpersonal (*interpersonal scale*)

Merupakan ukuran untuk mengukur kepercayaan seseorang pada pihak lain yang dilakukan pertama kali rotter's. Dalam skala interpersonal,

---

<sup>10</sup> Rizki Citra Permata, *Pengaruh Kepercayaan Dan Komitmen Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Di Pt.Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Palembang*, (UIN Raden Fatah: Palembang, 2017), 10.

yaitu hubungan satu individu dengan individu lain yang ada di lingkungan dengan baik.

### 3. Terpercaya (*trustworthiness*)

Terpercaya berkenan dengan kepercayaan pelanggan pada kebaikan, kemampuan, kejujuran, integritas, keandalan dan ketulusan dalam pelayanan yang diberikan harus menimbulkan perilaku loyalitas pelanggan sehingga terus menerus melakukan pembelian ulang.<sup>11</sup>

## C. Analisis SWOT

Analisis SWOT menurut Philip Kotler diartikan sebagai evaluasi terhadap keseluruhan kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman.<sup>12</sup> Sedangkan menurut Freddy Rangkuti, analisis SWOT diartikan sebagai: “analisa yang didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*strengths*) dan peluang (*opportunities*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*weaknesses*) dan ancaman (*threats*)”.<sup>13</sup>

Keputusan strategis perusahaan perlu pertimbangan faktor internal yang mencakup kekuatan dan kelemahan maupun faktor eksternal yang mencakup peluang dan ancaman. Oleh karena itu perlu adanya pertimbangan-pertimbangan penting untuk analisis SWOT.<sup>14</sup>

---

<sup>11</sup> Rizki Citra Permata, *Pengaruh Kepercayaan Dan Komitmen Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Di Pt.Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Palembang*, (UIN Raden Fatah: Palembang, 2017), 12.

<sup>12</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Indeks, 2009), 63

<sup>13</sup> Freddy Rangkuti, *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013), 19

<sup>14</sup> *Ibid.*, 20

SWOT adalah akronim dari *strengths* (kekuatan), *weaknesses* (kelemahan), *opportunities* (peluang), dan *threats* (ancaman), dimana SWOT dijadikan sebagai suatu model dalam menganalisis suatu organisasi yang berorientasi pada profit dan non profit dengan tujuan utama untuk mengetahui keadaan organisasi tersebut secara lebih komprehensif.<sup>15</sup> Dalam proses perumusan strategi yang jitu, maka dilakukan pengintegrasian kedua analisis, yaitu analisis internal perusahaan dan analisis eksternal perusahaan. Analisis internal perusahaan digunakan untuk mengidentifikasi keunggulan dan kelemahan perusahaan sedangkan analisis eksternal digunakan untuk mengidentifikasi peluang dan ancaman eksternal. Dengan pengintegrasian kedua analisis tersebut maka diperoleh analisis ULPA yaitu Keunggulan, Kelemahan, Peluang, dan Ancaman. Analisis ULPA umumnya dikenal dengan Analisis SWOT.<sup>16</sup>

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, dipahami bahwa analisis SWOT merupakan salah satu metode untuk menggambarkan kondisi dan mengevaluasi suatu masalah, proyek atau konsep bisnis yang berdasarkan faktor eksternal dan faktor internal yaitu *strength*, *opportunities*, *weaknesses*, *threats*.

Analisis SWOT merupakan singkatan dari *strength*, *opportunities*, *weaknesses*, *threats* dimana penjelasannya sebagai berikut:

---

<sup>15</sup> Irham Fahmi, *Manajemen Strategis*, (Bandung: CV Alfabeta, 2015), 252

<sup>16</sup> Sofjan Assauri, *Strategik Management: Sustainable Competitive Advantages*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2013), 71

### **1. Kekuatan (*Strength*)**

Kekuatan (*strength*) adalah sumberdaya keterampilan atau keunggulan lain relatif terhadap pesaing dan kebutuhan pasar yang dilayani oleh perusahaan atau organisasi. Kekuatan adalah kompetensi khusus yang memberikan keunggulan komparatif bagi perusahaan di pasar.

Kekuatan dapat terkandung dalam sumber daya keuangan, citra, kepemimpinan pasar, hubungan pembeli dengan pemasok, dan faktor-faktor lain. Faktor-faktor kekuatan yang dimaksud dengan faktor-faktor yang dimiliki oleh suatu perusahaan atau organisasi adalah antara lain kompetensi khusus yang terdapat dalam organisasi yang berakibat pada pemilikan keunggulan komparatif oleh unit usaha di pasaran. Dikatakan demikian karena satuan bisnis memiliki sumber keterampilan, produk andalan dan sebagainya yang membuatnya lebih kuat daripada pesaing dalam memuaskan kebutuhan pasar yang sudah direncanakan akan dilayani oleh satuan usaha yang bersangkutan.<sup>17</sup>

### **2. Kelemahan (*Weakness*)**

Kelemahan (*weakness*) adalah keterbatasan atau kekurangan dalam sumberdaya, keterampilan, dan kapabilitas yang secara serius menghambat kinerja efektif perusahaan atau organisasi. Fasilitas, sumber daya keuangan, kapabilitas manajemen, keterampilan pemasaran, citra merek dapat merupakan sumber kelemahan.

---

<sup>17</sup> Sondang P. Siagian, *Manajemen Strategik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), 172

Faktor-faktor kelemahan, jika orang berbicara tentang kelemahan yang terdapat dalam tubuh suatu perusahaan, yang dimaksud ialah keterbatasan atau kekurangan dalam hal sumber, keterampilan dan kemampuan yang menjadi penghalang serius bagi penampilan kinerja organisasi yang memuaskan.

Dalam praktek, berbagai keterbatasan dan kekurangan kemampuan tersebut bisa terlihat dari sarana dan prasarana yang dimiliki, kemampuan manajerial yang rendah, keterampilan pemasaran yang tidak sesuai dengan tuntutan pasar, produk yang tidak atau kurang diminati oleh para pengguna atau calon pengguna dan tingkat perolehan keuntungan yang kurang memadai.<sup>18</sup>

### **3. Peluang (*Opportunity*)**

Peluang (*opportunity*) adalah situasi penting yang menguntungkan dalam lingkungan perusahaan atau organisasi. Kecenderungan-kecenderungan penting merupakan salah satu sumber peluang. Identifikasi segmen pasar yang tadinya terabaikan, perubahan pada situasi persaingan atau peraturan, perubahan teknologi, serta membaiknya hubungan dengan pembeli atau pemasok dapat memberikan peluang bagi perusahaan atau organisasi. Faktor peluang adalah berbagai situasi lingkungan yang menguntungkan bagi suatu satuan bisnis. Yang dimaksud dengan berbagai situasi tersebut antara lain:

---

<sup>18</sup> *Ibid.*, 173

- a. Kecenderungan penting yang terjadi dikalangan pengguna produk.
- b. Identifikasi suatu segmen pasar yang belum mendapat perhatian.
- c. Perubahan dalam kondisi persaingan.
- d. Perubahan dalam peraturan perundang-undangan yang membuka berbagai kesempatan baru dalam kegiatan berusaha.
- e. Hubungan dengan para pembeli yang akrab.
- f. Hubungan dengan pemasok yang harmonis.<sup>19</sup>

#### 4. Ancaman (*Threath*)

Ancaman (*threath*) adalah situasi penting yang tidak menguntungkan dalam lingkungan perusahaan atau organisasi. Ancaman merupakan pengganggu utama bagi posisi sekarang yang diinginkan organisasi. Masuknya pesaing baru, lambatnya pertumbuhan pasar, meningkatnya kekuatan tawar-menawar pembeli atau pemasok penting, perubahan teknologi serta peraturan baru atau yang direvisi dapat menjadi ancaman bagi keberhasilan perusahaan. Ancaman merupakan kebalikan pengertian peluang, dengan demikian dapat dikatakan bahwa ancaman adalah faktor-faktor lingkungan yang tidak menguntungkan suatu satuan bisnis, jika tidak diatasi, ancaman akan menjadi ganjalan bagi satuan bisnis yang bersangkutan baik untuk masa sekarang maupun masa depan. Ringkasnya, peluang dalam lingkungan eksternal mencerminkan kemungkinan dimana ancaman adalah kendala potensial.<sup>20</sup>

---

<sup>19</sup> *Ibid*

<sup>20</sup> *Ibid*

Penerapan SWOT pada suatu perusahaan bertujuan untuk memberikan suatu pandangan agar perusahaan menjadi lebih fokus, sehingga dengan penempatan analisis SWOT tersebut nantinya dapat dijadikan sebagai bandingan pikir dari berbagai sudut pandang, baik dari segi kekuatan dan kelemahan serta peluang dan ancaman yang mungkin bisa terjadi dimasa-masa yang akan datang.

Tujuan lain diperlukan analisis SWOT adalah dimana produk yang beredar di pasaran akan mengalami pasang surut dalam penjualan atau yang dikenal dengan istilah daur hidup produk. Konsep daur hidup dirujuk berdasarkan keadaan realita yang terjadi dipasar, bahwa konsumen memiliki tingkat kejenuhan dalam memakai produk.<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup> Irham Fahmi, *Manajemen Strategi Teori dan Aplikasi.*, 254.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Sifat Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Dilihat dari jenisnya penelitian ini termasuk penelitian lapangan, Menurut Abdurrahmat Fathoni, penelitian lapangan yaitu “suatu penelitian yang dilakukan di lapangan atau di lokasi penelitian, suatu tempat yang dipilih sebagai lokasi untuk menyelidiki gejala objektif sebagai terjadi di lokasi tersebut, yang dilakukan juga untuk penyusunan laporan ilmiah”.<sup>1</sup>

Penelitian lapangan (*field research*) dianggap sebagai pendekatan luas dalam penelitian kualitatif atau sebagai metode untuk mengumpulkan data kualitatif. Ide pentingnya adalah bahwa peneliti berangkat ke lapangan untuk mengadakan penelitian tentang sesuatu fenomena dalam suatu keadaan ilmiah. Perihal demikian, maka pendekatan ini terkait erat dengan pengamatan-berperan serta. Peneliti lapangan biasanya membuat catatan secara ekstensif yang kemudian dibuatkan kodenya dan dianalisis dalam berbagai cara.<sup>2</sup>

Pada penelitian ini peneliti akan memaparkan data hasil penelitian yang diperoleh di lapangan yaitu di BMT Mentari Kota Gajah.

---

<sup>1</sup> Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), 96

<sup>2</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2011), 26.

## 2. Sifat Penelitian

Sesuai dengan judul dari penelitian ini, maka penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif. “Penelitian deskriptif yaitu suatu penelitian yang bermaksud mengadakan pemeriksaan dan pengukuran-pengukuran terhadap gejala tertentu.”<sup>3</sup> Menurut Cholid Narbuko dan Abu Achmadi “Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data, jadi ia juga menyajikan data, menganalisis, dan menginterpretasi”.<sup>4</sup> Sedangkan penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.<sup>5</sup>

Penelitian ini bersifat deskriptif, karena penelitian ini berupaya mengumpulkan fakta yang ada. Penelitian deskriptif yang dimaksud dalam penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan analisis strategi pengembangan BMT Mentari Kota Gajah.

### B. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subjek darimana data dapat diperoleh.<sup>6</sup> Sumber data pada penelitian ini dibagi menjadi dua jenis, yaitu:

---

<sup>3</sup> Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian.*, 97

<sup>4</sup> Cholid Narbuko dan Abu Achmadi. *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), 44

<sup>5</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian.*, 6

<sup>6</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), 172.

## 1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data pada pengumpulan data.<sup>7</sup> Pada penelitian ini, data primer digunakan untuk memperoleh informasi tentang strategi pengembangan BMT Mentari Kota Gajah. Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah Direktur, *Account Officer*, *Funding Officer*, *customer Service*, *teller* dan anggota BMT Mentari Kota Gajah.

## 2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.<sup>8</sup> Sumber data sekunder pada penelitian ini meliputi buku-buku, majalah, jurnal, dan internet, yang berkaitan dengan sanksi penundaan pembayaran.

Adapun buku-buku sebagai sumber data sekunder yang terkait dengan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- a. Irham Fahmi. *Manajemen Strategi Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- b. Nana Herdiana Abdurahman. *Manajemen Strategi Pemasaran*. Bandung: Pustaka Setia, 2015.
- c. Pandji Anoraga. *Pengantar Bisnis: Pengelolaan Bisnis Dalam Era-Globalisasi*. Jakarta: Rineka Cipta, 2011.

---

<sup>7</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 137.

<sup>8</sup> *Ibid.*, 137

- d. Sondang P.Siagian. *Manajemen Strategik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2000.
- e. Value Based Strategic Management. *Manajemen Stratejik Berbasis Nilai*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2015.

### C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini antara lain sebagai berikut:

#### 1. Teknik Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah, artinya pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban yang diberikan oleh yang diwawancarai.<sup>9</sup>

Wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dalam mana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan.<sup>10</sup>

Wawancara dapat dibagi berbagai macam. Ditinjau dari pelaksanaannya, maka dibedakan atas:

- a. Wawancara bebas (*inguided interview*), dimana pewawancara bebas menanyakan apa saja, tetapi juga mengingat akan data apa yang akan dikumpulkan.
- b. Wawancara terpimpin (*guided interview*), yaitu *interview* yang dilakukan oleh pewawancara dengan membawa sederetan pertanyaan lengkap dan terperinci seperti yang dimaksud dalam *interview* terstruktur.
- c. Wawancara bebas terpimpin, yaitu kombinasi antara *interview* bebas dan *interview* terpimpin. Dalam melaksanakan *interview*, pewawancara

---

<sup>9</sup> Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian.*, 105

<sup>10</sup> Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian.*, 83

membawa pedoman yang hanya merupakan garis besar tentang hal-hal yang akan ditanyakan.<sup>11</sup>

Wawancara yang digunakan peneliti adalah wawancara bebas terpimpin, yakni teknik *interview* yang dilakukan dengan membawa pedoman yang hanya merupakan garis besar tentang hal-hal yang akan ditanyakan.<sup>12</sup> Mengenai hal ini, peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada direktur, Kabag. Pembiayaan, *Account Officer*, *Funding Officer*, *Marketing* di BMT Mentari Kota Gajah.

## 2. Teknik Dokumentasi

Teknik dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal yang berupa catatan, buku, transkrip, surat kabar, *ledger*, agenda dan sebagainya.<sup>13</sup> Teknik dokumentasi ialah teknik pengumpulan data dengan mempelajari catatan-catatan mengenai data pribadi responden, seperti yang dilakukan yang dilakukan oleh seorang psikolog dalam meneliti perkembangan seorang klien melalui catatan pribadinya.<sup>14</sup>

Pada penelitian ini teknik dokumentasi digunakan digunakan untuk memperoleh informasi mengenai sejarah singkat, sejarah, visi dan misi, keadaan karyawan, dan struktur organisasi BMT Mentari Kota Gajah.

## D. Teknik Analisa Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya, sehingga dapat mudah difahami dan temuannya dapat diinformasikan

---

<sup>11</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian.*, 199.

<sup>12</sup> *Ibid*

<sup>13</sup> *Ibid*

<sup>14</sup> Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian.*, 112

kepada orang lain.<sup>15</sup> Analisis data yang digunakan adalah analisa data kualitatif dengan cara berfikir induktif, karena data yang diperoleh berupa keterangan-keterangan dalam bentuk uraian. Kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yaitu sumber dari tertulis atau ungkapan tingkah laku yang diobservasikan dari manusia.<sup>16</sup>

Cara berfikir induktif, yaitu suatu cara berfikir yang berangkat dari fakta-fakta yang khusus dan konkrit, peristiwa konkrit, kemudian dari fakta atau peristiwa yang khusus dan konkrit tersebut ditarik secara generalisasi yang mempunyai sifat umum. Cara berfikir induktif yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan pola hubungan tertentu atau menjadi hipotesis.<sup>17</sup>

Berdasarkan keterangan di atas, maka dalam menganalisis data, peneliti menggunakan data yang telah diperoleh kemudian data tersebut dianalisis dengan menggunakan cara berfikir induktif yang berangkat dari informasi mengenai analisis strategi pengembangan BMT Mentari Kota Gajah.

---

<sup>15</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian.*, 244

<sup>16</sup> Burhan Ashafa, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), 16.

<sup>17</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian.*, 245

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum BMT Mentari Kota Gajah Lampung Tengah**

##### **1. Sejarah BMT Mentari Kota Gajah**

BMT Mentari berawal dari kegiatan usaha simpan pinjam yang diawali oleh pimpinan cabang pemuda Muhamadiyah Kota Gajah yang beranggota 20 org yang berdirinya pada tanggal 10 Oktober 1997. Pada awal berdirinya BMT Mentari berupa sebuah LSM (Lembaga Swadaya Masyarakat) yang bernama LSM Melati, kemudian atas kesepakatan anggota LSM Melati mengganti nama lembaganya dengan BMT Mentari. Untuk mendapatkan legalitas BMT Mentari menyampaikan permohonan sertifikat operasional kepada PINBUK Wilayah Lampung. PINBUK Wilayah Lampung memberikan rekomendasi dengan Nomor: 25/PINBUK/LPG/X/1997 pada tanggal 4 Oktober 1997.

Pada bulan Agustus 1999, pengurus menyampaikan permohonan badan hukum kepada kantor koperasi pengusaha kecil dan menengah kabupaten lampung tengah, dan mendapatkan pengesahaan atau badan hukum dengan surat keputusan Nomor: 528/BH/KDK/7.2/X/1999 pada tanggal 10 Oktober 1999. Pada tahun 2006 BMT Mentari berubah badan hukum menjadi No. 08/HB/PAD/D3/2006, dan sekaligus menjadi koperasi jasa keuangan syari'ah (KJKS) BMT Mentari Kota Gajah. saat ini BMT

Mentari telah mempunyai 8 kantor cabang dan 2 kantor cabang pembantu.<sup>1</sup>

BMT Mentari adalah salah satu program pemberdayaan ekonomi kecil dan menengah melalui pembiayaan dan simpanan yang berpola syaria'ah. Lingkup program ini adalah:

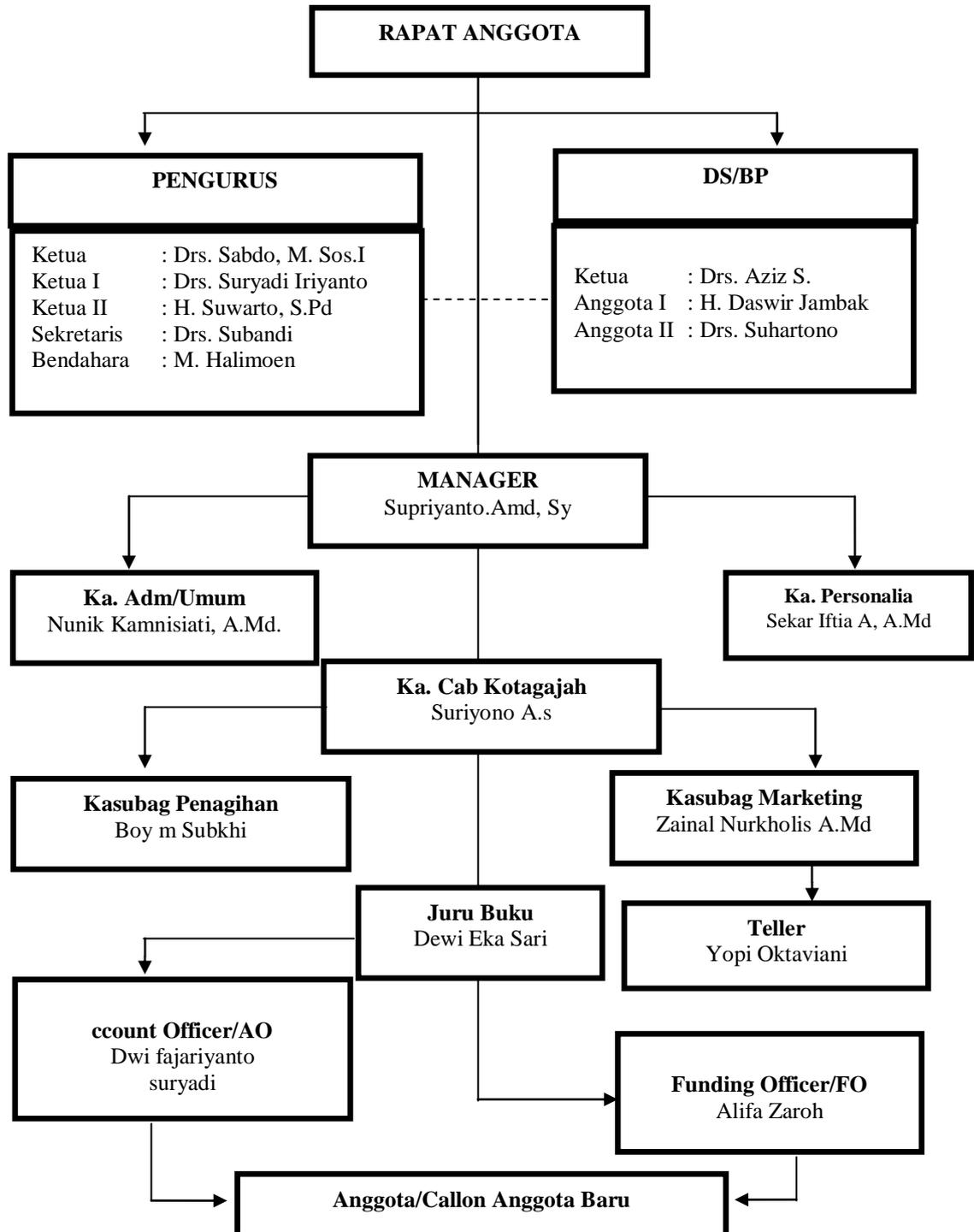
- a. Penguatan kapasitas modal pengusaha kecil
- b. Pengembangan bisnis, yaitu perluasan jangkauan dan pengembangan skala bisnis jasa keuangan KJKS BMT.
- c. Pengawasan / pembinaan merupakan upaya deteksi dini dan antisipatif terhadap berbagai kemungkinan ungakan berpengaruh (negatif/ positif) atas kinerja usaha KJKS BMT.

---

<sup>1</sup> Dokumentasi BMT Mentari Kota Gajah, Dikutip Pada Tanggal 7 April 2020.

## 2. Struktur Organisasi BMT Mentari Kota Gajah<sup>2</sup>

**Gambar 4.1.**  
**Struktur Organisasi BMT Mentari Kota Gajah**



<sup>2</sup> Dokumentasi BMT Mentari Kota Gajah, Dikutip Pada Tanggal 7 April 2020.

### 3. Produk BMT Mentari Kota Gajah

Kegiatan utama dari BMT Mentari Muamalat Mandiri adalah menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan deposito berjangka serta menyalurkan dana dalam bentuk pembiayaan kepada masyarakat berdasarkan prinsip bagi hasil sesuai dengan syariah islam. Produk yang paling unggul di BMT Mentari yang banyak diminati dengan masyarakat sekarang sebagai berikut: <sup>3</sup>

#### a. Produk Simpanan

##### 1) Simpanan *Mudharabah*

Simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dan akan mendapatkan bagi hasil yang dihitung dari saldo rata-rata dan dijamin aman.

##### 2) Si Pintar (Simpanan Pendidikan untuk Pelajar)

Si Pintar ini diperuntukan bagi para pelajar, dengan pilihan jangka waktu kontrak dari 3 tahun, 6 tahun dan 12 tahun dengan nominal setoran bulanan mulai dari Rp. 100.000, Rp. 200.000 dan Rp. 300.000 . simpanan dapat diambil pada saat jatuh tempo kontrak berjalan selama 3 tahun.

##### 3) Si Hata (Simpanan Hari Tua)

Si Hata merupakan simpanan yang didamba para pekerja atau para anggota yang mendamba hari tuanya agar lebih nyaman, menyimpan sekarang dan menikmatinya dihari tuanya. Dengan

---

<sup>3</sup> Dokumentasi BMT Mentari Kota Gajah, Dikutip Pada Tanggal 7 April 2020.

setoran Rp. 100.000 setiap bulannya dengan jangka waktu simpanan 5 tahun samapai 10 tahun dan akan mendapatkan bagi hasil dari saldo rata-rata perbulannya yang kompetitif.

**b. Produk Pembiayaan**

1) Pembiayaan *mudharabah*

Merupakan akad kerja sama pembiayaan antara BMT Mentari selaku pemilik dana (*shahibul maal*) yang menyediakan semua kebutuhan modal dengan nasabah (*mudharib*) sebagai pihak yang mempunyai keahlian atau ketrampilan tertentu, untuk mengelola suatu kegiatan usaha yang produktif dan sesuai syariah.

BMT tidak mencampuri manajemen usaha, tetapi mempunyai hak untuk melakukan pengawasan. Keuntungan usaha dibagi berdasarkan perbandingan (*nisbah*) yang telah disepakati dan pada akhir periode kerjasama, anggota harus mengembalikan semua modal usaha kepada mitra. Dalam hal terjadi kerugian akan menjadi tanggungan *shahibul maal* kecuali bila diakibatkan oleh kelalaian anggota. Untuk menghindari kemungkinan terjadinya kerugian, BMT harus memahami karakteristik resiko usaha tersebut dan bekerjasama dengan anggota untuk mengatasi berbagai masalah.<sup>4</sup>

BMT Mentari Muamalat Mandiri memberikan pilihan produk di dalam pembiayaan *mudharabah* ini, yaitu pembiayaan

---

<sup>4</sup> Dokumentasi BMT Mentari Kota Gajah, Dikutip Pada Tanggal 7 April 2020.

*mudharabah muthlaqah* dan pembiayaan *mudharabah muqayyadah*. Dimana dalam pembiayaan *mudharabah muthlaqah* ini BMT Mentari Muamalat Mandiri tidak menentukan jenis usaha yang akan dikelola anggota yang melakukan pembiayaan di BMT Mentari Muamalat Mandiri, anggota diberikan kebebasan memilih jenis usaha, tempat, dan waktu untuk memulai usahanya. Namun jika anggota memakai pembiayaan *mudharabah muqayyadah* BMT Mentari Muamalat Mandiri mengatur secara penuh atau tidak memberikan kebebasan kepada anggota pembiayaan untuk melakukan usaha dengan menentukan jenis usaha, tempat pelaksanaan usaha dan waktu dimulainya usaha tersebut.

## 2) Pembiayaan *Murabahah*

*Murabahah* merupakan akad jual beli atas suatu barang, dengan harga yang disepakati antara penjual dan pembeli, setelah sebelumnya penjual menyebutkan dengan sebenarnya harga perolehan atas barang tersebut dan besarnya keuntungan yang diperoleh. BMT Mentari akan menyediakan barang atau jasa yang dibutuhkan oleh anggota yang kemudian akan diakad dengan prinsip *murabahah* dengan menyebutkan harga perolehan yang sebenarnya ditambah dengan margin keuntungan yang akan dibayar dengan tempo yang disepakati antara anggota dengan BMT Mentari.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Dokumentasi BMT Mentari Kota Gajah, Dikutip Pada Tanggal 07 April 2020.

## **B. Penerapan Strategi dalam Pengembangan BMT Mentari Kota Gajah**

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara dilapangan diketahui bahwasanya penerapan strategi dalam pengembangan BMT Mentari dalam meningkatkan jumlah anggota dalam kepercayaan masyarakat itu sangatlah penting bagi BMT untuk meningkatkan jumlah anggota. Strategi yang dilakukan oleh BMT Mentari yaitu untuk mencapai target dan kepuasan yang maksimal sesuai dengan yang diharapkan.<sup>6</sup>

Salah satu cara perusahaan pada dunia perbankan agar dapat merebut pangsa pasar adalah dengan memperoleh anggota yang sebanyak-banyaknya. Peningkatan jumlah anggota merupakan aspek yang paling penting untuk dilakukan melalui pemberian pelayanan yang baik karena pelayanan yang baik mampu memberikan dampak yang positif bagi jumlah anggota yang didapatkan. Suatu BMT akan berhasil jika memberikan pelayanan terbaiknya dan mampu membuat anggota merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

Selain itu BMT juga harus memasarkan produknya dengan terus meningkat pula. Dengan memiliki citra yang baik, segala yang dilakukan perusahaan akan dianggap baik pula. Dalam pemasaran produk mempunyai arti luas, yaitu satu kesatuan yang ditawarkan pada pasar baik yang berwujud maupun tidak berwujud. Produk yang berwujud biasanya disebut barang (goods) dan produk yang tidak berwujud biasa disebut dengan jasa (service).

---

<sup>6</sup> Wawancara dengan Ibu Sekar selaku ka.Personalia di BMT Mentari Kota Gajah, pada Tanggal 11 April 2020.

Pekerjaan tersebut dapat dilakukan dengan baik maka perusahaan yang bersangkutan akan dapat meraih manfaat yang besar.<sup>7</sup>

Faktor yang menghambat dalam meraih target sekarang di BMT Mentari Kota Gajah kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap BMT Mentari dan BMT lainnya. Dengan adanya beberapa BMT yang sudah tutup maka hal ini juga sangat berpengaruh terhadap BMT lainnya. Dalam kesempatan ini karyawan BMT Mentari harus meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap BMT Mentari dalam meningkatkan jumlah anggota. bahwa BMT Mentari tidak sama dengan BMT yang lainnya karena BMT mentari hingga sekarang masih berjaya dan eksis dalam bidang perbankan.<sup>8</sup>

Sebagai bagian dari BMT Account officer memiliki peran yang sangat penting. Dilain sisi Account Officer dihadapkan pada target pencapaian BMT. Setiap tahun target yang diberikan oleh BMT Mentari Kota Gajah ini berbeda-beda pada tahun 2019 Rp.500.000.000 dan pada tahun 2020 untuk target pembiayaan adalah Rp. 800.000.000. Account Officer bertanggung jawab atas pelaksanaan proses pembiayaan dan pencairan serta pembinaan dan pengawasan sampai pelunasan. Jika Anggota yang ingin mengajukan pembiayaan ke BMT Mentari itu harus memenuhi syarat dari BMT Mentari yaitu:

1. Mengisi blangko permohonan pembiayaan
2. Foto kopi ktp (suami dan istri)

---

<sup>7</sup> Wawancara dengan Ibu Sekar selaku Kepala Personalia di BMT Mentari Kota Gajah, pada Tanggal 15 April 2020.

<sup>8</sup> *Ibid*

3. Foto kopi kartu keluarga
4. Foto kopi buku nikah
5. Jaminan (bpkb atau sertipikat) (untuk pengajuan awal foto kopi) dan bersedia disurvey.

Setelah itu karyawan melakukan survey terhadap calon anggota tersebut dengan datang langsung ke rumah calon anggota untuk melakukan analisa terhadap usaha dan kemampuan bayar angsuran. Biasanya jika kredit dalam jumlah kecil *account officer* juga melakukan penilan atau penaksiran terhadap nilai agunan calon anggota tersebut. Biasanya melakukan penagihan setiap akhir bulan. .jika sudah memenuhi standar dari BMT Mentari baru diproses untuk pencairan pembiayaan tersebut.<sup>9</sup>

BMT Mentari Kota Gajah menggunakan sistem di mana karyawan BMT lah yang setiap hari mengunjungi anggota yang ingin melakukan transaksi baik pengajuan pembiayaan maupun membayar kewajiban angsuran. *Account Officer* BMT menggunakan sistem sosialisasi datang ke desa-desa serta ke rumah-rumah masyarakat untuk memperkenalkan, mempromosikan dan memasarkan produk BMT Mentari dengan syarat tidak terlalu sulit. Karena tuntutan setiap hari mendatangi anggota BMT Mentari Kota Gajah memberikan fasilitas kendaraan dinas (roda dua) kepada karyawan Occount Officer serta uang bensin perharinya Rp. 20.000.

Sebagai karyawan *Occount Officer* harus bisa menjalin komunikasi dengan baik terhadap anggota dan calon anggota seperti secara keluarga. Serta

---

<sup>9</sup> Wawancara dengan Bapak Fajar selaku *Account Officer* di BMT Mentari Kota Gajah, pada Tanggal 15 April 2020.

dengan cara kekeluargaan kita bisa lebih dekat dengan anggota dan anggota merasa lebih nyaman untuk melakukan pembiayaan. Jika anggota yang sudah lama berlangganan terhadap BMT Mentari biasanya akan diberi bonus dari BMT Mentari berupa payung, gelas dll.

Jika anggota belum bisa membayar angsuran akan diberikan waktu untuk bisa membayar angsuran permasalahan ini diselesaikan dengan cara kekeluargaan BMT Mentari tidak terlalu menakan anggota, jika tetap tidak bisa membayar anggota akan dikenakan SP (surat peringatan) dari SP 1, 2, dan 3 tetapi BMT Mentari Kota Gajah tidak pernah mengambil langsung atas jaminan yang diberikan kepada BMT Mentari hal ini jarang terjadi jika anggota tidak bisa membayar angsurannya.<sup>10</sup>

Bukan hanya *Occount Officer* saja yang bisa menjalin komunikasi yang baik terhadap anggota tetapi *Funding Officer* juga harus bisa berkomunikasi yang baik terhadap anggota dan calon anggota. Karena tugas *funding Officer* bertanggung jawab dalam pelaksanaan kegiatan penghimpun dana masyarakat dari proses pencairan anggota dan pembinaan hubungan terhadap anggota. Strategi untuk meningkat kepercayaan masyarakat terhadap BMT Mentari berawal dari memberikan pelayanan yang terbaik terhadap anggota dan calon anggota yg ingin melakukan pembiayaan dan tabungan di BMT Mentari Kota Gajah.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> *Ibid*

<sup>11</sup> Wawancara dengan Ibu Zahroh selaku *Funding Officer* di BMT Mentari Kota Gajah, pada tanggal 15 April 2020.

*Funding Officer* untuk mencari anggota dan memperkenalkan, mempromosikan serta memasarkan produk BMT Mentari Kota Gajah untuk memperoleh deposito sebanyak-banyaknya dana dapat berasal dari beberapa produk BMT Mentari diantaranya melalui simpanan tabungan, simpanan giro dari para anggota. Selanjutnya dana yang telah dihimpun oleh *Funding Officer* akan kembali disalurkan keluar dari pihak BMT Mentari melalui berbagai macam produk pinjaman yang ditawarkan kepada anggota.

*Funding Officer* juga melakukan simpanan tabungan harian di pasar bukan hanya di desa-desa dan kerumah-rumah masyarakat untuk mempromosikan produk BMT Mentari, *Funding Officer* juga harus menjaga hubungan yang baik terhadap anggota secara kekeluargaan yang ada di pasar untuk meningkatkan jumlah anggota di BMT Mentari.

Jumlah anggota yang melakukan tabungan di BMT Mentari dapat kita lihat dari tahun ketahun semakin meningkat. Itu terbukti dari meningkatnya pertumbuhan simpanan mudharabah dan simpanan hari tua<sup>12</sup>

**Tabel 4.1**  
**Jumlah Anggota Tabungan BMT Mentari Kota Gajah**  
**Periode 2017-2019**

No	Tahun	Jumlah Anggota Tabungan
1	2017	730
2	2018	800
3	2019	900

Sumber : BMT Mentari Kota Gajah

Berdasarkan data diatas bisa dilihat jumlah anggota yang melakukan tabungan ditahun 2017 berjumlah 730 anggota, ditahun 2018 berjumlah

---

<sup>12</sup> *Ibid*

anggota 800 anggota dan ditahun 2019 berjumlah 900 anggota. Dari ketiga tahun tersebut dapat kita lihat bahwa anggota tabungan yang aktif di BMT Mentari Kota Gajah terus meningkat dari tahun ke tahun. Ketiga tahun tersebut mengalami kenaikan yang drastis.

Selain *Occount Officer* dan *Funding Officer* ada juga karyawan yang berpengaruh untuk meningkatkan jumlah anggota yaitu, *Customer service dan teller* merupakan karyawan BMT yang sangat penting dan berpengaruh pada sebuah BMT, karena karyawan-karyawan ini yang berhadapan langsung dengan anggota atau calon anggota baru. Maka untuk melihat anggota puas atau tidaknya tergantung dari pelayanan yang diberikan oleh karyawan tersebut. seperti wawancara yang telah dilakukan penulis bahwa salah satu aspek penting dalam menjalankan bisnis adalah sebuah pelayanan terhadap anggota. Pelayanan yang diberikan customer service dan teller harus sesuai dengan standar peraturan yang telah ditentukan.

Strategi pelayanan yang mendasar oleh customer service dan teller pada BMT Mentari Kota Gajah adalah sebagai berikut: <sup>13</sup>

1. Bersikap Ramah

Setiap karyawan (*teller dan customer service*) harus melayani anggota bersikap yang ramah agar anggota tersebut merasakan nyaman ketika melakukan aktifitas yang berhubungan dengan perbankan seperti pembukuan rekening baru, konsultasi tentang produk, dan keluhan lain-lain nya.

---

<sup>13</sup> Wawancara dengan Ibu Yopi Selaku Customer service dan Teller di BMT Mentari Kota Gajah, pada Tanggal 15 April 2020.

BMT Mentari Kota Gajah selalu menerapkan prinsip ini, sebab prinsip ini yang nantinya akan di nilai oleh anggota langsung, bagaimanan pelayanan yang diberikan karyawan khususnya *customer service dan teller* ketika ada anggota yang datang.

## 2. Komunikatif

*Customer service dan teller* harus memiliki keahlian dalam bidang komunikasi, keahlian tersebut merupakan salah satu keahlian yang harus di perhatikan karena karyawan pada bidang ini berhadapan langsung dengan anggota yang memiliki karakteristik yang berbeda-beda. Selain itu juga diperhatikan gaya komunikasi yang jelas dan terarah agar tidak timbul kesalah pahaman.

Pada strategi ini *customer service dan teller* pada BMT Mentari Kota Gajah dituntut untuk pandai berkomunikasi dengan baik dengan anggotanya, dan harus bisa menilai bagaimana karakteristik anggotanya, sebab setiap anggota memiliki karakteristik yang berbeda-beda sehingga *customer service dan teller* harus bisa memahami bagaimana karakter dan sifat anggotanya.<sup>14</sup>

BMT Mentari Kota Gajah merupakan prinsip manajemen strategi pelayanan ini guna untuk membuat anggota merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan (*customer service dan teller*) BMT Mentari Kota Gajah, sehingga nantinya diharapkan akan membuat

---

<sup>14</sup> *Ibid*

anggota merasa percaya untuk menabung atau bertransaksi di BMT Mentari Kota Gajah.

Pada sebuah bank tentu ada target untuk bisa mendapatkan anggota. Perharinya atau perbulannya, seperti wawancara yang dilakukan dengan customer Service dan teller untuk mendapatkan anggota perharinya minimal yaitu sebanyak 5 orang anggota, namun karena BMT Mentari Kota Gajah, setiap harinya untuk mendapatkan jumlah yang sesuai target masih naik turun. Sebagai customer service juga dituntut untuk dapat memberikan pelayanan terbaiknya yang diberikan ketika anggota datang ingin melakukan konsultasi atau ingin membuka tabungan atau pembiayaan, ketika anggota datang maka karyawan *customer service dan teller* mampu menjelaskan produk itu sendiri, kemudian harus ramah dan berperilaku yang baik. Sehingga nantinya diharapkan anggota akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Dalam melayani anggota ada aturan waktu yang ditentukan dalam aturan BMT Mentari seorang customer service diberikan maksimal waktu 20 menit untuk melayani anggotanya satu persatu.

Untuk meningkatkan kinerja perbankan dan kepercayaan anggota maka pelayanan yang diberikan harus dapat memberikan kepuasan terhadap anggotanya. Pelayanan merupakan suatu jalan untuk mempertahankan BMT agar selalu didekati dan diinginkan oleh anggotanya, program pelayanan terhadap anggotanya yang harus diberikan

adalah pelayanan terbaik sehingga anggota tersebut tidak akan pindah ke BMT lain.<sup>15</sup>

BMT juga menetapkan standar yang didukung dengan sarana dan prasarana yang ada sehingga kepuasan dapat terpenuhi, pelayanan yang baik dan memiliki ciri-ciri tersendiri, dalam hal ini yang didorong oleh beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Pertama adalah faktor manusia (*customer service dan teller*) yang melayani anggota memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah, dan bertanggung jawab penuh pada anggotanya. Kedua faktor tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana yang dimiliki harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini.

Teller juga dalam sebuah BMT sangat berpengaruh karena berhubungan langsung dengan anggota yang ingin melakukan transaksi. Teller adalah petugas BMT yang bertanggung jawab untuk menerima simpanan, mencairkan peminjaman dan memberikan jasa pelayanan BMT lainnya kepada masyarakat.<sup>16</sup>

Selain mewawancarai karyawan pada bagian customer service dan teller penulis juga mewawancarai beberapa anggota yang menjadi anggota di BMT Mentari Kota Gajah. Adapun jumlah anggota yang dilibatkan untuk memberikan jawaban atas pertanyaan, sebanyak 5 orang anggota.

---

<sup>15</sup>*Ibid.*

<sup>16</sup> Wawancara dengan Ibu Yopi selaku Customer service dan Teller di BMT Mentari Kota Gajah, pada Tanggal 15 April 2020.

- a. Menurut Ibu Sumarindah tentang pelayanan yang diberikan customer service dan teller, beliau mengatakan bahwa selama menjadi anggota di BMT Mentari Kota Gajah, beliau merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh customer service dan teller. Petugas melayani dengan ramah, sopan, penuh kesabaran dan telaten. Jika Ibu Sumarindah mengalami masalah maka untuk penanganannya cepat ditanggapi, sehingga hal ini membuat Ibu Sumarindah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas BMT Mentari Kota Gajah. Dan tertarik untuk menabung dan simpanan hari tua di BMT Mentari Kota Gajah.<sup>17</sup>
- b. Sedangkan menurut Ibu Nurul dan Ibu Ani pelayanan yang diberikan oleh karyawan customer service dan teller baik dan transparan, namun untuk customer service kurang cepat dalam menangani pembukuan buku tabungan. Ibu Nurul tertarik menabung di BMT Mentari Kota Gajah menurut beliau banyak keuntungan yang di dapatkan terlebih sistemnya tidak mengandung riba melainkan menggunakan sistem bagi hasil.<sup>18</sup> Maka dari hasil wawancara ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik, namun masih ada kekurangan sedikit untuk pelayanan customer service dalam menangani pembukuan buku tabungan.

---

<sup>17</sup> Wawancara dengan Ibu Sumarindah selaku anggota di BMT Mentari Kota Gajah, pada Tanggal 15 April 2020.

<sup>18</sup> Wawancara dengan Ibu Nurul dan Ibu Ani selaku anggota di BMT Mentari Kota Gajah, pada Tanggal 15 April 2020.

- c. Bapak Slamet pun puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan BMT Mentari Kota Gajah. Menurut beliau pelayanan yang diberikan karyawan untuk anggotanya sudah cukup baik, hal ini ditunjukkan ketika bapak Slamet ingin menabung beliau tidak mengantri terlalu lama, Dan pelayanan yang diberikan teller juga cepat dan sopan, sehingga bapak Slamet sebagai anggota yang menabung di BMT Mentari Kota Gajah tidak pernah mengantri lama, dan ketika beliau ingin melakukan tarik tunai pada BMT Mentari proses dan pelayanan yang diberikan juga cepat dan mudah, tidak terlalu banyak persyaratan sehingga beliau juga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga bapak Slamet merasa nyaman menabung di BMT Mentari Kota Gajah.<sup>19</sup> Dari pemaparan Bapak Slamet dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan BMT Mentari Kota Gajah khususnya teller pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dan berkompeten.
- d. Menurut Ibu Hanifa kinerja *customer service dan teller* pada BMT Mentari Kota Gajah sudah baik, hal ini dilihat dari setiap ada anggota yang datang selalu dilayani dengan baik dan sopan. Customer service ketika ada masalah yang ingin menabung di BMT Mentari Kota Gajah menjelaskan bagaimana langkah-langkahnya, dan apa saja keuntungan yang di dapat jika melakukan transaksi di BMT Mentari Kota Gajah. Sehingga hal ini membuat anggota percaya dan tertarik untuk

---

<sup>19</sup> Wawancara dengan Bapak Slamet selaku anggota di BMT Mentari Kota Gajah, pada Tanggal 15 April 2020.

menabung di BMT Mentari Kota Gajah karena penjelasan yang tidak bertele-tele dan pelayanan yang baik. Ibu Hanifa pun puas dengan pelayanan yang diberikan teller ketika melayani anggotanya yang ingin melakukan transaksi, pelayanan yang cepat membuat ibu Hanifa merasa nyaman menabung dan tidak terlalu lama menabung di BMT Mentari Kota Gajah.<sup>20</sup>

Hasil dari wawancara yang dilakukan penulis dengan lima anggota BMT Mentari Kota Gajah dapat ditarik kesimpulan bahwa anggota yang di BMT Mentari Kota Gajah sudah merasakan kenyamanan dalam pelayanan yang diberikan. Namun masih ada juga anggota yang mengeluhkan kinerja karyawan BMT Mentari Kota Gajah, seperti Ibu Ani dan Ibu Nurul yang mengeluhkan pembuatan buku tabungan yang terlalu lama pelayanannya. Sehingga hal ini membuat Ibu Ani dan Ibu Nurul terlalu lama menunggu prosesnya pembukuan buku tabungan. Sehingga hal ini perlu adanya evaluasi lagi terhadap strategi yang digunakan agar lebih baik lagi BMT Mentari Kota Gajah.

### **C. Analisis Strategi Pengembangan BMT Mentari Kota Gajah**

BMT Mentari Kota Gajah berdiri sejak tahun 1997 dan tetap eksis hingga saat ini. Hal ini tentunya menjadi poin utama dalam perkembangan koperasi BMT Mentari saat ini, begitu banyak koperasi yang ada di Lampung Tengah khususnya BMT Mentari, Berikut ini adalah rincian mengenai

---

<sup>20</sup> Wawancara dengan Ibu Hanifa selaku anggota di BMT Mentari Kota Gajah, pada Tanggal 15 April 2020.

kekuatan, kelemahan dan ancaman serta peluang yang sudah saya rangkum melalui hasil data wawancara yang dibagi menjadi dua bagian yaitu faktor internal dan faktor eksternal sebagai berikut:

## **1. Faktor Internal**

### **a. Kekuatan (*Strenght*)**

#### **1) Mutu dan produk sudah terjamin**

Mutu dan produk yang diberikan BMT Mentari terhadap anggota dan calon anggota yang sudah terjamin dan mempunyai produk yang paling unggul dan banyak diminati dengan anggota. Kualitas produk BMT Mentari diberikan yang terbaik dan membantu memenuhi keinginan setiap anggota. Karyawan BMT Mentari bertanggung jawab penuh terhadap produk yang diberikan terhadap anggota.

#### **2) Memiliki produk unggulan**

BMT Mentari Kota Gajah mempunyai produk yang paling unggul dan paling banyak diminati dengan anggota yaitu simpanan Mudharabah dan Simpana Hari Tua dengan sistem bagi hasil tidak mengandung riba. .

#### **3) Pelayanan yang baik**

BMT Mentari Kota Gajah memberikan pelayanan yang terbaiknya dan mampu membuat anggota merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang mendasar diberikan oleh Karyawan BMT Mentari Kota Gajah yaitu bersikap ramah,

komonikatif, sopan, santun, ramah, dan bertanggung jawab penuh pada anggotanya.

4) Lokasi perusahaan strategis

Strategi lokasi yang dilakukan oleh BMT Mentari cukup baik dengan lokasi kantor dekat dengan pasar sehingga para penjual dipasar bisa ikut menjadi anggota di BMT Mentari. Dan karyawan bisa langsung terjun kelapangan untuk mendatangi para anggota yang ingin menabung ataupun membayar angsuran.

5) Perusahaan memiliki modal yang cukup

BMT Mentari mempunyai modal yang cukup untuk membantu masyarakat dalam meningkatkan taraf ekonomi masyarakat dalam membuka suatu usaha. Dan dari masyarakat juga yang menghimpun dana dan kemudian menyalurkan kemabali kepada masyarakat melalui pembiayaan.

6) Masyarakat sekitar sudah mengenal koperasi BMT Mentari Kota Gajah

BMT Mentari bukan hanya di Kota Gajah saja yang mengenal koperasi tersebut tetapi didesa-desa sudah ada yang mengenal BMT Mentari. karyawan BMT Mentari untuk mencari calon anggota biasanya datang kedesa-desa dan kerumah-rumah masyarakat satu persatu untuk memperkenalkan, mempromosikan dan serta memasarkan produk untuk meingkatkan jumlah anggota.

7) Pembagian keuntungan sesuai dengan syar'ia yaitu bagi hasil

Keuntungan yang anggota dapatkan dari BMT Mentari Kota Gajah terlebih sistemnya tidak mengandung riba melainkan menggunakan sistem bagi hasil.

b. Kelemahan (*Weakness*)

1) SDM tenaga pemasaran yang harus ditingkatkan

Sumber daya manusia (SDM) dalam perusahaan untuk meningkatkan kualitas pemasaran di BMT Mentari untuk mengembangkan, memelihara dan mendayagunakan untuk mendukung organisasi mencapai tujuan. Program yang berkaitan dengan BMT Mentari seperti analisis jabatan, perencanaan sumber daya manusia, perekrutan, penyeleksian penempatan karyawan. SDM perlu pengembangan termasuk pengembangan sikap dan skill serta kemampuan yang dilakukan melalui pelatihan-pelatihan membantu karyawan mencapai tujuan jabatan dan melakukan penilaian dalam rangka mencari kekurangan untuk segera diperbaiki.

2) Stategi promosi yang harus ditingkatkan

Strategi yang digunakan BMT Mentari harus ditingkatkan lagi untuk mempertahankan pelanggan dan menarik minat calon anggota untuk meningkatkan jumlah anggota di BMT Mentari Kota Gajah.

### 3) Promosi perusahaan terhadap produk masih kurang

Untuk meningkatkan jumlah anggota harus mempunyai strategi yang baik untuk mempromosikan produk terhadap calon anggota atau masyarakat dengan memasang spanduk, menyebarkan brosur, dan promosi di media sosial.

## 2. Faktor Eksternal

### a. Peluang (*Oppurtunity*)

#### 1) Segmen pasar dan anggota yang jelas

Untuk meningkatkan jumlah anggota segmen pasar adalah peluang yang banyak calon anggota. BMT Mentari harus memanfaatkan peluang tersebut karena kita bisa mempromosikan produk-produk BMT Mentari ke bagian pasar untuk meningkatkan jumlah anggota.

#### 2) Hubungan yang baik dengan anggota

Karyawan BMT Mentari Kota Gajah harus menjaga hubungan baik terhadap anggota seperti keluarga dan anggota akan merasa lebih nyaman terhadap kita. Jika kita menjalin hubungan secara kekeluargaan dengan anggota maka anggota tersebut akan mempromosikan dari mulut kemulut keluarganya.

#### 3) Meningkatkan ekonomi masyarakat

Dengan adanya BMT Mentari bisa mengatasi seperti permodal usaha karena modal menjadi salah satu kendala dalam semua jenis usaha dengan adanya BMT Mentari dapat mempermudah masyarakat kesulitan dalam meningkatkan

usahanya. Dengan berbagai macam pembiayaan yang ditawarkan BMT Mentari, selain itu BMT Mentari menggunakan sistem nisba (bagi hasil) tidak menggunakan sistem bunga yang ada di bank konvensional.

b. Ancaman (*Treats*)

1) Banyak pesaing BMT

Persaingan antara lembaga keuangan *baitul maal wat tamwil* (BMT) yang semakin ketat, secara langsung ataupun tidak langsung sangat berpengaruh terhadap pencapaian profitabilitas BMT Mentari Kota Gajah.

2) Pemahaman anggota yang kurang menguasai konsep syariah

BMT Mentari sesekali mengadakan sosialisasi di desa-desa untuk memberikan pemahaman terhadap konsep syariah di BMT Mentari bukan Cuma itu saja karyawan juga datang dari rumah kerumah masyarakat.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa strategi yang dilakukan dalam pengembangan usaha BMT Mentari Kota Gajah sudah baik. Berdasarkan analisis SWOT dari penerapan strategi pengembangan BMT Mentari dari pelayanan BMT Mentari Kota Gajah berhasil memberikan pelayanan terbaiknya dan mampu membuat anggota merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Strategi pelayanan yang mendasar yang diberikan oleh karyawan BMT Mentari Kota Gajah yaitu bersikap rama dan komunikatif, sopan santu serta bertanggung jawab penuh pada anggota. Pada karyawan di BMT Mentari Kota Gajah untuk meningkatkan jumlah anggota dengan menggunakan sistem sosialisasi datang ke desa-desa serta ke rumah-rumah masyarakat untuk memperkenalkan, mempromosikan, dan memasarkan produk BMT Mentari Kota Gajah. Pada Karyawan BMT Mentari Kota Gajah harus menjalin komunikasi yang baik terhadap anggota dan calon anggota seperti keluarga sendiri . Dengan cara kekeluargaan BMT Mentari Kota Gajah bisa lebih dekat dengan anggota dan anggota merasa lebih nyaman untuk melakukan pembiayaan atau tabungan.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti laksanakan, maka peneliti mengungkapkan beberapa saran sebagai berikut:

1. Dalam upaya meningkatkan eksistensi BMT Mentari Kota Gajah hendaknya selalu memperbaiki strategi pelayanan dalam meningkatkan jumlah anggota agar lebih baik dan kompeten.
2. BMT Mentari Kota Gajah hendaknya selalu meningkatkan strategi pemasaran yang telah dilakukan agar keunggulan kompetitif yang dimiliki lebih banyak lagi.
3. BMT Mentari Kota Gajah perlu meningkatkan intensitas promosi, seperti menjadi sponsor kegiatan sosial di pedesaan, membuat iklan atau promo di majalah, surat kabar, radio, televisi maupun internet.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, Nana Herdiana. *Manajemen Strategi Pemasaran*. Lingkar Selatan: Pustaka Setia, 2015.
- Anoraga, Pandji. *Manajemen Bisnis*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2000.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- Ashafa, Burhan. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- Assauri, Sofjan. *Strategik Management: Sustainable Competitive Advantages*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2013.
- Departemen Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Bandung: Diponegoro, 2005.
- Fahmi, Irham. *Manajemen Strategi Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- Fathoni, Abdurrahmat. *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Hidayat, Fahmi Rahmat. *Analisis Strategi Pengembangan Produk BMT UMJ dalam Meningkatkan Keunggulan Bersaing*. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayattullah, 2016.
- Kasmir. *Kewirausahaan*. Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- . *Manajemen Perbankan*. Cet. 4. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks, 2009.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2011.
- Narbuko, Cholid dan Abu Achmadi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara, 2012.
- Permata, Rizki Citra. *Pengaruh Kepercayaan Dan Komitmen Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Di Pt.Bank Tabungan Negara Persero Tbk. Kantor Cabang Syariah Palembang*. UIN Raden Fatah: Palembang, 2017.
- Rachmat dan Endang Soetari. *Manajemen Strategik*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2014.

- Rangkuti, Freddy. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013.
- Ridwan, Ahmad Hasan. *Manajemen Baitul Mal Wa Tamwil*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2013.
- Rusydiana, Aam S. dan Irman Firmansyah. *Strategi Pengembangan Lembaga Keuangan Mikro Syariah Di Indonesia*. Tasikmalaya: Universitas Siliwangi, 2018. Vol. 9. No. 1. November 2018.
- Saputra, Edi. *Strategi Pengembangan Baitul Maal Wat Tamwil MBT Fakultas Syari'ah Dan Hukum Uin Suska Riau*. Pekanbaru: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru, 2014.
- Siagian, Sondang P. *Manajemen Strategik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2000.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif. Kualitatif. R & D*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Value Based Strategic Management. *Manajemen Stratejik Berbasis Nilai*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2015.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111.  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;  
Website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id); email: [iaimetro@metrouniv.ac.id](mailto:iaimetro@metrouniv.ac.id)

Nomor : 1470/In.28.3/D.1/PP.00.9/06/2019  
Lampiran : -  
Perihal : Pembimbing Skripsi

11 Juni 2019

Kepada Yth:

1. Liberty, S.E., M.A
2. Era Yudistira, M.Ak.  
di - Tempat

*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dalam rangka membantu mahasiswa dalam penyusunan Proposal dan Skripsi, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk masing-masing sebagai Pembimbing I dan II Skripsi mahasiswa :

Nama : RENITA WIJAYANTI  
NPM : 1502100296  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah (S1-PBS)  
Judul : ANALISIS STRATEGI PENGEMBANGAN BMT MENTARI KOTA GAJAH

Dengan ketentuan :

1. Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan Proposal sampai selesai Skripsi:
  - a. Pembimbing I, mengoreksi out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi setelah pembimbing II mengoreksi.
  - b. Pembimbing II, mengoreksi proposal, out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi, sebelum ke Pembimbing I.
2. Waktu penyelesaian Skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah yang dikeluarkan oleh LP2M Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
4. Banyaknya halaman Skripsi antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
  - a. Pendahuluan ± 2/6 bagian.
  - b. Isi ± 3/6 bagian.
  - c. Penutup ± 1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Bapak/Ibu Dosen diucapkan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Muhammad Saleh, Dekan Bidang Akd & Pengembangan

MUHAMMAD SALEH,

## **OTLINE**

**HALAMAN SAMPUL**

**HALAMAN JUDUL**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**NOTA DINAS**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**ABSTRAK**

**HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN**

**MOTTO**

**HALAMAN PERSEMBAHAN**

**KATA PENGANTAR**

**DAFTAR ISI**

**DAFTAR TABEL**

**DAFTAR GAMBAR**

**DAFTAR LAMPIRAN**

**BAB I PENDAHULUAN**

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Pertanyaan Penelitian
- C. Tujuan dan Manfaat Penelitian
- D. Penelitian Relevan

**BAB II LANDASAN TEORI**

- A. Strategi
  - 1. Pengertian Strategi
  - 2. Tingkatan Strategi
  - 3. Fungsi Strategi
  - 4. Tujuan Strategi
  - 5. Manfaat Strategi
- B. Pengertian Kepercayaan

C. Analisis SWOT

1. Kekuatan (*Strength*)
2. Kelemahan (*Weakness*)
3. Peluang (*Opportunity*)
4. Ancaman (*Threat*)

**BAB III METODE PENELITIAN**

- A. Jenis dan Sifat Penelitian
- B. Sumber Data
- C. Teknik Pengumpulan Data
- D. Teknik Analisa Data

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

- A. Gambaran Umum BMT Mentari Kota Gajah
  1. Sejarah BMT Mentari Kota Gajah
  2. Struktur Organisasi BMT Mentari Kota Gajah
  3. Produk BMT Mentari Kota Gajah
- B. Penerapan Strategi dalam Pengembangan BMT Mentari Kota Gajah
- C. Analisis Strategi Pengembangan BMT Mentari Kota Gajah
  1. Kekuatan (*Strength*)
  2. Kelemahan (*Weakness*)
  3. Peluang (*Opportunity*)
  4. Ancaman (*Threat*)

**BAB V PENUTUP**

- A. Kesimpulan
- B. Saran

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**RIWAYAT HIDUP**

Metro, April 2020  
Mahasiswa Ybs.

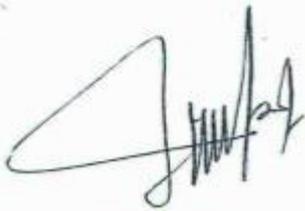


**Renita Wijayanti**  
NPM. 1502100296

Mengetahui,

Pembimbing I

Pembimbing II



**Liberty, SE, MA**  
NIP. 19740824 200003 2 002



**Era Yudistira, M.Ak**  
NIP. 19901003 201503 2 010

## **ALAT PENGUMPUL DATA (APD)**

### **ANALISIS STRATEGI PENGEMBANGAN BMT MENTARI KOTA GAJAH**

#### **A. Wawancara (*Interview*)**

##### **1. Wawancara dengan kab. Personalia BMT Mentari Kota Gajah**

- a. Apa kelebihan BMT Mentari Kota Gajah yang dimiliki dibandingkan BMT lainnya ?
- b. Hal apa yang harus ditingkatkan pada BMT Mentari kota gajah ?
- c. Hal apa yang harus dihindari oleh BMT Mentari Kota gajah ?
- d. Faktor apa yang menghambat dalam meraih target ?
- e. Kesempatan apa yang BMT Mentari lakukan untuk saat ini, apa lagi keadaan BMT sekarang yang kurang baik ?
- f. Apa hambatan yang sekarang sedang dihadapi oleh BMT Mentari Kota gajah ?

##### **2. Wawancara dengan *Account Officer* (AO) dan *Funding officer* (FO) BMT Mentari Kota Gajah**

- a. Apa saja upaya BMT Mentari Kota Gajah dalam memasarkan produk dan layanan jasanya ?
- b. Strategi apa yang digunakan dalam meningkatkan jumlah anggota BMT Mentari Kota gajah ?
- c. Ada berapa jumlah anggota yang aktif melakukan tabungan pertahun di BMT Mentari Kota Gajah ?
- d. Bagaimana cara untuk meyakinkan anggota baru agar percaya terhadap BMT Mentari Kota Gajah ?
- e. Bagaimana cara mempertahankan pelanggan untuk masih bertahan dan percaya terhadap BMT Mentari Kota Gajah ?
- f. Apa saja syarat yang dibutuhkan oleh BMT Mentari untuk anggota yang ingin melakukan pembiayaan ?
- g. Bagaimana proses dalam melakukan pembiayaan sampai pelunasan di BMT Mentari Kota Gajah ?

### **3. Wawancara *Customer Service* dan *Teller* BMT Mentari Kota Gajah**

- a. Strategi apa yang digunakan untuk menarik anggota ?
- b. Adakah target sebagai customer service perhari atau perbulan untuk mendapatkan anggota ? jika ada berapa jumlahnya dan berapa banyak peningkatan atau penurunan dari tahun ketahun ?
- c. Pelayanan seperti apa yang diberikan ,ketika ada anggota yang datang?
- d. Adakah aturan waktu dalam menyelesaikan anggota yang mengalami masalah ? jika ada berapa menit untuk menyelesaikannya ?
- e. Bagaimana tanggapan sebagai karyawan teller ketika ada anggota yang ingin bertransaksi ?
- f. Bagaimana menanggapi anggota yang tidak sabar ingin melakukan transaksi ?
- g. Bagaimana cara untuk mempertahankan anggota lama agar masih tetap bersama BMT Mentari Kota Gajah ?
- h. Bagaimana menangani ketika ada masalah error pada system ketika sedang ada banyak anggota ?

### **4. Wawancara Anggota BMT Mentari Kota Gajah**

- a. Sejak kapan menjadi anggota di BMT Mentari Kota Gajah ?
- b. Bagaimana pelayanan karyawan customers service dan teller ketika melayani yang ingin melakukan transaksi sudah baik atau belum ?
- c. Apa yang membuat tertarik untuk menabung di BMT Mentari Kota Gajah ?
- d. Puaskah sebagai anggota dengan pelayanan yang diberikan oleh BMT Mentari Kota Gajah ?
- e. Jika mengalami masalah apakah cepat ditangani oleh customer service atau harus menunggu terlebih dulu ?
- f. Adakah pelayanan yang kurang baik yang diberikan oleh karyawan BMT Mentari Kota Gajah ? khususnya untuk customer service dan teller.

## **B. Dokumentasi**

1. Sejarah Singkat BMT Mentari Kota Gajah Lampung Tengah
2. Brosur visi dan misi BMT Mentari Kota Gajah Lampung Tengah
3. Struktur Organisasi BMT Mentari Kota Gajah Lampung Tengah
4. Data Jumlah Anggota Tabungan Aktif BMT Mentari Kota Gajah

Metro, April 2020  
Mahasiswa Ybs.

  
**Renita Wiajavanti**  
NPM. 1502100296

Mengetahui,

Pembimbing I

  
**Liberty, SE, MA**  
NIP. 19740824 200003 2 002

Pembimbing II

  
**Era Yudistira, M.Ak**  
NIP. 19901003 201503 2 010



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : 0476/In.28/D.1/TL.00/01/2020  
Lampiran : -  
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,  
Manager BMT Mentari Kota Gajah  
di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 0475/In.28/D.1/TL.01/01/2020, tanggal 30 Januari 2020 atas nama saudara:

Nama : **RENITA WIJAYANTI**  
NPM : 1502100296  
Semester : 10 (Sepuluh)  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di BMT Mentari Kota Gajah, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "ANALISIS STRATEGI PENGEMBANGAN BMT MENTARI KOTA GAJAH".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, 30 Januari 2020  
Wakil Dekan I,

  
Drs. H.M. Saleh MA  
NIP 19650111 199303 1 001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Kl. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT TUGAS**

Nomor: 0475/In.28/D.1/TL.01/01/2020

Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro,  
menugaskan kepada saudara:

Nama : **RENITA WIJAYANTI**  
NPM : 1502100296  
Semester : 10 (Sepuluh)  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di BMT Mentari Kota Gajah, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "ANALISIS STRATEGI PENGEMBANGAN BMT MENTARI KOTA GAJAH".
  2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

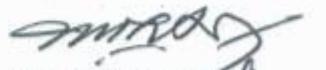
Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro  
Pada Tanggal : 30 Januari 2020

Mengetahui,  
Pejabat Setempat



Wakil Dekan I,



**Drs. H.M. Saleb-MA**  
NIP 19650111 199303 1 001



KOPERASI SIMPAN PINJAM DAN PEMBIAYAAN SYARIAH  
**BMT MENTARI MUAMALAT MANDIRI**

No Badan Hukum : 528/BH/KDK.7.2/X/1999  
Alamat : Jl.Ahmad Yani No.1060 Kotagajah Lampung Tengah  
Kotak Pos. 34153, Telp/Fax. 0725 47877.



Kotagajah, 19 Februari 2020

Nomor : 018/KSPPS/III.3/F/BMT-M3/II/2020  
Lampiran : -  
Perihal : **Balasan Izin Riset / Penelitian**

Kepada Yth  
Dekan Institut Agama Islam Negeri Metro  
Di  
Tempat

*Assalamu 'alaikum Wr.Wb.*

Berdasarkan Surat yang kami terima, dengan nomor 0476/In.28/D.1/TL.00/01/2020 tanggal 30 Januari 2020, Perihal Izin Riset / Penelitian Saudara:

Nama : Renita Wijayanti  
NPM : 1502100296  
Jurusan : SI Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Analisa Strategi Pengembangan BMT Mentari Kotagajah

Bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa tersebut dapat kami terima untuk melakukan research/penelitian pada KSPPS BMT Mentari Muamalat Mandiri di Cabang Kotagajah pada hari dan jam kerja.

Demikian Surat ini kami buat, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.  
*Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.*

KSPPS BMT-Mentari Muamalat Mandiri  
Manajer Personalia

  
**Sekar Iftia Ariyanti**  
NIP. 198404152005007

**Tembusan Yth:**

1. Manajer KSPPS BMT Mentari Muamalat Mandiri Cabang Kotagajah Lampung Tengah
2. Arsip



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507, faksimil (0725) 47298, website: www.syariah.metrouniv.ac.id, E-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Renita Wijayanti  
NPM : 1502100296

Fakultas / Jurusan: FEBI / SI P&S  
Semester / TA : X/ 2019-2020

No	Hari / Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	20/2020 6	Secara keseluruhan telah di perbaiki sesuai arahan saat bimbingan	
		Bab 5 telah menjawab pertanyaan pada bab sebelumnya	
		lengkapi lampiran ?	
		Bab 4-5 Acc	
		siap di Mmagosahkan	

Dosen Pembimbing I

Mahasiswa Ybs.

Liberty, SE, MA  
NIP. 19740824 200003 2 002

Renita Wijayanti  
NPM. 1502100296



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; E-mail: syariah.iaim@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Renita Wijayanti

Fakultas / Jurusan: FEBI / S1 PBS,

NPM : 1502100296

Semester / TA : X/ 2019-2020

No	Hari / Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
2	10/2020 6	Produk: BMT lebih di luruskan teknis bahasanya  lebih di paparkan tentang SWOT. kelemahan dan kekuatannya  Hasil wawancara yg mengacu pada APD lebih di runut  prbaiki	

Dosen Pembimbing I

Mahasiswa Ybs.

Liberty, SE, MA

NIP. 19740824 200003 2 002

Renita Wijayanti

NPM. 1502100296



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; E-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Renita Wijayanti  
NPM : 1502100296

Fakultas / Jurusan: FEBI / SI PBS  
Semester / TA : X/ 2019-2020

No	Hari / Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1	16/2020 6	Bimbingan bab 4-5. <hr/> Teknis penulisan konsisten mengacu pada buku panduan. <hr/> Sejarah-lintang BMT Tidak perlu tulahu mas di gabarkan. lebih di persingkat saja. <hr/> Visi dan misi prus di hilangkan saja.	   

Dosen Pembimbing I

Mahasiswa Ybs.

Liberty, SE, MA  
NIP. 19740824 200003 2 002

Renita Wijayanti  
NPM. 1502100296



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Renita Wijayanti      Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 PBS  
NPM : 1502100296      Semester/Skripsi : IX / 2019

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
	12/2020 6		- pertegas kembali dalam kesimpulan bahwa hasil penelitian menggunakan analisis SWOT.  Acc Bas 485 Lanjutan ke PB 1 - 12/2020 6	ef  ef

Dosen Pembimbing II,

Era Yudistira, M.A.K.  
NIP. 19901003 2015032010

Mahasiswa Ybs,

Renita Wijayanti  
NPM. 1502100296



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725)47290; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; E-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : **Renita Wijayanti**  
NPM : 1502100296

Fakultas / Jurusan: FEBI / SI PBS,  
Semester / TA : IX/ 2019-2020

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	8/2020 /6		<ul style="list-style-type: none"><li>- teori sbg dasar analisis pd Bab 2 merupakan kunci utama dan munculnya analisis peneliti. Diharapkan peneliti tidak memunculkan teori baru ataupun yg telah disajikan pd bab 2.</li><li>- partikan kesimpulan sudah menjawab dan sudah sesuai dg pertanyaan penelitian.</li></ul>	  

Dosen Pembimbing II

**Era Yulistira, M.Ak**  
NIP. 19901003 201503 2 010

Mahasiswa Ybs.

**Renita Wijayanti**  
NPM. 1502100296



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0726) 47296; Website: www.metro.univ.ac.id; E-mail: iainmetro@metro.univ.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Renita Wijayanti  
NPM : 1502100296

Fakultas/Jurusan : EkonomidanBisnis Islam/S1 PBS  
Semester/Skripsi : IX/2019

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Hal Yang Dibicarakan	TandaTangan
	04/2020 /6		<ul style="list-style-type: none"><li>- perhatikan kembali penulisan footnote yg sama sumber referensinya.</li><li>- dan analisis tidak hanya memindahkan teori yg ada di bab 2, tetapi digunakan sbg dasar utk menganalisis data yg telah diperoleh.</li></ul>	  

Dosen Pembimbing II,

**Era Yudistira, M.A.K.**  
NIP.19901003 2015032010

Mahasiswa Ybs,

**Renita Wijayanti**  
NPM. 1502100296



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47298; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; E-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Renita Wijayanti  
NPM : 1502100296

Fakultas / Jurusan: FEBI / S1 PBS  
Semester / TA : X/ 2019-2020

No	Hari / Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Senin 20/10 /4	Outline telah di perbaiki sesuai arahan saat bimbingan	
		Outline Acc	
		lanjutkan	

Dosen Pembimbing I

Liberty, SE, MA  
NIP. 19740824 200003 2 002

Mahasiswa Ybs.

Renita Wijayanti  
NPM. 1502100296



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47293; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; E-mail: syariah.iaim@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Renita Wijayanti  
NPM : 1502100296

Fakultas / Jurusan: FEBI / S1 PBS  
Semester / TA : X/ 2019-2020

No	Hari / Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Jumat 17/ -20 / 4	Bimbingan APD & Outline APD Acc	
		Outline Perbaiki : Inti judul ketika Kapital.	
		Perbaiki	

Dosen Pembimbing I

Liberty, SE, MA  
NIP. 19740824 200003 2 002

Mahasiswa Ybs.

Renita Wijayanti.  
NPM. 1502100296



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. IG Hajar Dewantara Kampus 15 A Iningmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47298; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; E-mail: syariah.iaim@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Renita Wijayanti  
NPM : 1502100296

Fakultas / Jurusan: FEBI / S1 PBS  
Semester / TA : IX / 2019-2020

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Selasa 14/2020 /09		<ul style="list-style-type: none"><li>- Perbaiki kalimat APD</li><li>- Sesuaikan APD dan kebutuhan Penelitian berdasarkan landasan teori yg disajikan.</li><li>- Perhatikan / cek kembali Pertanyaan yg mengandung makna yg sama</li><li>- Pertanyaan Pda CS tidak perlu disebutkan 'ibu'.</li></ul>	
	Kamis 16/2020 /09		ACC APD	

Dosen Pembimbing II

Mahasiswa Ybs.

Era Yudistira, M.Ak  
NIP. 19901003 201503 2 010

Renita Wijayanti  
NPM. 1502100296



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; E-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Renita Wijayanti  
NPM : 1502100296

Fakultas / Jurusan: FEBI / S1 PBS  
Semester / TA : IX/ 2019-2020

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Selasa 07/2020 09		- Jadi poin c Sebagai poin 4 Pda Bab IV untuk A. Gambaran umum  - Jumlah anggota bisa dimasukkan Pda Poin B. Strategi atau E. Analisis tergantungan kebutuhan penyajian data  - Bab V Poin A. Estimasi bukan Penutup.	  
	Senin 13/2020 09		Acc Outline	

Dosen Pembimbing II

Era Yudistira, M.Ak  
NIP. 19901003 201503 2 010

Mahasiswa Ybs.

Renita Wijayanti  
NPM. 1502100296



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Inggrejo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41607, faksimil (0725) 47296, website: www.syarikat.metroiv.ac.id, e-mail: syariat.iain@metroiv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Renita Wijayanti  
NPM : 1502100296

Fakultas / Jurusan: FEBI / S1 PIS,  
Semester / TA : X/ 2019-2020

No	Hari / Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Senin 6-01-20	Siap di seminarkan <hr/> lengkapi persyaratan  <hr/>	 

Dosen Pembimbing I

Mahasiswa Ybs.

Liberty, SE, MA  
NIP. 19740824 200003 2 002

Renita Wijayanti  
NPM. 1502100296



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Inggimulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725)47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; E-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Renita Wijayanti  
NPM : 1502100296

Fakultas / Jurusan: FEBI / S1 PBS  
Semester / TA : XI/ 2019-2020

No	Hari / Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Selasa 31 / -19 12	Proposal telah di bimbing oleh pembimbing 2. dan telah perbaikan sesuai arahan dan masukan dari pembimbing.	
		Proposal Acc	

Dosen Pembimbing I

Mahasiswa Ybs.

Liberty, SE, MA  
NIP. 19740824 200003 2 002

Renita Wijayanti  
NPM. 1502100296



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47298; website: www.syariah.metro.univ.ac.id; E-mail: syariah.iaim@metro.univ.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Renita Wijayanti  
NPM : 1502100296

Fakultas / Jurusan: FEBI / SI PBS  
Semester / TA : IX / 2019-2020

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Senin / 30/10/19		Acc BAB 1,2,3 lanjutan bimbingan ke PB I	

Dosen Pembimbing II

Era Yudistira, M.Ak  
NIP. 19901003 201503 2 010

Mahasiswa Ybs.

Renita Wijayanti  
NPM. 1502100296



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iaim@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Renita Wijayanti  
NPM : 1502100296

Fakultas / Jurusan: FEBI / S1 PBS  
Semester / TA : IX / 2019-2020

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	20 <del>28</del> / 2019 / 12		<ul style="list-style-type: none"><li>- Analisis SWOT bagian dari teori strategi atau berdiri sendiri. Tunjukkan bahwa analisis SWOT digunakan sbg alat ukur strategi (teorinya).</li><li>- sifat penelitian dalam menyoalakan pendekatan yg digunakan.</li><li>- perbaikan sumber data primer sesuai dg arahan.</li><li>- tambahkan daftar pustaka</li></ul>	 ef  ef  ef  ef

Dosen Pembimbing II

Era Yudistira, M.Ak  
NIP. 19901003 201503 2 010

Mahasiswa Ybs.

Renita Wijayanti  
NPM. 1502100296



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0726) 41507; Faksimil (0725) 47206; Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Renita Wijayanti      Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 PBS  
NPM : 1502100296      Semester/Skripsi : IX / 2019

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
	26/2019 12		<ul style="list-style-type: none"><li>- kerangka BMT sbg sumber data <del>data</del> primer di perkelas tugas/jabatannya sbg apa.</li><li>- sbg informan perlu di perkelas siapa yg di wawancara</li><li>- metode berfikir dlm teknik analisa data belum muncul. Dan jelaskan pula bgmna peneliti menguraikannya.</li></ul>	   ef  ef  ef

Dosen Pembimbing II,

Era Yudistira, M.A.K.  
NIP. 19901003 2015032010

Mahasiswa Ybs,

Renita Wijayanti  
NPM. 1502100296



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0726) 41507; Faksimil (0726) 47296; Website: www.metrouniv.ac.idE-mail: isinmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Renita Wijayanti      Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 PBS  
NPM : 1502100296      Semester/Skripsi : IX / 2019

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
	18/2019 /12		<ul style="list-style-type: none"><li>- teori yg digunakan sbg dasar analisis harusnya lebih terfokus pd permasalahan yg ada.</li><li>- Subjek penelitian/ teori ttg BMT terlalu banyak. Sebagian seperlunya tidak perlu sampai pd jobdes pd BMT.</li><li>- teori utama tidak sesuai dg permasalahan.</li></ul>	<p>ef</p> <p>ef</p> <p>ef</p>

Dosen Pembimbing II,

Era Yudistira M.A.K.  
NIP. 199003032015032010

Pastikan kembali  
alat analisis/ukur  
yg akan digunakan  
Mahasiswa Ybs,

Renita Wijayanti  
NPM. 1502100296



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0726) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Renita Wijayanti      Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 PBS  
NPM : 1502100296      Semester/Skripsi : IX / 2019

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
	13/2019 12		<ul style="list-style-type: none"><li>- perbaiki pertanyaan penelitian. Belum sesuai dg LBM atau pun judul penelitian.</li><li>- penelitian relevan disajikan sesuai dg hasil/pembahasan msg<sup>rr</sup>, kemudian baru disimpulkan dlm paragraf terakhir dg persamaan &amp; perbedaannya dg penelitian ini.</li><li>- tujuan penelitian sesuai dg pertanyaan penelitian.</li></ul>	 

Dosen Pembimbing II,

Era Yudistira, M.A.K.  
NIP. 19901003 2015032010

Mahasiswa Ybs,

Renita Wijayanti  
NPM. 1502100296



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0726) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Renita Wijayanti      Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 PBS  
NPM : 1502100296      Semester/Skripsi : IX / 2019

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
	6/2019 12		<ul style="list-style-type: none"><li>- sejarah pendirian &amp; perkembangan BMT tidak perlu disajikan secara mendetail pd LBM. Ambil poin-poin pentingnya saja sbg data dukung pernyataan peneliti ataupun pihak BMT</li><li>- masih banyak pernyataan yg belum muncul sumbernya</li><li>- tidak harus data yg didapat, disajikan dalam bentuk tabel</li></ul>	  

Dosen Pembimbing II,

**Era Yudistira, M.A.K.**  
NIP. 19901003 2015032010

Mahasiswa Ybs,

**Renita Wijayanti**  
NPM. 1502100296



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0726) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id; E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Renita Wijayanti  
NPM : 1502100296

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 PBS  
Semester/Skripsi : 9 / 2018

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
	2/2019 12		<ul style="list-style-type: none"><li>- tampilkan hasil pramwoy pd LBM terkait dg alasan di lakukan penelitian</li><li>- tujuan penelitian dg pertanyaan penelitian</li><li>- penelitian relevan tidak hanya membahas hasil tp juga analisa dan tambahkan paragraf terkait persamaan &amp; perbedaannya dg penelitian ini.</li></ul>	  

Dosen Pembimbing II,

Era Yudistira, M.A.K.  
NIP. 19901003 2015032010

Mahasiswa Ybs,

Renita Wijayanti  
NPM. 1502100296



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Kl. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id; E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Renita Wijayanti  
NPM : 1502100296

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 PBS  
Semester/Skripsi : 9 / 2018

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
	27/2019 /12		- dalam LBM munculkan secara terstruktur dan sistematis. Mulai dari hal yg si- fatnya umum baru mengarah ke permasalahan dalam penelitian shg muncullah judul penelitian yg dimaksud.	

Dosen Pembimbing II,

Era Yudistira, M.A.K.  
NIP. 19901003 2015032010

Mahasiswa Ybs,

Renita Wijayanti  
NPM. 1502100296



## **FOTO DOKUMENTASI**



**Wawancara dengan Bapak Suriyono selaku Manajer cabang di BMT Mentari Kota Gajah. Pada tanggal 15 April 2020.**



**Wawancara dengan Ibu Yopi selaku Customer Service dan teller di BMT Mentari Kota Gajah, pada tanggal 15 April 2020.**



**Wawancara dengan Bapak Fajar selaku Occount Officer di BMT Mentari Kota Gajah, pada tanggal 15 April 2020.**



**Wawancara dengan Ibu Zahro selaku Funding Officer di BMT Mentari Kota Gajah, pada tanggal 15 April 2020.**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama lengkap Renita Wijayanti, lahir di Semarang, 06 Juni 1997, anak kedua dari 2 bersaudara. Peneliti lahir dari pasangan suami istri bapak Slamet dan ibu Sarmayati.

Riwayat pendidikan yang pernah ditempuh oleh peneliti adalah:

1. Sekolah Dasar di SD Negeri 4 Tanjung Sakti Pumi Kabupaten Lahat lulus pada tahun 2009
2. Sekolah menengah pertama di SMP Negeri 1 Tanjung Sakti Pumi Kabupaten Lahat lulus 2012
3. Sekolah Menengah Kejuruan di SMK Negeri 3 Lahat, Kabupaten Lahat lulus 2015 dengan mengambil jurusan Tata Niaga.

Kemudian pada tahun 2015 penulis diterima sebagai mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Program Srata 1 (S1) Jurusan Perbankan Syariah.