

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Penerapan sistem *PayBMT* terhadap layanan keuangan di BMT Al Hikmah Semesta Cabang Mlonggo

Saat ini BMT Al Hikmah Semesta Cabang Mlonggo telah memiliki inovasi pelayanan dalam bentuk aplikasi yang berguna untuk memberikan kemudahan kepada anggota khususnya anggota dalam melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun saja sesuai kebutuhan anggota. Aplikasi yang diluncurkan pada Bulan September 2019 ini berbasis *smartphone android* yang dinamakan *PayBMT*. Layanan aplikasi ini dapat diakses oleh seluruh anggota BMT Al Hikmah Semesta Cabang Mlonggo yang bisa di *download* di *Google Play Store*.

PayBMT merupakan sebuah aplikasi yang berfungsi sebagai alat pembayaran, pembelian dan dikirim saldo pada komunitas anggota BMT atau untuk anggota BMT.

Aplikasi *PayBMT* adalah alat pembayaran pada jaringan BMT. Adapun BMT merupakan *Islamic Micro Finance* berbadan hukum Koperasi dan sering disebut dengan KSPPS yang melayani pembiayaan kepada para anggota di level mikro dengan prinsip syariah. Aplikasi *PayBMT* ditunjukkan sebagai sarana pembayaran pada anggota BMT

untuk merawat jaringan antar BMT dan anggotanya serta untuk memberikan kemudahan dalam bertransaksi.

PayBMT juga berfungsi sebagai alat untuk merawat anggota BMT secara digital. Kita tahu bahwa saat ini sudah masuk ke era revolusi industri ke-4. Era dimana teknologi digital dan internet ada di genggaman (personal masing-masing), sudah masuk diberbagai sektor kehidupan manusia dan mempengaruhi pola hidup manusia, maka *PayBMT* salah satu alat layanan BMT untuk anggotanya secara digital personal, sehingga layanannya menjadi sangat luas dimanapun dan kapanpun selama 24 jam sesuai dengan kebutuhan anggota.

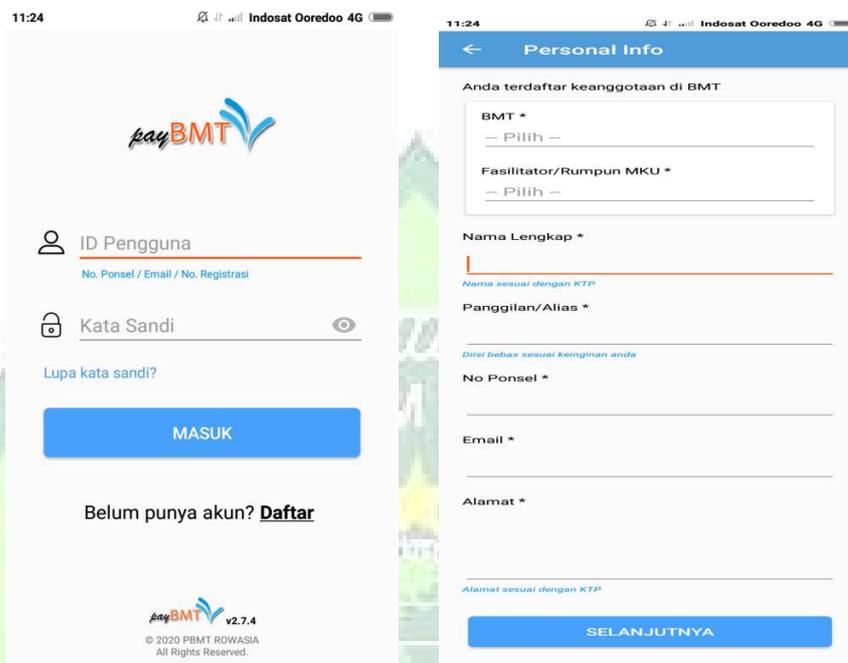
Cara menjadi anggota di BMT Al Hikmah Semesta Cabang Mlonggo:

1. Calon anggota harus melakukan pembukaan rekening tabungan dengan membawa identitas diri KTP/SIM.
2. Karyawan BMT Al Hikmah Semesta Cabang Mlonggo melakukan pembukaan rekening tabungan dan memproses setoran awal anggota.
3. Kemudian karyawan memberikan buku rekening tabungan dan calon anggota sudah resmi menjadi anggota BMT Al Hikmah Semesta Cabang Mlonggo.

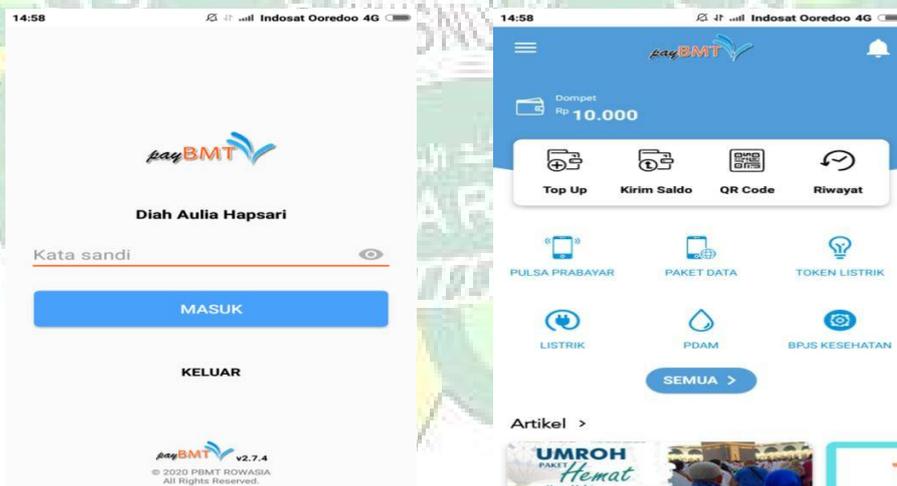
Layanan aplikasi *PayBMT* ini, para anggota BMT Al Hikmah Semesta Cabang Mlonggo dalam melakukan pendaftaran sebagai berikut:

1. Anggota BMT Al Hikmah Semesta Cabang Mlonggo yang telah menjadi anggota dapat melakukan *download* aplikasi *PayBMT* melalui *Google Play Store*.
2. Setelah aplikasi ter-*install*, masuk ke dalam aplikasi maka akan muncul logo *PayBMT*, disitu muncul data personal info atau untuk mendaftar sebagai anggota *PayBMT*.
3. Kemudian anggota mengisi data personal info tersebut.
4. Jika sudah melakukan pengisian data personal kemudian konfirmasi ke *marketing* atau *customer service* supaya diaktifasikan langsung.
5. Jika sudah diaktifasi kemudian masuk lagi aplikasi tersebut dan muncul nama pengguna aplikasi lalu muncul kata sandi dan klik masuk.
6. Kemudian terdapat tampilan menu-menu transaksi, yaitu sebagai berikut: Pulsa Prabayar, Tagihan Pascabayar, Paket Data, Token Listrik, Listrik, Telkom, PDAM, TV Berlangganan, Internet, BPJS Kesehatan, Donasi, Go Pay, Saldo OVO, E-Toll, Kereta (soon), Hotel (soon) dan Pesawat (soon). Yang terdapat tulisan “soon” yaitu belum aktif atau bisa dikatakan belum bisa untuk transaksi.

Tampilan dari *PayBMT* ini cukup menarik. Terlihat dari perpaduan warna yang mendominasi adalah biru dan putih. Warna biru dan putih ini adalah khas dari PBMT Rowasia. Berikut adalah fitur-fitur utama yang terdapat dalam aplikasi *PayBMT*:



Gambar 2. Fitur daftar PayBMT



Gambar 3. Fitur ketika sudah terdaftar *PayBMT*.



Gambar 4. Menu lengkap *PayBMT*.

Adapun penjelasan fitur-fitur *PayBMT* sebagai berikut:

1. Pulsa Prabayar



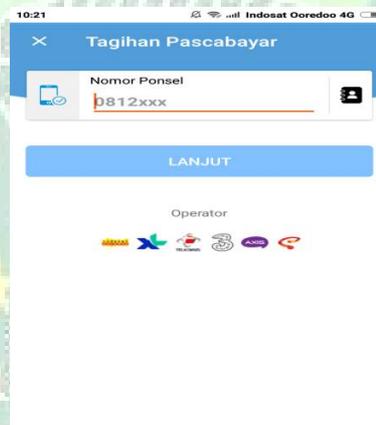
Operator



Gambar 5. Pulsa Prabayar.

Dalam fitur ini, anggota akan dimudahkan melakukan pembelian pulsa *handphone*, sehingga anggota tidak perlu datang ke toko pulsa.

2. Tagihan Pascabayar



Gambar 6. Tagihan Pascabayar.

Dalam fitur ini, anggota akan dimudahkan melakukan tagihan pulsa listrik tiap akhir bulan, sehingga anggota tidak perlu datang ke toko pulsa listrik.

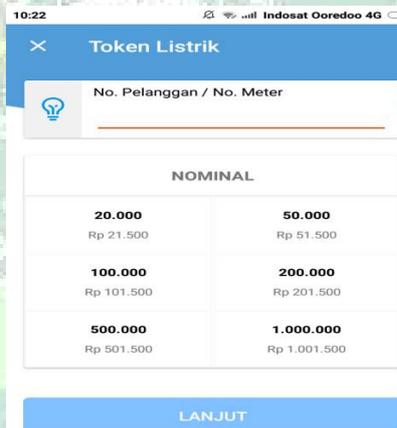
3. Paket Data



Gambar 7. Paket Data

Dalam fitur ini, anggota akan mudah melakukan pembelian paket data *handphone android* untuk internet, sehingga anggota tidak perlu datang ke toko *counter*.

4. Token Listrik

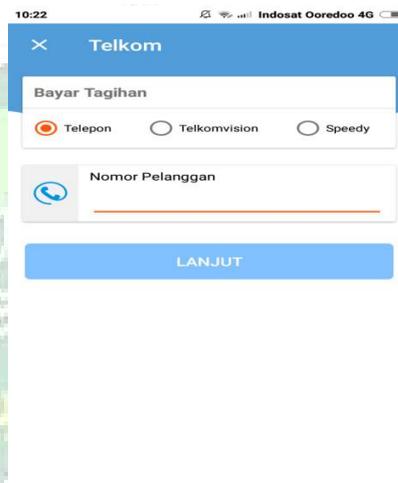


Gambar 8. Token Listrik

Dalam fitur ini, anggota akan mudah melakukan pembelian isi ulang pulsa listrik dengan mendapatkan 20 digit angka kode token yang akan

digunakan untuk melakukan pengisian daya listrik pada alat Meter Prabayar (MPB) sehingga anggota tidak perlu datang ke PLN.

5. TELKOM



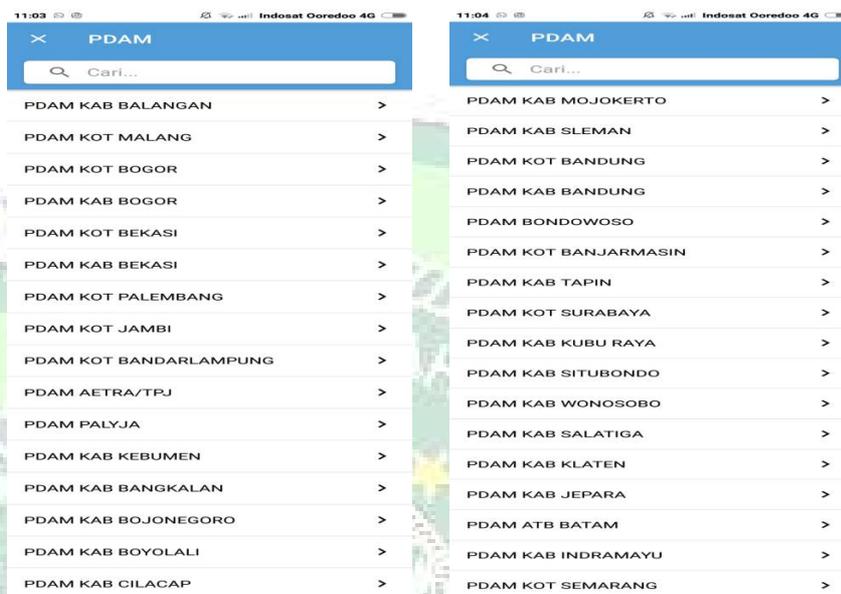
Gambar 9. TELKOM

Dalam fitur ini anggota akan mudah untuk pembayaran tagihan TELKOM.

Dari PT.TELKOM yaitu mempunyai produk:

1. Telepon (*Fixed Line* atau kabel)
2. Telkom visual, layanan channel tv berbayar.
3. *Speedy*, yaitu layanan internet.

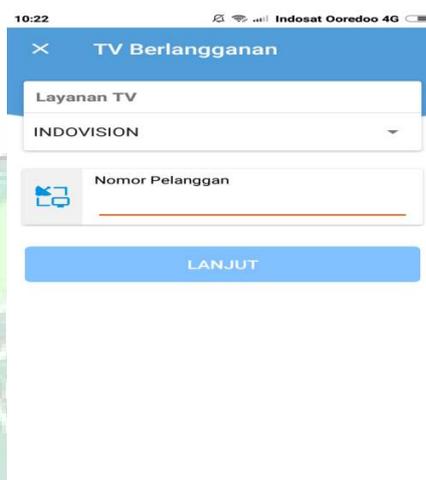
6. PDAM



Gambar 10. PDAM

Dalam fitur ini, anggota akan mudah untuk pembayaran PDAM, anggota tidak perlu datang ke kantor untuk pembayaran.

7. TV Berlangganan



10:22 Indosat Ooredoo 4G

× TV Berlangganan

Layanan TV
INDOVISION

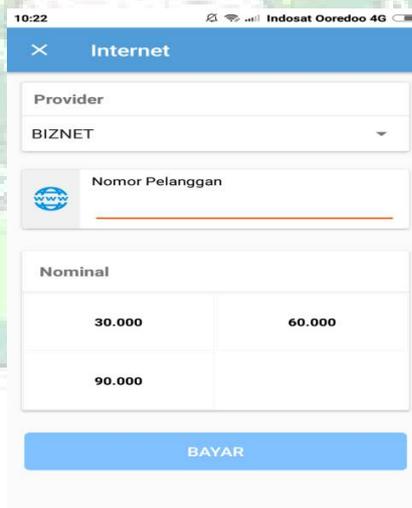
Nomor Pelanggan

LANJUT

Gambar 11. TV Berlangganan

Dalam fitur ini anggota akan mudah dalam pembelian TV Berlangganan, anggota tidak perlu datang ke kantor.

8. Internet



10:22 Indosat Ooredoo 4G

× Internet

Provider
BIZNET

Nomor Pelanggan

Nominal

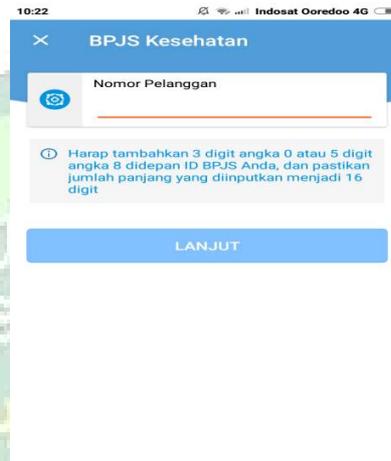
30.000	60.000
90.000	

BAYAR

Gambar 12. Internet

Dalam fitur ini anggota akan mudah dalam pembayaran internet, anggota tidak perlu datang ke kantor.

9. BPJS Kesehatan



10:22 Indosat Ooredoo 4G

× BPJS Kesehatan

Nomor Pelanggan

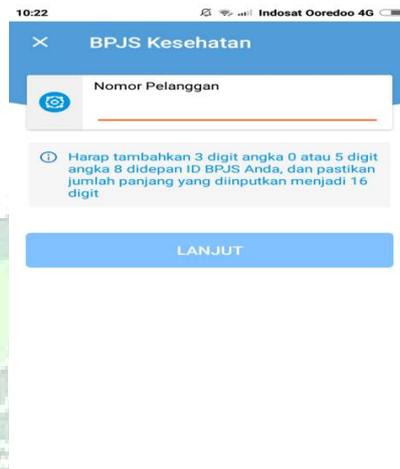
Harap tambahkan 3 digit angka 0 atau 5 digit angka 8 didepan ID BPJS Anda, dan pastikan jumlah panjang yang diinputkan menjadi 16 digit

LANJUT

Gambar 13. BPJS Kesehatan

Dalam fitur ini, anggota akan mudah untuk pembayaran BPJS Kesehatan, anggota tidak perlu mengantri di kantor BPJS Kesehatan.

10. Donasi



10:22 Indosat Ooredoo 4G

BPJS Kesehatan

Nomor Pelanggan

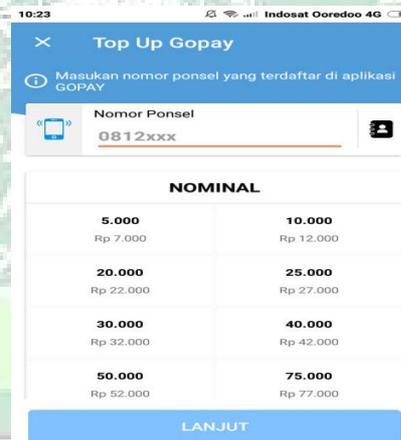
Harap tambahkan 3 digit angka 0 atau 5 digit angka 8 di depan ID BPJS Anda, dan pastikan jumlah panjang yang diinputkan menjadi 16 digit

LANJUT

Gambar 14. Donasi

Dalam fitur ini berfungsi untuk mempermudah anggota ketika hendak melakukan donasi berupa Infaq dan Wakaf.

11. Saldo Gopay



10:23 Indosat Ooredoo 4G

Top Up Gopay

Masukan nomor ponsel yang terdaftar di aplikasi GOPAY

Nomor Ponsel 0812xxx

NOMINAL

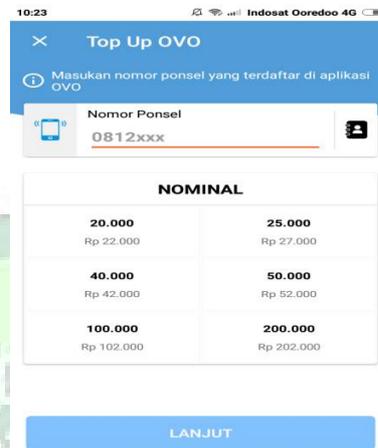
5.000 Rp 7.000	10.000 Rp 12.000
20.000 Rp 22.000	25.000 Rp 27.000
30.000 Rp 32.000	40.000 Rp 42.000
50.000 Rp 52.000	75.000 Rp 77.000

LANJUT

Gambar 15. Saldo Gopay

Dalam fitur ini anggota akan mudah untuk top up gopay dan tidak perlu datang ke kantor.

12. Saldo OVO



10:23 Indosat Ooredoo 4G

Top Up OVO

Masukan nomor ponsel yang terdaftar di aplikasi OVO

Nomor Ponsel
0812xxxx

NOMINAL

20.000 Rp 22.000	25.000 Rp 27.000
40.000 Rp 42.000	50.000 Rp 52.000
100.000 Rp 102.000	200.000 Rp 202.000

LANJUT

Gambar 16. Top Up OVO

Dalam fitur ini anggota akan mudah top up saldo OVO, anggota tidak perlu datang ke kantor.

13. E-Toll



10:23 Indosat Ooredoo 4G

Top Up e-Toll

Masukan 16 digit nomor kartu e-Toll (di belakang kartu).

Nomor e-Toll

NOMINAL

25.000 Harap update saldo kartu Anda di ATM dan channel BANK Mandiri / gerai retail terdekat, setelah melakukan Top up.	Harga: Rp 27.000
50.000 Harap update saldo kartu Anda di ATM dan channel BANK Mandiri / gerai retail terdekat, setelah melakukan Top up.	Harga: Rp 52.000
100.000	Harga: Rp 102.000

LANJUT

Gambar 17. E-Toll

Dalam fitur ini anggota akan mempermudah pembelian saldo E-Toll, anggota tidak perlu datang ke kantor.

14. Kereta (soon)

Dalam fitur ini belum bisa untuk digunakan.

15. Hotel (soon)

Dalam fitur ini belum bisa untuk digunakan.

16. Pesawat (soon)

Dalam fitur ini belum bisa untuk digunakan.

Dengan adanya sistem *PayBMT* ini memberikan dampak bagi anggota dan karyawan BMT Al Hikmah Semesta Cabang Mlonggo. Menurut nasabah sendiri, sesuai dengan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti diantaranya kepada Pujiati, ia mengatakan bahwa,

“untuk melakukan transaksi lebih efisien tidak perlu datang ke kantor dan tidak terbebani dengan adanya biaya administrasi”.

Ini menunjukkan bahwa sistem *PayBMT* ini memberikan dampak kepada anggota berupa efisien waktu dan jarak. Untuk melakukan transaksi, anggota tidak harus datang ke kantor BMT Al Hikmah Semesta Cabang Mlonggo. Anggota juga merasa puas menggunakan *PayBMT* ketika bertransaksi.

Menurut anggota yang lain yaitu, Ainun Nasiroh mengatakan bahwa,

“sistem PayBMT ini bisa menjadikan saya yang sebelumnya tidak mengerti teknologi menjadi anggota yang mengetahui teknologi dan bisa melakukan transaksi sewaktu-waktu yang saya butuhkan”.

Dengan adanya aplikasi tersebut, anggota akan lebih mengerti dan paham tentang teknologi terutama *PayBMT*, karena anggota tersebut belum pernah melakukan transaksi keuangan menggunakan teknologi.

Menurut anggota yang lain yaitu, Didik mengatakan bahwa,

“hal ini menunjukkan pada kemajuan zaman sekarang menggunakan teknologi semua terutama BMT Al Hikmah Semesta ini sudah menggunakan sistem PayBMT, untuk itu PayBMT ini sangat mudah dipelajari dan mudah dipahami dan merasa aman”.

Dengan aplikasi *PayBMT* ini mengartikan bahwa zaman sekarang sudah termasuk zaman modern dimana semua anggota disarankan memakai aplikasi *PayBMT*.

Dari penjelasan di atas yang di dapat dari proses wawancara dan observasi di lapangan, maka dapat diketahui bahwa dampak positif dari *PayBMT* terhadap layanan keuangan adalah:

1. Memberikan kemudahan akses transaksi.
2. Mengurangi jarak yang harus ditempuh anggota ke kantor BMT Al Hikmah Semesta untuk melakukan transaksi.
3. Waktu yang digunakan untuk bertransaksi lebih efektif dan efisien. Hal ini berbeda dengan ketika anggota melakukan transaksi di kantor secara langsung. Ketika bertransaksi di kantor maka harus antri dengan anggota lain sesuai urutan nomor panggilan. Tentu lebih efisien ketika melakukan transaksi lewat *PayBMT* ini.

4. Transaksi keuangan yang murah. Untuk biaya administrasi setiap transfer ke sesama pengguna *PayBMT* yaitu gratis dan untuk transfer ke lain bank dikenakan biaya Rp. 8.500.,
5. Keamanan dalam bertransaksi. Setiap transaksi yang dilakukan oleh anggota terdapat kata sandi atau *password* ketika masuk aplikasi.
6. Bisa transaksi sewaktu-waktu. *PayBMT* ini menggunakan server setiap hari 24 jam.
7. Aplikasi yang sederhana dan mudah untuk dipahami dan dipelajari. Aplikasi ini bisa di *download* di *Google Plays Store*.

Sedangkan dampak negatif dari *PayBMT* ini adalah:

1. Ketika server eror. Server eror biasanya dari signal pengguna sehingga menjadikan transaksi pending.
2. Sistem *PayBMT* kurang lengkap.
3. Baru uji coba soalnya baru dipakai September 2019.

Dari adanya dampak positif dan negatif dari *PayBMT* anggota cenderung mendapatkan dampak positif. Hal ini bisa dilihat dari keberlanjutan anggota dalam menggunakan *PayBMT* untuk transaksi yang lain. Rata-rata anggota lebih mendapatkan kemudahan dalam melakukan transaksi. Serta aplikasi yang mudah dipahami dan dipelajari. Hal ini menjadikan anggota tetap menggunakan layanan keuangan *PayBMT*.

B. Strategi Pemasaran BMT Al Hikmah Semesta Cabang Mlonggo Dalam *PayBMT*

Strategi pemasaran atau *marketing mix* pada dasarnya merupakan wujud yang terarah pada suatu perusahaan atau lembaga keuangan dalam mencapai tujuan guna memperoleh keuntungan. Strategi pemasaran sangat diperlukan untuk menghadapi adanya persaingan terhadap lembaga keuangan lainnya. Selain itu kegiatan ini dilakukan untuk meningkatkan jumlah anggota terhadap produk *PayBMT* yang ditawarkan oleh BMT Al Hikmah Semesta Cabang Mlonggo.

Dalam mempertahankan eksistensinya BMT Al Hikmah Semesta Cabang Mlonggo harus lebih intensif dalam memasarkan produk, baik dengan memunculkan jaringan kantor pemasaran. Dalam hal ini BMT Al Hikmah Semesta Cabang Mlonggo mempunyai strategi pemasaran dalam produk-produk salah satunya yaitu *PayBMT*. Berdasarkan analisis pemasaran yang peneliti lakukan menggunakan bauran pemasaran 7P (*Product, Place, Price, Promotion, People, Physical Evidence and Procces.*) menggunakan teori Kotler, yaitu:

1. Produk (*Product*)

Penerapan *PayBMT* oleh BMT Al Hikmah Semesta Cabang Mlonggo adalah dengan menampilkan kualitas dari sistem tersebut. Sehingga dengan upaya ini dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan sasaran. Adapun karakteristik dari *PayBMT* ini adalah mudah diingat,

sangat modern, harga dalam pembayaran tidak terlalu mahal dan sangat membantu dalam kebutuhan anggota. Menurut karyawan sendiri, sesuai dengan hasil wawancara dengan manajer *Baitul Maal* yang telah dilakukan oleh penulis diantaranya kepada Ahmad Ma'ruf Hadiyanto, ia mengatakan bahwa,

“untuk produk PayBMT ini sendiri memang sangat bisa membantu kebutuhan anggota untuk transaksi, seperti halnya untuk pembelian pulsa, pembayaran E-toll dll”.

Hal ini menyatakan bahwa produk ini sangat membantu anggota dalam transaksi yang ada di fitur *PayBMT*.

Beberapa fitur yang sangat membantu kebutuhan anggota untuk transaksi seperti gambar dibawah ini:



Gambar 18. Menu lengkap *PayBMT*

2. Tempat (*Place*)

Untuk tempat *PayBMT* ini adalah di *handphone* setiap anggota.

Oleh karenanya bisa dibawa kemana-mana dan praktis bisa digunakan

kapan saja. Spesifikasi *PayBMT* ini tidak terlalu besar ukurannya, bisa di download dengan *handphone* yang memiliki minimal RAM 1GB dengan kualitas baik.

Wawancara selanjutnya ke bagian *Information Technology* yaitu Raga Bayu mengatakan bahwa,

“aplikasi PayBMT ini sangat mudah didownload dengan handphone yang memiliki kualitas baik dan bisa dibawa kemana-mana siap siaga ketika sedang membutuhkan transaksi dengan mudah dimengerti dan menghemat waktu yang efisien”.

Hal ini menyatakan bahwa dalam *palce* di dalam *handphone* anggota masing-masing dan bisa dibawa kemana-mana ketika sedang bertransaksi dimanapun dan kapanpun.

3. Harga (*Price*)

Dalam penetapan harga oleh PBMT Rowasia ini dalam produknya masih dalam kategori standar mengingat semakin banyaknya pesaing yang menawarkan produk sejenis. Harga yang ditetapkan PBMT Rowasia ini cukup terjangkau bagi masyarakat umum, seperti biaya admin Rp. 2.000., per transaksi. Untuk transfer sesama pengguna *PayBMT* yaitu gratis dan untuk transfer ke bank lain yaitu dikenakan biaya admin Rp. 8.500., per transaksi.

Menurut hasil wawancara dengan Ahmad Ma'ruf Hadiyanto, ia mengatakan bahwa,

“BMT Al Hikmah Semesta sendiri mendapatkan keuntungan ketika ada biaya operasional profit 4% saat top up saldo dan biaya transfert antar bank”.

Dalam hal ini *price* menyatakan harga sudah ditentukan dari BMT Rowasia, untuk keuntungan BMT Al Hikmah sendiri ketika ada saat top up saldo saja dan ketika ada transfer di lain bank.

4. Promosi (*Promotion*)

Promosi bertujuan untuk menyampaikan informasi kepada calon anggota atau yang sudah menjadi anggota yang belum memakai sistem *PayBMT* yang diharapkan supaya berminat pada produk ini.

Menurut hasil wawancara dengan Ahmad Ma’ruf Hadiyanto, ia mengatakan bahwa,

“untuk promosi ini dilakukan di kantor ketika ada anggota sedang melakukan transaksi maupun ketika marketing sedang melakukan kerja diluar kantor atau di kota lain”.

Berdasarkan pengamatan peneliti, marketing menawarkan aplikasi ini setelah anggota membuat rekening dan dipandu mulai dari instalasi sampai pemanfaatan layanannya.

5. Orang (*People*)

People berarti orang yang melayani ataupun yang merencanakan pelayanan terhadap para konsumen. Karena sebagian besar jasa dilayani dalam hal ini adalah oleh orang maka orang

tersebut perlu diseleksi, dilatih, dimotivasi sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan.

Menurut hasil wawancara dengan Ahmad Ma'ruf Hadiyanto, ia mengatakan bahwa,

“orang ini yang dimaksud adalah marketing yang sedang melayani anggota di kantor maupun diluar kantor”.

Berdasarkan pengamatan peneliti ini bahwa di BMT Al Hikmah Semesta melakukan pelatihan tentang *PayBMT* ini adalah karyawan kemudian memasarkan produknya ke anggota untuk bergabung *PayBMT*.

6. Sarana Fisik (*Physical Evidence*)

Physical Evidence ini merupakan suatu hal yang mempengaruhi keputusan pelanggan, untuk membeli dan menggunakan produk jasa yang ditawarkan.

Menurut hasil wawancara dengan Ahmad Ma'ruf Hadiyanto ia mengatakan bahwa,

“sarana fisik ini untuk pelayanan di handphone menggunakan server 24 jam sedangkan untuk pelayanan dikantor hanya dilayani jam 08:00 sampai jam 15:00 dan 6 hari yaitu senin sampai sabtu”.

Artinya, pelayanan *PayBMT* ini bisa dilakukan dimanapun dan kapanpun sesuai kebutuhan anggota. Untuk itu, pelayanan ini sangat bermanfaat bagi anggota dan keuntungan bagi organisasi atau masyarakat.

7. Proses (*Procces*)

Proses merupakan aspek kunci penyempurnaan kualitas jasa dalam menjalankan dan melaksanakan aktifitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya.

Menurut hasil wawancara dengan Raga Bayu ia mengatakan bahwa,

“ketika transaksi terjadi kendala atau sistem eror, pihak dari BMT sendiri langsung menangani kendala tersebut dengan melakukan refund transaksi tersebut dan dilayani pada saat jam kerja”.

Dalam hal ini peneliti menyatakan bahwa, ketika anggota sedang bertransaksi *PayBMT* terjadi kendala sistem eror pihak BMT sendiri secara langsung menindaklanjuti permasalahan dan melakukan *refund* tersebut dan dilayani pada saat jam kerja.

Berdasarkan bauran pemasaran 7P ini, BMT Al Hikmah Semesta Cabang Mlonggo yang minat menggunakan *PayBMT* sampai saat ini jumlah anggotanya yaitu sudah 51.