

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

### Lampiran 1. Wawancara

Daftar pertanyaan ini bertujuan untuk menjawab rumusan masalah yang berjudul "Analisis Penerapan Sistem *PayBMT* Terhadap Layanan Keuangan Di BMT Al Hikmah Semesta Cabang Mlonggo". Pertanyaan ini ditujukan oleh karyawan dan anggota BMT Al Hikmah Semesta Cabang Mlonggo. Adapun pertanyaannya sebagai berikut:

1. Nama : A. Ma'ruf Hadiyanto, S.Pdi  
Jabatan : Manager *Baitul Maal* Al Hikmah Semesta



Gambar 19. Wawancara dengan manager *Baitul Maal*

- a. Apakah *PayBMT* itu?

*PayBMT* merupakan alat pembayaran untuk memudahkan transaksi anggota.

- b. Sejak kapan BMT Al Hikmah Semesta Cabang Mlonggo menggunakan sistem *PayBMT*?

Pertama kali *PayBMT* launching bulan September 2019 saat itu lah BMT Al Hikmah Semesta langsung bekerja sama dengan PBMT Rowasia dan diwajibkan.

- c. Seberapa banyak anggota BMT Al Hikmah Semesta Cabang Mlonggo yang menggunakan sistem *PayBMT* saat ini?

BMT Al Hikmah Semesta Cabang Mlonggo saat ini sejak bulan September sampai bulan Februari baru 51 anggota yang mendaftar dalam produk sistem *PayBMT*.

- d. Apakah anggota di BMT Al Hikmah Semesta Cabang Mlonggo banyak peminat untuk menggunakan sistem *PayBMT* ini?

Untuk saat ini anggota masih banyak belum menggunakan, karena faktor usia dan faktor tidak mempunyai *handphone* android. Tetapi dari pihak BMT sudah melakukan pemasaran kepada anggota.

- e. Apakah anggota dan karyawan BMT Al Hikmah Semesta Cabang Mlonggo wajib menggunakan sistem *PayBMT*?

Kalau karyawan memang wajib menggunakan *PayBMT*. Kalau anggota belum diwajibkan karena banyak anggota yang umurnya sudah tua.

- f. Bagaimana peran untuk penerapan *PayBMT* ini di BMT Al Hikmah Semesta Cabang Mlonggo supaya mengalami peningkatan jumlah anggota yang memakai produk sistem aplikasi ini?

Dari pihak BMT sendiri melakukan pemasaran dengan menggunakan bauran pemasaran *marketing mix* 7P. Apa saja *marketing mix* itu, yaitu *Product, Place, Price, Promotion, People, Physical Evidence and Procce*.

g. Tidakan apa untuk mengantisipasi kejahatan pada *PayBMT*?

Memberikan pengetahuan tentang risiko yang mungkin terjadi pada *PayBMT* dan memberikan tips-tips keamanan pada anggota selama menggunakan sistem *PayBMT*.

h. Setiap nasabah pasti ingin terus merasa aman dan dilindungi. Apakah BMT Al Hikmah memiliki perlindungan hukum untuk anggota?

- UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Pasal 4 dan Pasal 5 tentang Hak dan Kewajiban Konsumen).
- PBI No. 7/7/PBI/2005 tentang penyelesaian Pengaduan Nasabah (Pasal 2 tentang Penyelesaian Pengaduan).
- SE Operasi No. 16/124/OPS tanggal 27 Juni 2014 tentang Standar Prosedur Operasional (SOP) Penanganan Pengaduan Nasabah Terkait Indikasi Penipuan.
- SE Operasi No. 12/06/OPS tanggal 31 Mei 2010 tentang Penetapan Penanggung Jawab Beban Kerugian Akibat Terjadi Risiko Operasional.

i. Bagaimana strategi pemasaran produk *PayBMT*?

BMT Al Hikmah Semesta menggunakan *marketing mix*, yaitu dengan cara memberitahukan produk, harga, tempat dan promosi supaya calon anggota menjadi anggota BMT Al Hikmah.

2. IT (*Information Technology*) BMT Al Hikmah Semesta Cabang Mlonggo:

Nama : Raga Bayu

Jabatan : *Information Technology*



Gambar 20. Wawancara dengan *IT*

- a. Apakah *PayBMT* ini sangat membantu sebagai layanan keuangan di BMT Al Hikmah Semesta Cabang Mlonggo?  
Iya, sangat membantu.
- b. Apakah anggota atau karyawan pernah melaporkan ketidaknyamanan atau mengeluhkan sistem *PayBM*?  
Pernah,
- c. Jika terjadi kendala sistem eror atau pending saat transaksi maka solusi yang diambil BMT Al Hikmah Semesta Cabang Mlonggo bagaimana?

- d. Bagaimana sistem penerapan ini di BMT Al Hikmah Semesta Cabang Mlonggo terhadap layanan keuangan?
- e. Kelebihan apa saja *PayBMT* ini sebagai layanan keuangan di BMT Al Hikmah Semesta Cabang Mlonggo?
- f. Kelemahan apa saja *PayBMT* ini sebagai layanan keuangan di BMT Al Hikmah Semesta Cabang Mlonggo?
3. Anggota BMT Al Hikmah Semesta Cabang Mlonggo:
- A. Nama : Purwati
- Sebagai : Anggota 1 pengguna aktif *PayBMT*



Gambar 21. Wawancara nasabah 1

- a. Siapakah nama Anda?  
Purwati.
- b. Apakah Anda mengetahui fasilitas layanan *PayBMT*?  
Iya, sangat mengetahui.
- c. Anda menjadi anggota *PayBMT* sudah berapa lama?  
Sejak pertama kali BMT mempunyai produk *PayBMT*.
- d. Alasan apa yang membuat Anda memakai *PayBMT*?

Ya karena *PayBMT* ini sangat membantu kebutuhan saya untuk bertransaksi kapanpun dan dimanapun sesuai yang saya butuhkan.

- e. Menurut Anda setelah ada aplikasi *PayBMT* ini sangat membantu layanan keuangan atau menambah sulit?

Sangat membantu dalam bertransaksi.

- f. Apakah *PayBMT* mudah dipelajari dan digunakan?

Iya sangat mudah dipelajari karena sangat praktis.

- g. Layanan apa yang paling sering digunakan dalam *PayBMT*?

Transfer, Pulsa listrik, BPJS Kesehatan, E-Toll, PDAM dan OVO.

B. Nama : Ainun Nasiroh

Sebagai : Anggota 2 pengguna aktif *PayBMT*



Gambar 22. Wawancara nasabah 2

- a. Siapakah nama Anda?

Ainun Nasiroh.

- b. Apakah Anda mengetahui fasilitas layanan *PayBMT*?

Sangat mengetahui.

c. Anda menjadi anggota *PayBMT* sudah berapa lama?

Sejak November 2019.

d. Alasan apa yang membuat Anda memakai *PayBMT*?

Karena *PayBMT* ini merupakan salah satu kebutuhan yang saya gunakan.

e. Menurut Anda setelah ada aplikasi *PayBMT* ini sangat membantu layanan keuangan atau menambah sulit?

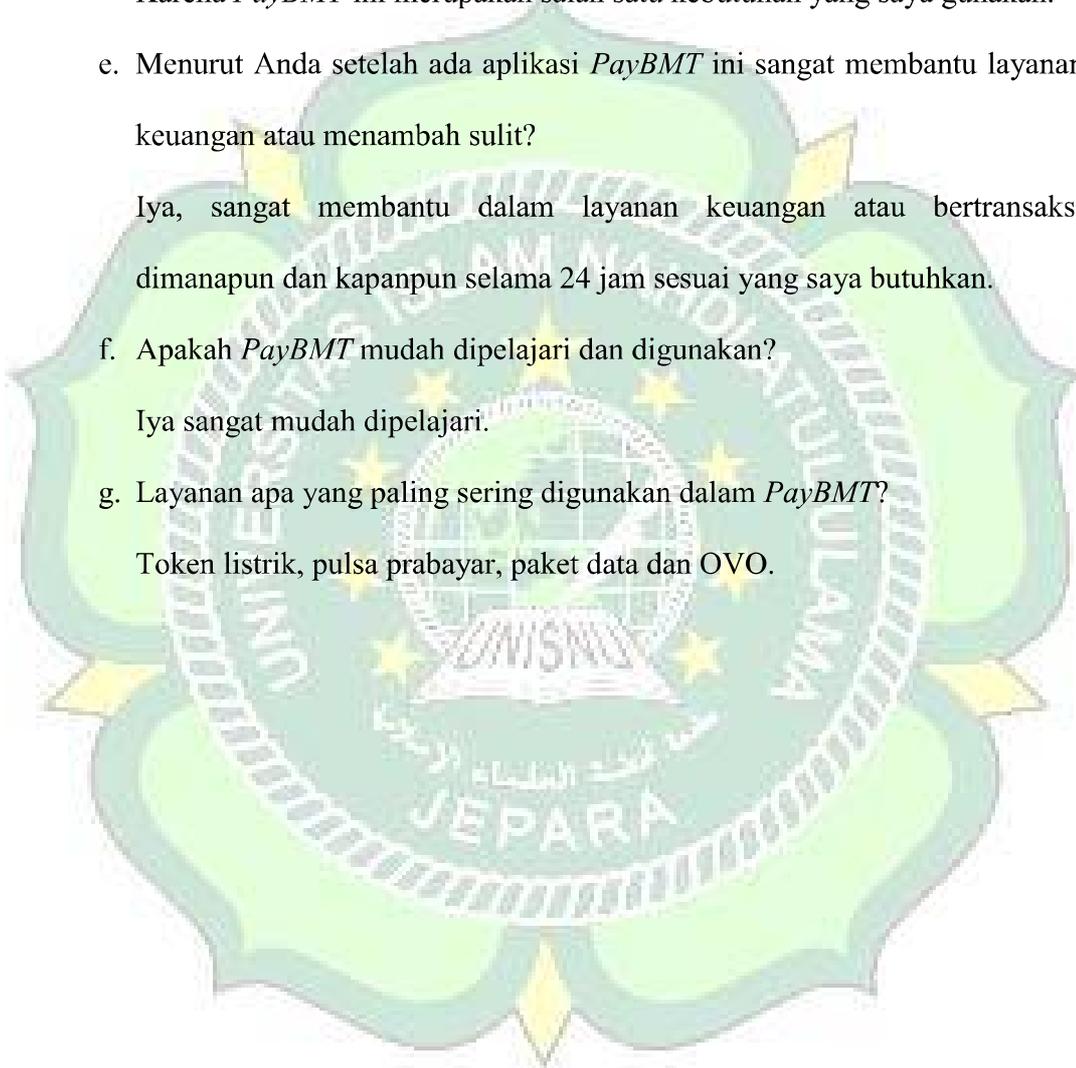
Iya, sangat membantu dalam layanan keuangan atau bertransaksi dimanapun dan kapanpun selama 24 jam sesuai yang saya butuhkan.

f. Apakah *PayBMT* mudah dipelajari dan digunakan?

Iya sangat mudah dipelajari.

g. Layanan apa yang paling sering digunakan dalam *PayBMT*?

Token listrik, pulsa Prabayar, paket data dan OVO.



C. Nama : Didik

Sebagai : Anggota 3 pengguna aktif *PayBMT*



Gambar 23. Wawancara nasabah 3

a. Siapakah nama Anda?

Didik

b. Apakah Anda mengetahui fasilitas layanan *PayBMT*?

Ya sangat mengetahui.

c. Anda menjadi anggota *PayBMT* sudah berapa lama?

Sejak awal BMT mempunyai produk ini terus saya langsung gabung.

d. Alasan apa yang membuat Anda memakai *PayBMT*?

Karena *PayBMT* ini termasuk kebutuhan sehari-hari yang dipakai dimanapun dan kapanpun bisa mengefisiensi waktu.

e. Menurut Anda setelah ada aplikasi *PayBMT* ini sangat membantu layanan keuangan atau menambah sulit?

Sangat membantu dalam keuangan saya.

f. Apakah *PayBMT* mudah dipelajari dan digunakan?

Sangatlah muda, karena dalam fitur *PayBMT* ini sangat jelas dan menarik.

g. Layanan apa yang paling sering digunakan dalam *PayBMT*?

E-toll, OVO, BPJS kesehatan, paket data, token listrik dan transfer.



## Lampiran 2. Dokumentasi



Gambar 24. Foto bersama HRD dan Manager *Baitul Maal*.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Diah Aulia Hapsari

Tempat Tanggal Lahir : Jepara, 23 Juli 1998

Fakultas/Prodi : Syariah dan Hukum/Perbankan Syariah

Alamat :Desa Ngabul RT 01 RW 01 Gang Margo Rukun II  
Kecamatan Tahunan Kabupaten Jepara

No. HP : 085742154144

E-mail : diahauliahapsari23@gmail.com

Pendidikan : R.A Manbaul Falihin Ngabul  
SD N 04 Ngabul  
MTs. Masalikil Huda Tahunan  
SMA N 1 Tahunan  
UNISNU Jepara



KOPERASI SIMPAM PINJAM DAN PEMBIAYAAN SYARIAH (KSPPS)  
**“BMT AL HIKMAH SEMESTA”**  
 BH. NO.12/PAD/XIV/XI/2014, tanggal 21 Nopember 2014 ID.33.200 900 100 44  
 Alamat : Jl. Raya Jepara Bangsri Km.10 Mlonggo Jepara Telp./Fax (0291) 7732002



**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 042/BMT AHS/II/2020 Mlonggo, 21 Februari 2020  
 Lampiran :-  
 Hal : Menyelesaikan Riset/Penelitian

Kepada Yth.  
 Dekan Fakultas Syari'ah & Hukum  
 UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA (UNISNU) JEPARA  
 Di Tempat

Assalamu'alaikum wr. wb

Dengan hormat,

Berdasarkan atas Surat Permohonan Ijin Riset/Penelitian dari Dekan Fakultas Syari'ah & Hukum UNISNU JEPARA, Nomor : 011/FSH/UNISNU/D/TL/2020 tertanggal 13 Januari 2020, dengan ini memberitahukan bahwa mahasiswi dibawah ini :

Nama : Diah Aulia Hapsari  
 NIM : 16142000071  
 Tmpt/Tgl Lahir : Jepara, 23 Juli 1998  
 Jurusan : Perbankan Syari'ah  
 Alamat : Ngabul 01/01 Tahunan Jepara Jawa Tengah

**Telah Menyelesaikan Riset/Penelitian** di Kantor KSPPS BMT ALHIKMAH SEMESTA JEPARA Kantor Pusat Jepara, selama **Duapuluh hari**, adapun pelaksanaan riset / Penelitian pada : **20 Januari 2020 s/d 14 Februari 2020**

Demikian Surat Keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum wr.wb

KSPPS BMT ALHIKMAH SEMESTA JEPARA

  
 120 **Ah. Oge Iwang Sutiyono, SSI**  
 HRD