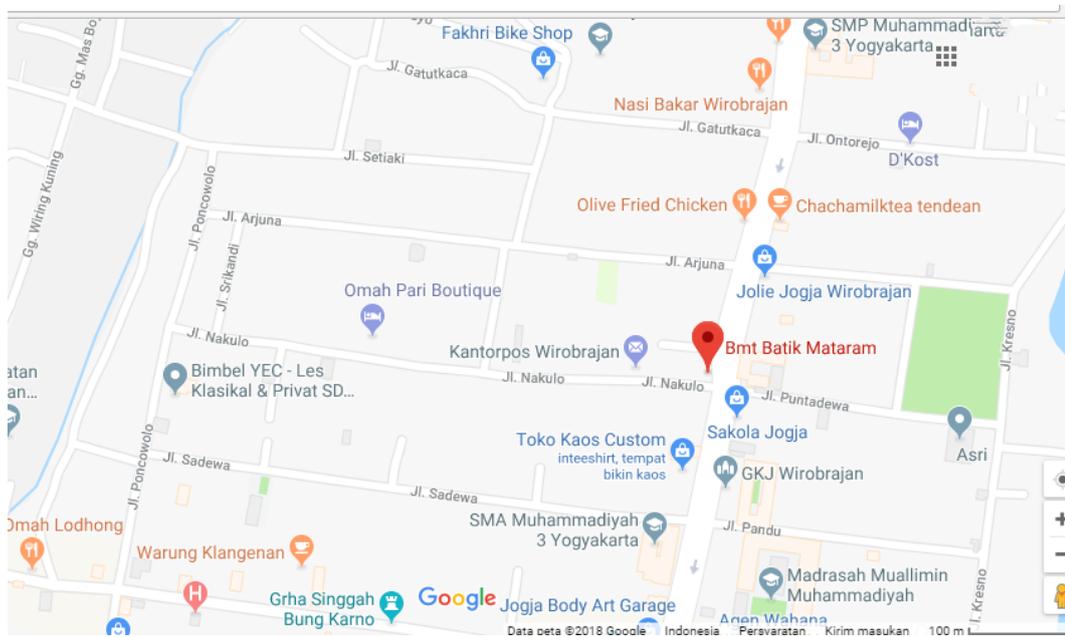
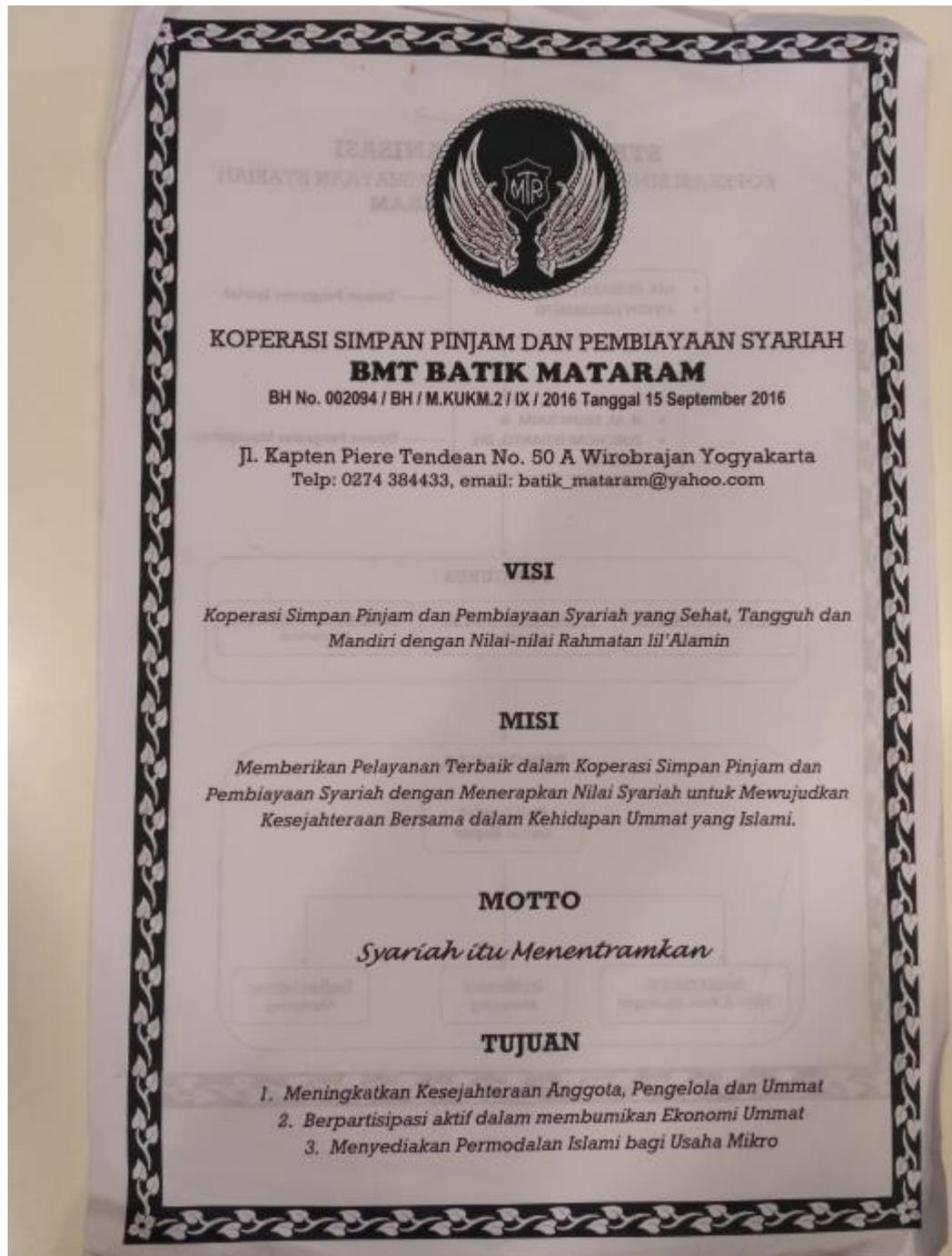


## LAMPIRAN

### Letak geografis BMT Batik Mataram



## Visi, misi, motto, dan tujuan BMT Batik Mataram



## Struktur Organisasi BMT Batik Mataram

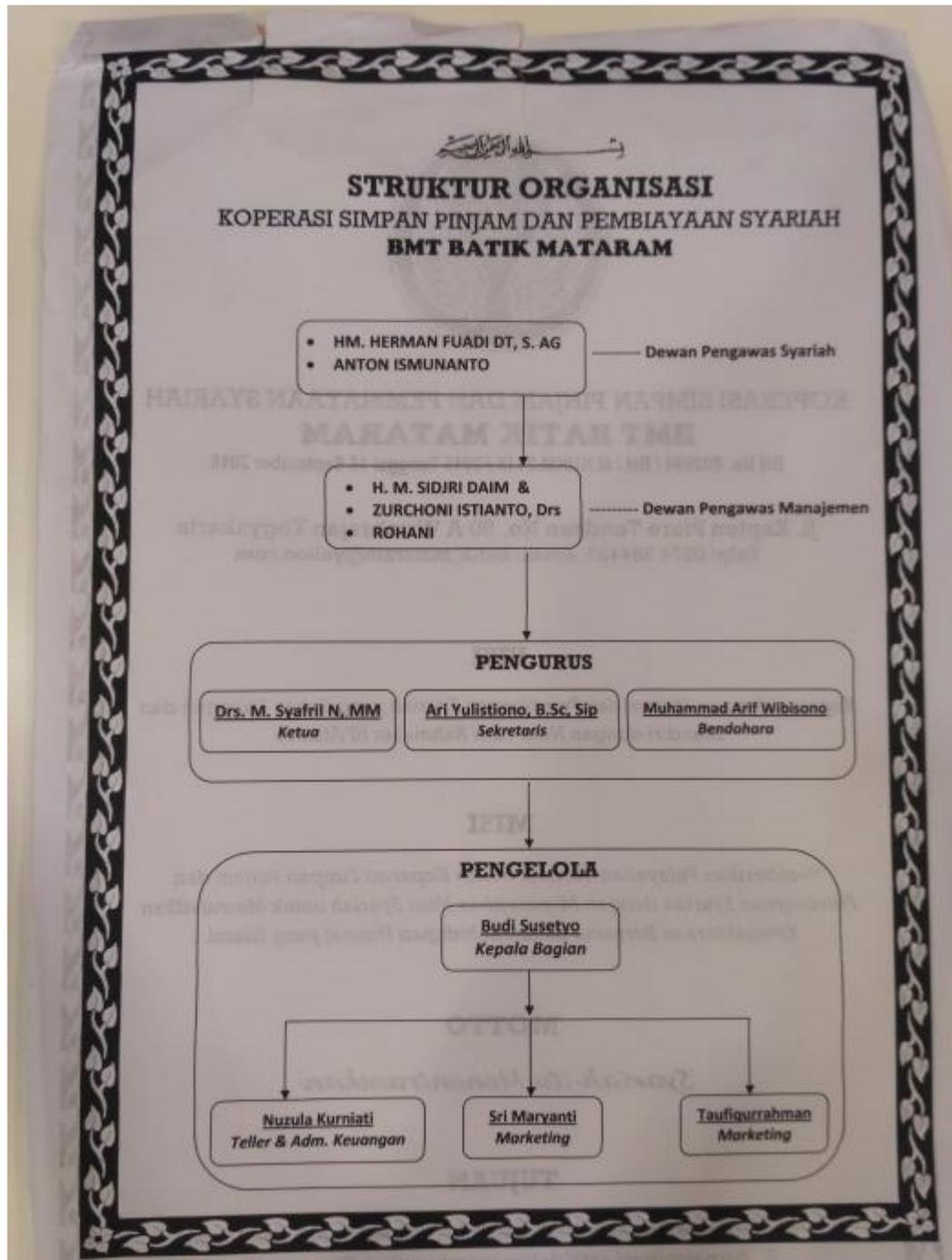


Foto kantor BMT Batik Mataram



Foto Wawancara dengan Anggota BMT Batik Mataram



Foto Wawancara dengan Anggota BMT Batik Mataram



Foto Wawancara dengan Manajer/Kepala Bagian BMT Batik Mataram



Foto Wawancara dengan Kedua Bagian Marketing BMT Batik Mataram



## PEDOMAN WAWANCARA

### IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PADA ANGGOTA BMT BATIK MATARAM

Pertanyaan diajukan untuk Kepala Bagian KSPPS BMT Batik Mataram, yaitu Bapak Budi Susetyo:

1. Bagaimana strategi CRM yang dilakukan oleh BMT Batik Mataram?
2. Bagaimana tahap-tahap dalam membuat strategi CRM di BMT Batik Mataram?
3. Siapa saja target dari implementasi CRM di BMT Batik Mataram?
4. Apa tujuan utama diterapkannya strategi CRM di BMT Batik Mataram?
5. Siapakah yang menerapkan CRM di BMT Batik Mataram? Hanya *marketing* atau seluruh pengelola BMT Batik Mataram?
6. Apa dampak yang didapatkan oleh BMT Batik Mataram setelah mengimplementasikan CRM?
7. Setelah diterapkannya CRM, apakah ada peningkatan jumlah anggota di BMT Batik Mataram?
8. Menurut Bapak, apakah dengan diimplementasikannya CRM dapat meningkatkan loyalitas anggota dalam menggunakan produk-produk di BMT Batik Mataram?
9. Di BMT Batik Mataram, lebih berfokus pada *funding* atau *lending*?

10. Apa alasan BMT Batik Mataram lebih berfokus pada *lending*?
11. Darimana dana berasal jika *funding* kurang difokuskan pada BMT Batik Mataram?
12. Apakah ada reward untuk si penyuntik dana?
13. Apakah ada anggota yang diprioritaskan?
14. Apakah ada indikator anggota yang diprioritaskan? Contohnya jika ada anggota yang menabung diatas uang 10 juta misalnya.
15. Apa indikator BMT Batik Mataram dalam mengukur loyalitas anggota?
16. Apakah ada *reward* atau perlakuan khusus bagi anggota yang loyal?
17. Bagian apa yang menanggapi keluhan dari anggota?
18. Bagaimana cara BMT Batik Mataram menanggapi dan memberikan solusi dari keluhan anggota?
19. Apakah BMT Batik Mataram mengadakan evaluasi strategi CRM yang sudah diterapkan?
20. Apa yang Bapak harapkan dari implementasi CRM pada BMT Batik Mataram?
21. Adakah usaha lain yang dilakukan BMT Batik Mataram untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan loyalitas anggota selain CRM?
22. Menurut Bapak, apa kelebihan BMT Batik Mataram dalam memberikan pelayanan sehingga mampu bersaing dengan BMT lain maupun bank syariah?

Pertanyaan diajukan untuk bagian *marketing* KSPPS BMT Batik Mataram, yaitu Bapak Taufiq dan Ibu Yanti:

1. Sudah berapa lama berada di posisi *marketing* BMT Batik Mataram?
2. Apakah Bapak/Ibu berasal dari Yogyakarta?

3. Adakah target yang harus di capai *marketing*?
4. Bagaimana cara Bapak/Ibu mengimplementasikan CRM kepada anggota BMT Batik Mataram?
5. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana respon anggota saat *marketing* mengimplementasikan CRM?
6. Apa hambatan/tantangan bagi *marketing* saat mengimplementasikan CRM kepada anggota?
7. Bagaimana solusi Bapak/Ibu mengatasi hambatan/tantangan saat mengimplementasikan CRM kepada anggota?

Pertanyaan diajukan untuk anggota-anggota yang pernah menggunakan produk-produk pada KSPPS BMT Batik Mataram

1. Sudah berapa lama menjadi anggota di BMT Batik Mataram?
2. Darimana Bapak/Ibu mendapat informasi mengenai BMT Batik Mataram?
3. Sudah berapa kali Bapak/Ibu menggunakan produk di BMT Batik Mataram?
4. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana pelayanan yang diberikan BMT Batik Mataram?
5. Bagaimana produk-produk yang ditawarkan BMT Batik Mataram? Apakah sudah sesuai dengan ekspektasi Bapak/Ibu? Mulai dari kejelasan informasi produk, syarat-syarat yang dibutuhkan untuk melakukan pembiayaan, maupun angsuran pembiayaan perbulan?
6. Apa kelebihan BMT Batik Mataram sehingga Bapak/Ibu menggunakan produk-produknya lebih dari sekali?

7. Apakah Bapak/Ibu pernah mempromosikan BMT Batik Mataram kepada orang lain?
8. Apakah Bapak/Ibu pernah menyampaikan keluhan kepada BMT Batik Mataram?
9. Bagaimana BMT Batik Mataram menanggapi keluhan dari Bapak/Ibu?
10. Apakah ada kritik atau saran untuk BMT Batik Mataram dalam segi pelayanan maupun produk yang ditawarkan?