

BAB IV

PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Profil di BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan

Berdirinya NU pada tahun 1926 salah satunya adalah didasari oleh semangat pengembangan ekonomi kerakyatan. Hal ini juga dapat terlihat sebelum secara formal NU itu berdiri, terlebih dahulu ada kelompok yang bernama *nahdlatut tujar* (kebangkitan ekonomia). Hal ini tidak lepas dari keinginan untuk mengembangkan perekonomian, agar umat Islam, khususnya warga NU, terlepas dari kemiskinan. Dikarena warga *Nahdliyin* mayoritas dari mereka berada digaris kemiskinan.¹

Ironasinya, pada usianya yang ke-48, NU masih sering kali melupakan perekonomian warganya dan masih belum terbebas dari godaan politik praktis. Secara kasat mata NU telah terlibat dalam politik praktis, bukanlah politik kebangsaan sebagaimana diamanatkan dalam khittah 1926 dan ditegaskan kembali dalam muktamar 1984. Hal tersebut bukanlah tanpa sebab, melainkan akibat dari ketidak mandirian NU sebagai kelompok masyarakat sipil. Seolah-olah ada kaidah yang mengatakan, jika tidak bermain mata dengan kekuasaan, NU akan terpuruk dalam lumpur kegagalan. Padahal untuk meningkatkan kemandirian NU dapat dilakukan dengan jalan yang lebih terhormat salah satunya melalui Gerakan ekonomi kerakyatan yang diyakini mampu mengantarkan NU secara kelembagaan

¹Di akses di [Http://www.bmtnujawatimur.com/](http://www.bmtnujawatimur.com/) diakses pada tanggal 24 Agustus 2020 pukul. 09;30

menyentuh wilayah kemndirian serta kesejahteraan warganya. Misalnya, program perekonomian, jasa keuangan, pertanian dan kelautan yang selama ini merupakan realitas dari basis warga NU hampir tidak disentuh dengan serius. Dan akhirnya mereka disentuh oleh kelompok lain yang memang mempunyai kapasitas dan modal yang untuk melakukan itu.

Sejatinya NU dapat menggunakan kembali semangat *nahdlatut tujar*; dan; warga NU mempunyai potensi yang sangat besar dalam bidang ekonomi. Namun mengapa kita masih berada di “pinggiran” dalam peta perekonomian? Salah satu penyebabnya yaitu belum adanya kesadaran bersama dalam melkukan gerakan ekonomi secara berjema’ah untuk memaksimalkan potensi warga NU yang besar. Usaha yang selama ini digeluti oleh masyarakat kecil yaitu notabene dari warga Nahdliyin telah tercabik-cabik dengan kekuatan para pemodal besar yang senantiasa menghadang langkah mereka. Mereka dilatih melangkah untuk mempertahankan hidup mereka dan akhirnya kehabisan tenga pada saat merengguh cita-cita. Mereka memang tumbuh, tetapi kerap layu sehingga sukar berkembang. Karena kita tidak akan paham dengan pelakonnya mereka yang mungkin hanya indah dilantunkan dan dipentaskan disenetron. Kita juga tak bisa menuansi getar jiwa mereka yang terkoyak. Sementara itu rentenir dan tengkulak diam-diam sudah melumat mereka. Akhirnya pendar mata mereka hanyalah kegetiran. Semuanya telah diremas, semuanya telah dicabut, Pedih menatap sesosok mereka. Ya Rasalullah SAW, malu kami mendengar pesanmu, “*Bisakah kita tidur nyenyak, sementara tetangga disebelah tengah kelaparan?*”.

Oleh karena itu, sudah saatnya NU terbangun dari tidur panjangnya yang telah lama melupakan gerakan ekonomi rakyatnya dan terlena dengan politik praktis. NU sebagai *jama'iyah* yang memiliki anggota sangat besar, dan memiliki potensi untuk mengembangkan perekonomian yang sudah memungkinkan terwujudnya *collective efficiency* sebuah pola pengembangan ekonomi warga dengan modal mengembangkan efisiensi bersama mulai dari kegiatan-kegiatan ekonomi yang bercorak jasa keuangan, produksi, perdagangan, sampai dengan konsumsi. Dalam literatur islam kita pastinya mengenal istilah *Mudharabah Taa'awuniah*.²

Model ini dapat dilakukan oleh NU dengan mempertemukan komunitas usaha kecil dan menengah milik warga NU untuk membentuk usaha bersama baik berbentuk koperasi, Lembaga Usaha, Joint Venture dan semacamnya. Dengan format ini diharapkan terciptanya sebuah sharing dibidang permodalan, teknologi dan pemasaran. Dengan modal macam tersebut, Maka modal kecil akan terkumpul menjadi satu modal yang besar dalam sebuah wadah bersama yang akan mampu mengalahkan modal besar yang hanya dimiliki oleh satu orang.

Salah satu pengalaman dari NU dalam mengembangkan ekonomi warganya, yang perlu kita contoh adalah sepanjang penulisan diketahui antara lain: *Pertama* ; MWC NU Pragaan dengan usaha pertokoan grosirnya telah mampu meningkatkan omset toko perancangan yang dimiliki oleh warganya dan secara kebersamaan, dan meningkatnya tingkat kemandirian dana Operasional MWC NU Pragaan. *Kedua*; MWC NU Ambunten telah menggerakkan ekonomi warganya dan melalui peningkatan kesadaran bersama tentang pentingnya

² Ibid

permodalan bersama dengan menggalakan usaha simpan pinjam dikalangan warga NU. *Ketiga*; NU Ranting Gapura Timur telah melakukan usaha budi daya sapi bagi warga NU yang tidak mampu. *Keempat*; MWC NU Gapura dengan BMT NU-nya telah mampu mengembangkan model *collective efficiency* dibidang jasa keuangan syariah.

Kehadiran BMT NU Gapura telah mampu menyelamatkan warga NU dari lunatan para rentenir. Dengan modal sebesar Rp. 400.000 pada awal berdirinya hingga tahun 2010 sudah mampu mengumpulkan dan mengelola dana warga NU sebesar 2 miliar lebih, dari 18 anggota pada awal berdirinya, kini sudah memiliki 1.914 orang anggota dari 7 kecamatan di wilayah kabupaten sumenep.

Mengapa BMT NU Gapura dapat berkembang dengan pesat? Ada beberapa alasan yang dapat dikemukakan, antara lain disamping itu juga sistem yang di pakai tidak lagi menggunakan sistem bunga, akan tetapi menggunakan sistem bagi hasil, ada juga pengguna jasa tabungan maupun pembiayaan adalah mayoritas pengusaha berskala mikro, sehingga kehadiran lembaga sangat menguntungkan bagi warga Nahdliyyin yang memerlukan modal usaha yang bebas dari unsur bebas riba, Ditengah-tengah maraknya bank harian (pinjaman keliling tanpa jaminan dengan bunga yang cukup tinggi).

Disamping itu juga, para pengelola telah mampu meyakinkan warga NU bahwa dana mereka ditabung secara aman dan menentramkan karena benar-benar telah dikelola dengan amanah, profesional dan bebas dari praktik bunga/riba yang diharamkan. Sehingga dari sejak tahun 2007 BMT NU Gapura benar-benar mendapatkan kepercayaan dari warga NU sebagai salah satu lembaga keuangan milik MWC NU Gapura yang bonefid dan marketable. Dan yang lebih penting

lagi, adalah berdirinya BMT NU Gapura ini telah memberikan keuntungan yang ganda, yaitu membantu keuangan warga Nahdliyin untuk memperkuat modal, dan sangat bermanfaat bagi kebesaran organisasi warisan para ulama dibawah payung Nahdlatul Ulama. Setidaknya, kehadiran BMT NU Gapura yang telah membuat organisasi yang tidak lagi mengalami banyak kesulitan di bidang pendanaan. Dan berkontribusi kepada Nahdlatul Ulama secara rutin yang sudah memacu semangat bagi warga Nahdliyin untuk berbondong-bondong menjadi nasabah/anggota BMT NU Gapura. Warisan para ulama di bawah payung Nahdlatul Ulama. Setidaknya, kehadiran BMT NU Gapura yang telah membuat organisasi yang tidak lagi mengalami banyak kesulitan di bidang pendanaan.³

2. Visi

Terwujudnya BMT NU yang jujur, amanah dan profesional sehingga unggul dalam layanan, unggul dalam kinerja menuju terbentuknya 100 kantor cabang pada tahun 2026 untuk kemandirian dan kesejahteraan anggota.

3. Misi

Memberikan layanan prima, bina usaha dan solusi kepada anggota sebagai pilihan utama menerapkan dan mengembangkan nilai syariah secara murni dan konsekuen, sehingga menjadi acuan tata kelola usaha yang profesional dan amanah. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan yang berkesinambungan menuju 100 kantor cabang pada tahun 2026.

³Di akses <http://www.bmtnujawatimur.com/> tanggal 25 Agustus 2020 pukul :10;49

Mengutamakan penghimpunan dana atas dasar ta'awun dan penyaluran pembiayaan pada segmen UMKM baik secara persorangan maupun berbasis jama'ah.

Mewujudkan penghimpunan dan penyaluran zakat, infaq, shodaqah, dan waqaf. Menyiapkan dan mengembangkan SDI yang berkualitas, profesional, dan memiliki integritas tinggi.

Mengembangkan budaya dan lingkungan kerja yang ramah dan sehat serta menegement yang sesuai prinsip kehati-hatian. Menciptakan kondisi terbaik bagi SDI sebagai tempat kebanggaan dalam mengabdikan tanpa batas dan melayani dengan ikhlas sebagai perwujudan ibadah.

Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan ibadah.⁴

4. Bentuk dan Badan Hukum di BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan

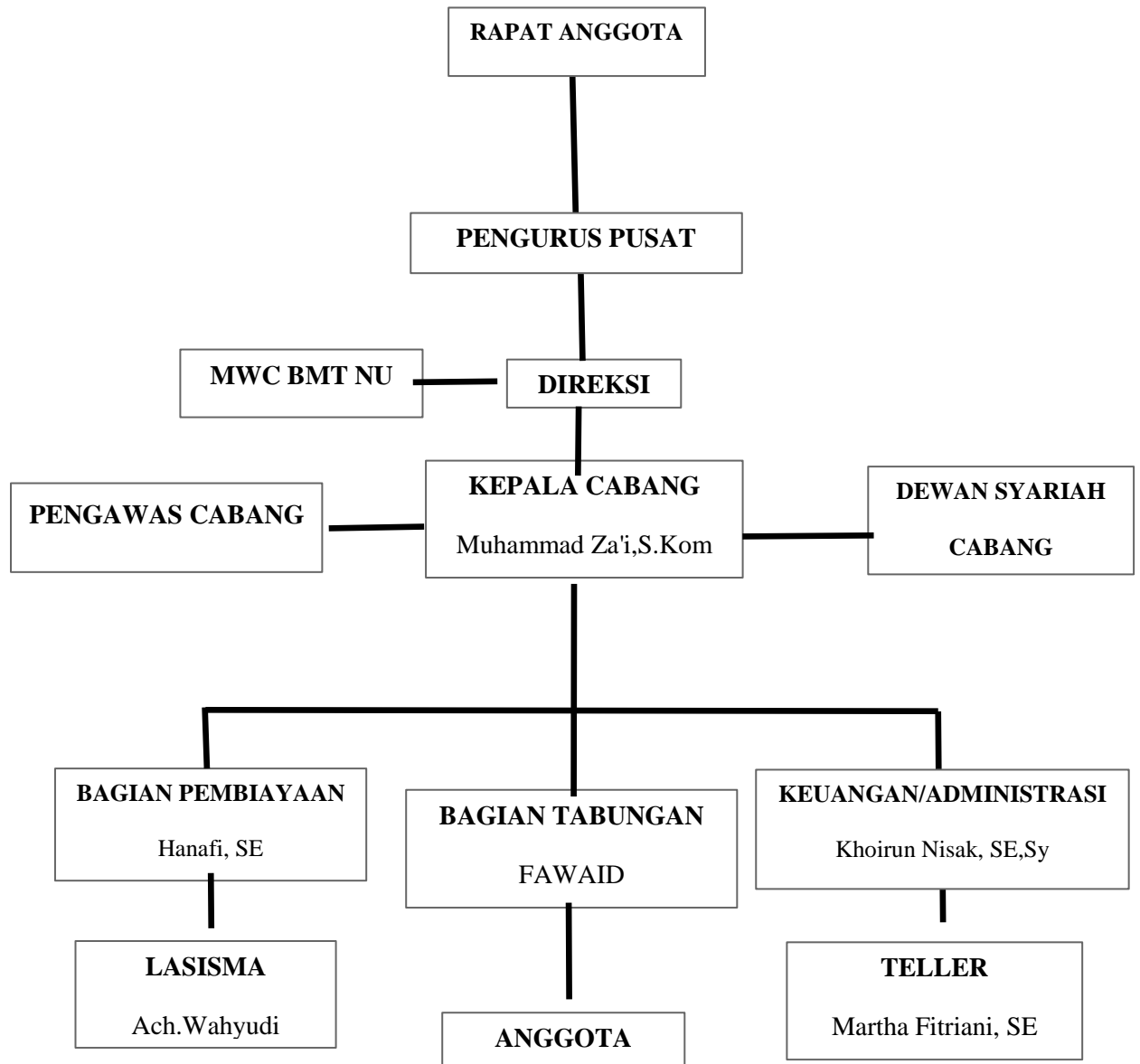
Dari segi legalitasnya, koperasi syariah belum tercantum ke dalam UU No 25/1992 tentang perkoperasian. Untuk sementara waktu, keberadaan koperasi syariah saat ini didasarkan pada Keputusan Menteri (Kep Men) koperasi dan UKM Republik Indonesia No 91/Kep/M.KUKM/IX/2004 pada tanggal 10 September 2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Kegiatan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS). Kemudian, selanjutnya diterbitkan oleh Instrumen Pedoman Standart Operasional Manajemen KJKS/UJKS Koperasi, dan Pedoman Penilaian Kesehatan KJKS/UJKS Koperasi, dan Pedoman Pengawas KJKS/UJKS Koperasi.

⁴ Di akses langsung <http://www.bmtnujawatimur.com/> diakses pada tanggal 27 Agustus 2020 pukul . 09 ; 45

Pendirian lembaga koperasi cukup sederhana, yaitu hanya cukup dengan minimal 20 orang yang membuat kesepakatan akte notaris, dan kemudian akan didaftarkan di Kanwil Departemen Koperasi setempat untuk mendapatkan pengesahannya.

5. Struktur Organisasi pengelola di BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan

Gambar 4.1
Pengelola Struktur Pengelola KSPP. SYARIAH BMT NU Jawa Timur
Cabang Tlanakan



Sumber: data dokumentasi BMT NU Cabang Tlanakan 2020

6. Produk Tabungan/Simpanan

a. Tabah (Tabungan *Mudharabah*)

Tabungan Tabah (*Mudharabah*) merupakan suatu bentuk tabungan yang memang banyak digandrungi oleh para masyarakat, karena produk tabungan tabah memudahkan bagi yang mempunyai buku rekening tabungan tabah. Selain memudahkan, produk ini juga memberikan suatu solusi yang sangat membantu permodalan anggota/nasabah yang ingin membuka usaha, jika suatu saat anggota/nasabah membutuhkan modal, bisa menarik hasil dari apa yang disimpan di buku rekening tabungan tabah nya. Karena Produk Tabungan Tabah bisa di ambil kapan saja pada saat dibutuhkan, dan disitu juga, Produk Tabungan Tabah memiliki bagi hasil yang bisa memuaskan para anggota/nasabah, yaitu 40% di setiap bulannya dan sudah sesuai dengan syariat islam.

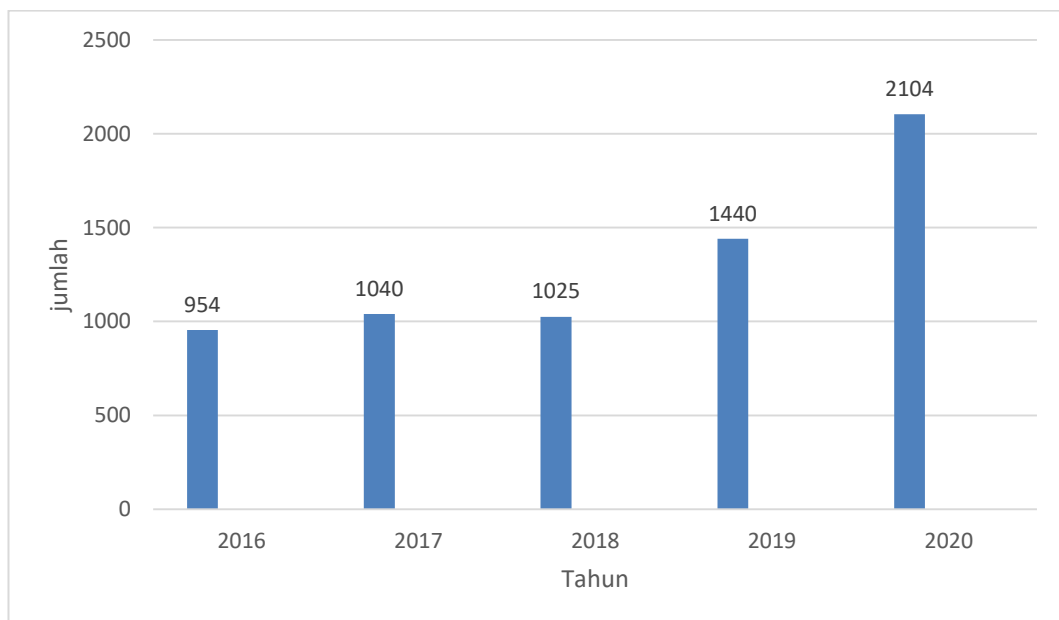
Karakteristik dan Ketentuan Umum

- 1) Tabah disediakan bagi anda yang ingin memiliki tabungan dengan cara penarikan dan setoran setiap saat.
- 2) Bagi hasilnya langsung ditambahkan kedalam buku tabungan di setiap bulannya di rekening Tabah dengan nisbah bagi hasil (40%) untuk anggota maupun calon anggota dan (60%) untuk BMT NU.
- 3) Setoran awal pada saat pembukaan rekening Rp.10.000, dan selanjutnya hanya setoran minimal Rp.2.500,
- 4) Saldo di buku tabungan setiap penarikan Rp.10.000,
- 5) Biaya pembukaan rekening hanya Rp.5.000,

7. Peningkatan Loyalitas Nasabah

Di setiap tahunnya, pasti nya akan akan mempunyai perbedaan peningkatan yang terjadi pada setiap suatu perusahaan, seperti yang sudah terjadi di koperasi BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan, dimana di setiap tahunnya mengalami perubahan yng sangat cepat, seperti yang sudah ada di gambar tabel dibawah ini.

Gambar 4.2
Peningkatan Loyalitas Nasabah



Sumber: data dokumtasi BMT NU Cabang Tlanakan 2020

- Di tahun 2016 hanya terdapat 954 Nasabah yang menabung pada Produk Tabah, yaitu masih sangat minim untuk perkembangan dari anggota/nasabah.
- Dan di tahun 2017 sedikit mengalami peningkatan yaitu 1040 Nasabah yang sudah menabung pada Produk Tabah.
- Sedangkan di tahun 2018 mengalami sedikit penurun pada minat nasabah yaitu 1025.

- d. Di tahun 2019 mengalami peningkatan nasabah yang jauh dari tahun 2018, yaitu 1440 Nasabah.
- e. Dan di tahun 2020 merupakan peningkatan yang sangat melunjak, sehingga mencapai titik keberhasilan dalam pengembangan Loyalitas Nasabah pada Produk Tabah bagi para karyawan atau dewan pengurus di BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan yang mencapai angka 2104 Nasabah.

8. Layanan Jasa Antar Jemput Tabungan

BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan menyediakan layanan jasa yang siap mengantarkan dan menjemput tabungan kerumah/kantor anda. Caranya: hubungi no. HP. Karyawan yang anda kenal atau No. telephone atau No. HP kantor.⁵

B. Paparan Data

Paparan data ini merupakan data yang diperoleh oleh peneliti yang terdapat dari lapangan merupakan suatu hal yang penting. maka dari itu, peneliti akan menjelaskan hasil dari penelitian yang di dapat dari lapangan seperti observasi, wawancara dan dokumentasi.

Pada bab ini peneliti akan memaparkan hasil dari penelitian yang menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Oleh karena itu peneliti akan mendeskripsikan tentang Analisis kualitas produk tabah dan upaya yang dilakukan BMT NU jawa timur cabang tlanakan dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

⁵ Di akses langsung di [Http://www.bmtnujawatimur.com/](http://www.bmtnujawatimur.com/) diakses pada tanggal 02 September 2020 pukul :10;49

1. Analisis Kualitas Produk Tabah di BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan

Selain lembaga keuangan syariah, koperasi juga yang saat ini memiliki banyak peminat di kalangan masyarakat seperti di BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan harus di analisis terlebih dahulu agar bisa diyakini BMT NU bahwa produk tersebut sangat bagus untuk di konsumsi dan sangat berguna bagi banyak anggota/nasabah sehingga tidak akan ada masalah karena koperasi ini sangat membantu banyak masyarakat kalangan atas atau bawah yang membutuhkan dana, karena koperasi ini mempunyai banyak produk atau bisa berbentuk pinjaman yang ada di BMT NU Jawa timur cabang tlanakan Jl. Raya Tlanakan Kabupaten Pamekasan.

Di perusahaan BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan tentunya ini mempunyai cara atau strategi tertentu dalam meningkatkan loyalitas nasabah untuk terus menabung di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan. BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan sebagai lembaga keuangan yang termasuk dalam koperasi tentunya memiliki berbagai macam produk diantaranya Siaga, Siberkah, Sajadah, Sidiq Fathanah, Sabar, Sahara, Tarawi dan Tabah, dimana juga sudah banyak diminati oleh banyak masyarakat, Akan tetapi yang lebih banyak diminati yaitu Produk Tabah (Tabungan *Mudharabah*).

Selain itu produk merupakan sebuah output dari setiap perusahaan. Dari itu perusahaan koperasi ini tentunya menawarkan produk atau barang-barang yang bisa dimanfaatkan oleh masyarakat yang dimana bentuk barang mentah atau pun jadi yang bisa di konsumsi masyarakat. Pada perusahaan jasa, produk yang ditawarkan adalah barang yang tak berwujud maupun barang yang berwujud.

Barang yang tak berwujud seperti halnya dalam segi pelayanan, dimana karyawan BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan mrlakukan antar jemput tabungan kepada satu persatau rumah masyarakat. Sedangkan barang yang berwujud bentuk dari produk tabungannya itu sendiri.

Dan disamping itu pastinya akan ada kualitas tersendiri bagi masing-masing produk tersebut. hal ini dapat peneliti paparkan dari hasil wawancara dengan pihak BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan yang disampaikan oleh Bpk Muhammad Za'i selaku (Kepala Cabang) di BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan sebagai berikut :

"Yang terdapat pada kualitas produk tabungan Tabah, dimana produk ini sangat unggul dan memang lebih banyak masyarakat yang minat terhadap produk tabah ini, dan mungkin keunggulan dari produk itu, memudahkan masyarakat dalam bertransaksi, kemudahan dalam menabung dan juga dalam penarikannya. Akadnya pun pastinya menggunakan akad mudharabah yang sesuai dengan syariat islam.

Dan terdapat hal menarik lainnya yaitu dalam hal pelayanan karena setiap tabungan akan diantar jemput oleh karyawan BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan".⁶

Dapat disimpulkan bahwa penjelasan diatas dari bapak muhammad za'i selaku kepala cabang kualitas dalam produk sangat berpengaruh besar di dalamnya. Adapun juga yang di sampaikan dalam hasil wawancar dengan Ibu Khoirun Nisak selaku (Keuangan/Administrasi) di BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan.

"Dan biaya pendaftaran terhadap produk tabah sendiri tidak rumit, hanya saja biaya administrasinya hanya Rp.5.000 dan setoran awalnya Rp.10.000, selanjutnya nasabah akan menabung berapa saja yang diinginkan. Dan pada saat penarikan nasabah harus menyisakan Rp.10.000

⁶ B. Muhammad Za'i, Wawancara Langsung, Kepala cabang BMT NU jawa timur cabang tlanakan tanggal.04 September 2020

dibuku tabungannya. Dan tidak khawatir karena akan mendapatkan bagi hasil setiap bulannya".⁷

Jadi dapat disimpulkan hasil wawancara di atas, bahwa biaya pendaftaran untuk produk tabah itu sendiri sangat lah mudah. Dan adapun kelanjutan dari hasil wawancara dengan bapak Muhammad Za'i selaku kepala cabang.

"Dan jika masalah produk yang ditetapkan itu memanglah dari sananya artinya sudah ada dari produk BMT yang sudah ditetapkan oleh pendiri/direktur utama, bukan muncul ketika ada di cabang, tetapi itu sudah ada dimana mulai berdirinya BMT NU.

Dan sudah sesuai dengan syariat islam, disitu juga sama-sama sudah diketahui dan sama-sama menyadari bentuk dari tabungan dan jumlah tabungan dengan bagi hasil yang di dapat. Dan sudah jelas juga bahwa produk tabungan Tabah ini menggunakan akad mudharabah yang sesuai dengan syariat islam".⁸

Dapat disimpulkan dari hasil wawancara diatas bahwa produk tabah memang lah produk yang sangat unggul, selain mudah dalam pendaftarannya juga terdapat bagi hasil di setiap bulannya. Adapun faktor atau kendala yang dikatakan oleh bapak Muhammad Za'i (Kepala Cabang)

"Hanya saja ada sedikit kendala yang dialami Perusahaan, yaitu terdapat pada perilaku konsumen dalam bertransaksi pada setiap produk, terkadang yang diketahui memang pada saat ketika usahanya lagi kurang lancar atau ada konsumtif yang tidak disangka-sangka. Terus kadang faktor alam, dan masih banyak karena selama ini apalagi sekarang masih dalam keadaan tidak normal"⁹

Yang dapat disimpulkan diatas Mestinya setiap lembaga keuangan akan mengalami suatu kendala yang tidak terduga, maka dari itu perusahaan kn menyiapkan strategi yang bisa menanggulangi masalah yang akan datang.

Dan ada pun hasil dari wawancara dengan Bapak Fawaid kryawan BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan di Bagian Tabungan

⁷ Ibu Khoirun Nisak, Wawancara Langsung, bagian Keuangan/Administrasi BMT NU jawa timur cabang tlanakan tanggal.05 September 2020

⁸ B. Muhammad Za'i, Wawancara Langsung, kepala cabang BMT NU jawa timur cabang tlanakan tanggal.05 September 2020

⁹ Ibid

"Adapun sarana dan prasarana yang meliputi fasilitas dan sudah diketahui sendiri, kemudian untuk prasarana dalam menunjang keintegrasian nasabah kepada BMT NU. Dan ditambah dengan adanya aplikasi baru yaitu BMT NU Q-U sekarang nasabah dengan anggota bisa cek saldo langsung di aplikasi tersebut, kemudian fungsi lain dari BMT NU Q-U selain bisa mengecek saldo, bisa juga isi pulsa, kemudian PDAM, listrik, paketan, Top Up, dan transfer sesama anggota BMT NU, itu adalah salah satu sarana yang baru untuk mengecek saldo".¹⁰

Dari kesimpulan pemaparan di atas Koperasi BMT Nu ini selain banyak membantu para calon anggotanya, terdapat kemudahan lain dengan mengembangkannya aplikasi baru yang lebih mudah dan gampang untuk para anggota/nasabah nya.

Dan bukan hanya kepada pihak BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan yang diminta keterangan mengenai produk-produk dan pelayanan yang terdapat di dalam perusahaan tersebut. Hal ini dapat dipaparkan dalam hasil wawancara kepada anggota/nasabah BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Ibu Hariyah

"Saya sangat puas dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT NU Jawa Timur Cabang tlanakan, Karyawan BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Disetiap penjemputan tabungan berperilaku sangat sopan dan ramah, dan setiap ada pertanyaan dari para anggota mereka selalu menjawab dengan bijak"¹¹

Selain karyawan BMT para anggota/nasabah mempunyai pendapat tentang perusahaan ini yang dijelaskan diatas, dimana sudah terbukti karena banyak anggota yang merasa puas dengan pelayanan dari karyawan BMT NU jawa timur cabang tlanakan.

Adapun yang dipaparkan oleh ibu suskiyah selaku anggota di BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan

¹⁰ B. Fawaid, Wawancara Langsung, Bagian Tabungan BMT NU jawa timur cabang tlanakan tanggal. 05 September 2020

¹¹ Ibu. Hairiyah, Wawancara Langsung, Anggota BMT NU jawa timur cabang timur cabang tlanakan tanggal.07 September 2020

"Saya sangat tertarik terhadap produk tabah di Bmt Nu Jawa Timur cabang Tlanakan, selain tabungannya bisa di ambil kapan saja produk tabah juga ada bagi hasil".¹²

Dapat disimpulkan dari hasil wawancara diatas, memang produk tabah itu sangat membantu perekonomian anggota/nasabah, sehingga mempermudah dalam perekonomian.

Adapun dari hasil wawancara dengan Bapak Slamet selaku anggota di BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan.

"Mengenai pendaftaran pada produk tabah ini, saya tidak mengalami kesulitan apapun karena selain pelayanan baik, sistem administrasi juga cepat, jadi tidak rumit dan biaya admin nya juga Rp.15.000".¹³

Dapat disimpulkan pemaparan dari hasil wawancara keanggotaan diatas bukan hanya segi pelayanan yang dipuaskan yang di berikan karyawan BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan, tetapi kualitas produk yang menarik anggota/nasabah untuk menabungnya.

2. Bagaimana Efektifitas Kualitas Produk Tabah dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah di BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan

Selain koperasi BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan ini merupakan lembaga keuangan yang bisa membantu nasabah, koperasi ini juga menggunakan sistem jemput bola, dengan artian BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan mengarahkan Karyawannya untuk datang menjemput tabungan kerumah masing-masing para nasabah dengan jadwal yang sudah ditentukan sesuai dengan waktu yang dimiliki oleh para bagian penjemputan, dan ada juga yang menjemput

¹² Ibu. Suskiyah, Wawancara Langsung, Anggota BMT NU Jawa Timur cabang Tlanakan tanggal.08 September 2020

¹³ B. Slamet, Wawancara Langsung, Anggota BMT NU Jawa Timur cabang Tlanakan tanggal.08 September 2020

kebagian pasar serta membawa salinan buku tabungan yang dimiliki oleh setiap nasabah.

Selain itu juga, koperasi BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan tentunya memiliki Efektifitas Kualitas dari Produk Tabah. Efektifitas hubungannya sangat optimal dengan kualitas, karena dari sifat keunggulan dan pengembangannya, sehingga proses pencapaian target semakin tinggi dan tujuannya bisa dikatakan efektif. Proses yang efektif ditandai dengan perbaikan sehingga menjadi lebih baik dan lebih aman. Karena Efektifitas kualitas produk tabah dalam upaya meningkatkan loyalitas nasabah memiliki suatu saran dan prasarana dalam menunjang keintegritasan nasabah kepada BMT NU, Dengan mengaplikasikan BMT QU yang lebih mempermudah anggota/nasabah dalam pengecekan saldo.

Dan koperasi ini pastinya akan mempunyai suatu problem yang datang disetiap saat pada perusahaan, seperti halnya di koperasi ini di BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan pastinya ada, namun jika ada suatu masalah pastinya akan ada strategi yang di gunakan.

Seperti yang peneliti temukan di lapangan pada saat wawancara dengan pihak koperasi BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan bapak Muhammad Za'i (kepala cabang) sebagai berikut :

"Strategi yang BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan lakukan memang munculnya dari kelembagaan sebenarnya, namun hanya saja inovasi dan langkah-langkah itu memang dari hasil temuan di lapangan dan musyawarah di jajaran pengawas dan jajaran pengelola, jadi disitu strategi yang seperti apa yang akan di laksanakan dan juga melihat permasalahannya seperti apa hari ini, bisa dikatakan ada kesamaan, jadi BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan itu memberikan suatu solusi, cara atau strategi bagi bidang tabungan dan selain itu memang jadi sudah kita temukan permasalahannya, Terutama dan untuk pengembangan ke produk-produk yang ada di BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan ini, jadi baru muncul siklus strategi, strategi itu dibuat memang untuk pengembangan memecahkan masalah dan pengembangan terhadap produk yang ada di

BMT NU, jadi antara strategi BMT Jawa Timur Cabang Tlanakan dan strategi karyawan mempunyai satu kesatuan".¹⁴

Dapat disimpulkan dari penjelasan diatas bahwa bmt nu mempunyai startegi yang memang ada dari sejak dulu, dan muncul memanglah dari kelembagaan, tidak karena dibentuk hanya dari sekarang.

Hal ini peneliti dapat memaparkan hasil temuan penelitian meliputi wawancara kepada pihak BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan

"Strategi pemasaran di BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan kita harus memperbanyak kunjungan, banyak pemasaran, banyak pendekatan entah melalui kelompok atau perorangan dan melalui tempat-tempat dianggap produktifitas dalam menjalankan usahanya, dan melalui sara media seperti brosur web site".¹⁵

Jadi dapat disimpulkan diatas dari hasil wawancara, Hanya bermodal lebih dekat dengan para anggota dan juga promosi saja, dan tidak begitu rumit.

Dan ada pula hasil peneliti yang di jelaskan oleh bapak Ach Wahyudi selaku Lasisma di BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan.

"Upaya karyawan dalam meningkatkan loyalitas nasabah memberikan kepercayaan yang luar biasa tidak mengecewakan dan penjemputan setiap harinya di kontrol setiap harinya di kunjungi kerumahnya dan bina usaha tentang perkembangan usaha nasabah yang berjalan".¹⁶

Dapat disimpulkan dari paparan hasil wawancara di atas, hanya memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh para anggota/nasabah.

¹⁴ B. Muhammad Za'i, Wawancara Langsung, Kepala Cabang BMT NU jawa timur cabang tlanakan tanggal.09 September 2020

¹⁵ Ibid

¹⁶ B. Muhammad Za'i, Wawancara Langsung, Kepala Cabang BMT NU jawa timur cabang tlanakan tanggal. 10 September 2020

Diatas merupakan penjelasan dari hasil temuan penelitian yang sudah di paparkan dari setiap pihak di BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan maupun para anggota/nasabah.

C. Temuan Penelitian

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dapat di peroleh beberapa temuan. Hasil temuan yang di dapatkan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Pastinya sebuah perusahaan menganalisis kualitas produk tabah di BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan
2. Upaya dalam meningkatkan loyalitas nasabah di BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan
3. Strategi pemasaran yang digunakan BMT NU jawa timur cabang tlanakan sendiri untuk Sarana dan prasarana yang terdapat di BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan
4. Prosedur dalam pendaftaran produk tabungan Tabah di BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan
5. Efektifitas dari kualitas produk tabah di Bmt Nu jawa timur cabang tlanakan pastinya akan ada tingkatan baik atau buruk.
6. Bentuk produk yang ada di BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan pastinya sudah ditetapkan dari pihak Lembaga
7. Keunggulan yang terdapat dari produk tabah di BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan.
8. Mengalami perubahan dari tahun ke tahun

9. Perkembangan dari loyalitas nasabah pada produk tabah di BMT NU Jawa timur cabang Tlanakan.

D. Pembahasan

1. Bagaimana Kualitas Produk Tabah di BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan

Produk secara umum diartikan sebagai sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Artinya, apapun wujudnya selama itu dapat memenuhi keinginan pelanggan dan kebutuhan kita katakan sebagai produk.

Philip Kotler mendefinisikan produk sebagai sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian untuk dibeli, untuk digunakan atau dikonsumsi yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan.¹⁷

Maka pada dasarnya kualitas produk sangat berpengaruh dalam suatu perusahaan, karena keunggulan mutu produk jelas akan menjadi tolak ukur kepuasan pelanggan. Semakin baik mutunya, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasannya. Hal ini juga berkaitan pada tingkat harga. Semakin baik kualitas, semakin tinggi pula harganya.

Kualitas yang ada di BMT NU ini sudah tidak diragukan lagi karena sudah dibuktikan dengan kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi, sehingga banyak masyarakat tau kualitas dalam pelayanan bahkan produk tabungan yang sudah disediakan oleh bank tersebut.

Berdasarkan karakteristik/sifat: Barang tahan lama (*durable goods*) yaitu barang berwujud yang biasanya bisa bertahan lama dengan banyak sekali

¹⁷ Kasmir, *Manajemen Perbankan edisi revisi*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2017) hlm. 216

pemakaian. Barang tidak tahan lama *non-durable goods*, yaitu barang berwujud yang biasanya dikonsumsi satu atau beberapa kali. Jasa service, yaitu kegiatan, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dibeli.¹⁸

Produk tabah (Tabungan *Mudharabah*) merupakan tabungan yang bisa mempermudah anda dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari karena setoran dan penarikan dapat dilakukan kapan saja dan memperoleh keuntungan bagi hasil langsung ditambah bukukan pada setiap bulan di rekening tabah dengan nisbah bagi hasil (perbulan) 40% untuk anggota/calon anggota dan 60% untuk BMT NU, dan akadnya menggunakan akad Mudharabah Muthlaqah yang setoran awal Rp. 10.000 dan selanjutnya minimal Rp.2.500. Dan pembiayaan seluruh modal akkerja yang dibutuhkan disediakan oleh BMT NU dengan pola Bagi Hasil. Bagi hasil dihitung berdasarkan keuntungan yang sebenarnya dengan Bagi Hasil berdasarkan kesepakatan bersama. Dan jangka waktu maksimal 36 bulan dengan Angsuran Bulanan Cash Tempo.¹⁹

Dan kualitas produk tabah itu sangat unggul atau memang lebih banyak diminati dibandingkan dengan tabungan yang lainnya, karena disitu merupakan suatu bentuk tabungan yang sangat membantu perekonomian masyarakat kalangan bawah atau kalangan atas intinya bagi anggota yang ingin membuka usaha dan kemudahan dalam bertransaksi.

Produk di BMT NU Jawa Timur termasuk kedalam Produk Pembiayaan, salah satunya Produk Tabah (Tabungan *Mudharabah*) Karena yang sering diminati oleh masyarakat ada sistem bagi hasil yang sangat signifikan, oleh karena

¹⁸ Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran, Pendekatan Praktis*, (Yogyakarta ; Graha Ilmu,2008), hlm. 68

¹⁹ Di akses langsung [Http://www.bmtnujawatimur](http://www.bmtnujawatimur), tanggal. 10 september 2020 pukul 19:15

itu masyarakat sering banyak menabung di BMT NU tersebut karna pelayanan yang nyaman dan ramah serta sudah sesuai dengan syariat islam.

Produk yang diinginkan pelanggan, baik berwujud maupun yang tidak berwujud adalah produk yang berkualitas tinggi. Artinya produk yang ditawarkan bank ke nasabahnya memiliki nilai yang lebih baik dibandingkan dengan produk bang pesaing. Maka produk yang berkualitas tinggi ini disebut juga dengan produk plus.

Jika sifat keunggulan pencapaian target atau tujuan bisa dikatakan baik, karena kualitas dan efektifitas mempunyai satu tujuan yang sama, yaitu menjadi tingkatan yang lebih baik dan aman. Dan juga jika produk yang berkualitas tinggi yang berhasil diciptakan oleh bank akan memberikan keuntungan baik dalam jangka panjang maupun jangka pendek yaitu :

- a. Dapat meningkatkan penjualan, mengingat nasabah akan tertarik untuk membeli dan mempertahankan produk yang memiliki nilai lebih dengan terus melakukan transaksi.
- b. Menimbulkan rasa bangga bagi nasabah yang memiliki produk plusnya ditengah-tengah masyarakat.
- c. Menimbulkan rasa kepercayaan yang tinggi, sehingga dapat mempertahankan nasabah lama dan menggait nasabah baru.
- d. Menimbulkan kepuasan tersendiri bagi nasabah yang bersangkutan.²⁰

Jadi dari hasil analisa diatas bisa disimpulkan, semakin baik barang yang di konsumsi, baik dari segi pelayanan dan juga produk yang dipasarkan maka semakin banyak anggota/nasabah yang minat akan produk tabungannya. Karena

²⁰ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers,2017), hlm. 218

mereka sudah membuktikan dari satu persatu anggota bahwa produk tabah nyaman dalam pemakaian mudah dalam penggunaan. Atau bisa dikatakan tidak susah dalam Pendaftarannya setoran awal Rp.10.000 dan biaya administrasi Rp.5.000. Dan mudah dalam penarikan.

2. Bagaimana Efektifitas Kualitas Produk Tabah dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan

Kata efektifitas berasal dari bahasa inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektifitas sebagai ketepatan pengguna, hasil guna atau menunjang tujuan. Pendapat H. Emersen yang dikutip Soewarno Handayaniingrat S. (1994:16) yang menyatakan bahwa "Efektifitas adalah pengaturan dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya".²¹

Selanjutnya hasil observasi dan wawancara dengan karyawan dan anggota BMT yang bertugas dan menjadi anggota di BMT NU jawa timur cabang tlanakan tentang efektifitas kualitas produk tabah dalam upaya meningkat loyalitas nasabah yaitu:

a. Sarana dan Prasarana

Adanya sarana dan prasarana yang dilakukan oleh pihak BMT NU jawa timur cabang tlanakan yang efektif dan berkualitas tentunya, dan kemudian sarana prasana untuk menunjang keintegritasan nasabah kepada BMT NU Q-U yang sekarang ini, dimana dengan adanya aplikasi ini anggota/nasabah bisa cek

²¹ Repository. UIN - SUSKA.ac.id tanggal akses 9 Desember 2020 jam. 06:09

sendiri saldonya. Kemudian terdapat fungsi lain dari aplikasi BMT Q-U yaitu bisa cek pulsa, PDAM, Listrik paketan, Top Up, transfer.

Sedangkan Efektifitas mempunyai hubungan optimal antara produksi, kualitas dan efesiensi, fleksibilitas, kepuasan sifat keunggulan dan pengembangan. Semakin tinggi pencapaian target atau tujuan proses maka dikatakan proses tersebut semakin efektif.

Proses yang efektif ditandai dengan perbaikan proses sehingga menjadi lebih baik dan lebih aman. Jadi antara kualitas dengan efektifitas adalah suatu tingkatan baik atau buruknya suatu derajat produk.

Diantara keduanya pembahasan di atas hanya mempunyai suatu perbandingan yang sangat tipis, dimana kualitas itu terdapat dari segi tingkatan baik atau buruknya suatu produk yang sederajat sedangkan efektifitas hubungannya sangat optimal antara kualitas sehingga prosesnya menjadi lebih baik dan lebih aman.²²

b. Strategi Pemasaran

Setiap perusahaan mestinya memiliki strategi tersendiri untuk lebih meningkatkan lagi minat anggota/nasabah agar terus menggunakan layanan atau produk yang tersedia di suatu lembaga keuangan seperti halnya di koperasi simpan pinjam BMT NU Jawa Timur cabang Tlanakan.

Dan strategi yang digunakan oleh pihak BMT NU Jawa Timur cabang Tlanakan menggunakan strategi yang memang ada dari kelembagaan sebenarnya, hanya saja langkah-langkahnya diambil dari hasil musyawarah dari jajaran

²² Fawaid, Bagian Tabungan BMT NU Jawa Timur cabang, Tanggal.11 September 2020

pengawas dan jajaran pengelola, jafi bisa dilihat strategi seperti apa yang akan dilaksanakan untuk mengatasi permasalahan yang terjadi.

Dan strategi pemasarannya melakukan banyak kunjungan di tempat yang kondusif dan produktif di setiap calon anggota/nasabah melakukan pendekatan entah melalui kelompok atau perorangan.²³

Dalam menawarkan produk nya, perusahaan mestinya memberikan penawaran mestinya memberikan kemasan produk yang menarik seperti logo, Kemasan, merek dan label

1) Moto dan Logo

Penentun moto dan logo mestinya dipikirkan dengan seksama dan bermusyawarah, perbedaannya moto merupakan kata yang berisikan tentang visi misi dari perusahaan, sedangkan logo hanya suatu gambaran dari profil perusahaan.

2) Menciptakan Kemasan

Kemasan adalah salah satu rangkaian dari produk nya agar bisa semenarik mungkin supaya calon anggota/nasabah tertarik kepada produk tersebut.

3) Menciptakan Merek

Pastinya merek akan menjadi tolak ukur dari produk satu ke produk lainnya, bagaimana calon anggota/nasabah bisa melihat atau memilih masing-masing produk tabungannya.

²³ BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan, tanggal 14 september 2020

4) Menciptakan Label

Label merupakan perbandingan dari kemasan, dimana label adalah salah satu yang dilengketkan dari suatu perusahaan dan berisikan informasi yang sesuai.²⁴

5) Upaya dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan

Kepuasan pelanggan berhubungan dengan loyalitas pelanggan dan menghasilkan pembelian ulang (repeat purchase).²⁵ Dan untuk menarik para pelanggan yang tepat diperlukan kegiatan yang merupakan proses pemasaran, yang dikenal sebagai proses pemasaran rasional. Dalam hal ini perusahaan dapat memfasilitasi manajemen yang efektif dari relasi pelanggan, dengan mengklasifikasikan pelanggan atas dasar loyalitas dan profitabilitas pelanggan. Perlu disadari juga terdapat pelanggan yang loyal tapi menguntungkan, dan ada yang loyal tetapi tidak menguntungkan. Dengan pandangan tersebut, para pelanggan haruslah dapat di manajemeni loyalitasnya.

Namun di setiap lembaga keuangan seperti koperasi ini, memiliki upaya yang seperti apa agar lebih meningkatkan lagi loyalitas nasabah dengan melakukan pelayanan yang baik, melakukan kunjungan dan membina tentang usaha yang di jalankan oleh para anggota, dan melakukan pengontrolan setiap harinya, tepat waktu dalam penjemputan tabungan agar para anggota/nasabah tidak merasa kecewa dengan apa yang sudah diharapkan, dan tentunya pihak atau karyawan BMT menggunakan Service Exceleant bagi nasabah.

²⁴ Kasmir, *Manajemen Perbankan edisi revisi*, (Jakarta: Rajawali, 2017), hlm.222

²⁵ Tony Wijaya, *Manajemen kualitas jasa*, (kembangan Jakarta Barat: Permata putri media jl. Topaz Raya C2 No.16), hlm.25

Selain melakukan pelayanan yang baik dan sopan, koperasi ini mempunyai upaya sendiri yang sangat signifikan agar para anggota/nasabah tidak pindah ke perusahaan lainnya. Tentunya upaya yang dilakukan lebih mendekati para calon anggota/nasabah memberikan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya.²⁶

²⁶ B. Muhammad Za'i, kepala cabang BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan, tanggal.14 September 2020

