

BAB IV

PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN, DAN PEMBAHASAN

A. Paparan Data

Paparan data dalam penelitian merupakan diskripsi tentang hasil penelitian yang diperoleh selama berada di lapangan sebagai berikut:

1. Profil KSPPS BMT NU JATIM Cabang Pakong Pamekasan

a. Sejarah Singkat Berdirinya KSPPS BMT NU JATIM Cabang Pakong Pamekasan

Sejarah kelahiran BMT NU bertolak dari rasa keprihatinan pengurus MWC NU Gapura terhadap keadaan masyarakat Sumenep secara luas, terutama masyarakat gapura dengan semakin meraknya praktik pinjaman riba dengan bunga hingga 50% setiap bulannya. Hal ini menyebabkan keadaan usaha yang mereka kelola kerap mengalami kesulitan untuk berkembang.

BMT NU Gapura semakin memperbanyak wilayah penyebaran BMT NU dengan mendirikan cabang di beberapa kabupaten di Pulau Madura. Salah satunya di kecamatan Pakong. Hal ini bertujuan untuk membantu perekonomian masyarakat yang mengalami kesulitan dan melayani masyarakat khususnya dalam Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM). KSPPS BMT NU baik tabungan maupun pembiayaan tidak menerapkan biaya administrasi pembiayaan dan denda ketelambatan angsuran sesuai dengan ketentuan syar'i.

BMT NU JATIM Cabang Pakong Pamekasan merupakan salah satu lembaga keuangan syari'ah yang melakukan aktifitas simpan pinjam, hal ini bisa dilihat dari kegiatan sehari-hari yang dilakukan BMT NU JATIM cabang Pakong

Pamekasan dalam menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan anggota, Dana yang dihasilkan dikelola kembali oleh pihak BMT NU JATIM cabang Pakong Pamekasan kemudian disalurkan kembali pada masyarakat dalam bentuk kredit atau pembiayaan dengan tujuan meningkatkan dan mensejahterakan perekonomian masyarakat setempat. Dalam melakukan kegiatan simpan pinjam BMT NU JATIM cabang Pakong Pamekasan tidak hanya diam di kantor BMT NU, akan tetapi pihak BMT NU mendatangi mitranya langsung seperti berkeliling ke pasar, masyarakat setempat dan tempat-tempat umum lainnya dengan hal ini bisa mempermudah anggota dalam melakukan transaksi. Dengan demikian, sangatlah jelas bahwa BMT NU JATIM cabang Pakong Pamekasan sebagai salah satu kantor cabang BMT NU yang ada di Jawa Timur yang berbadan hukum koperasi serba usaha.

KSPPS BMT NU JATIM cabang Pakong Pamekasan didirikan pada tanggal 23 Maret 2016, merupakan cabang ke 18 yang bertempat di daerah Bandungan dengan modal awal Rp. 800.000.000,00 dan jumlah karyawan 5 pengelola. Saat ini jumlah anggota yang tercatat di BMT NU cabang Pakong keseluruhan sekitar 6.000 anggota. Untuk mitra tabungan khususnya produk TABAH yaitu sekitar 1.200 anggota. Dengan semakin tingginya tingkat kepercayaan masyarakat kepada lembaga keuangan syariah, menjadikan BMT NU cabang Pakong mampu menjadi salah satu pendorong bangkitnya perekonomian tingkat mikro yang berbasis syariah di daerah Bandungan pada khususnya.

b. Struktur Organisasi KSPPS BMT NU JATIM Cabang Pakong Pamekasan

Struktur organisasi adalah suatu jenjang urutan dalam pendelegasian wewenang yang ada di dalam organisasi. Struktur organisasi mutlak diperlukan untuk mencapai hasil yang optimal karena dengan struktur organisasi bagian dalam perusahaan ataupun organisasi.

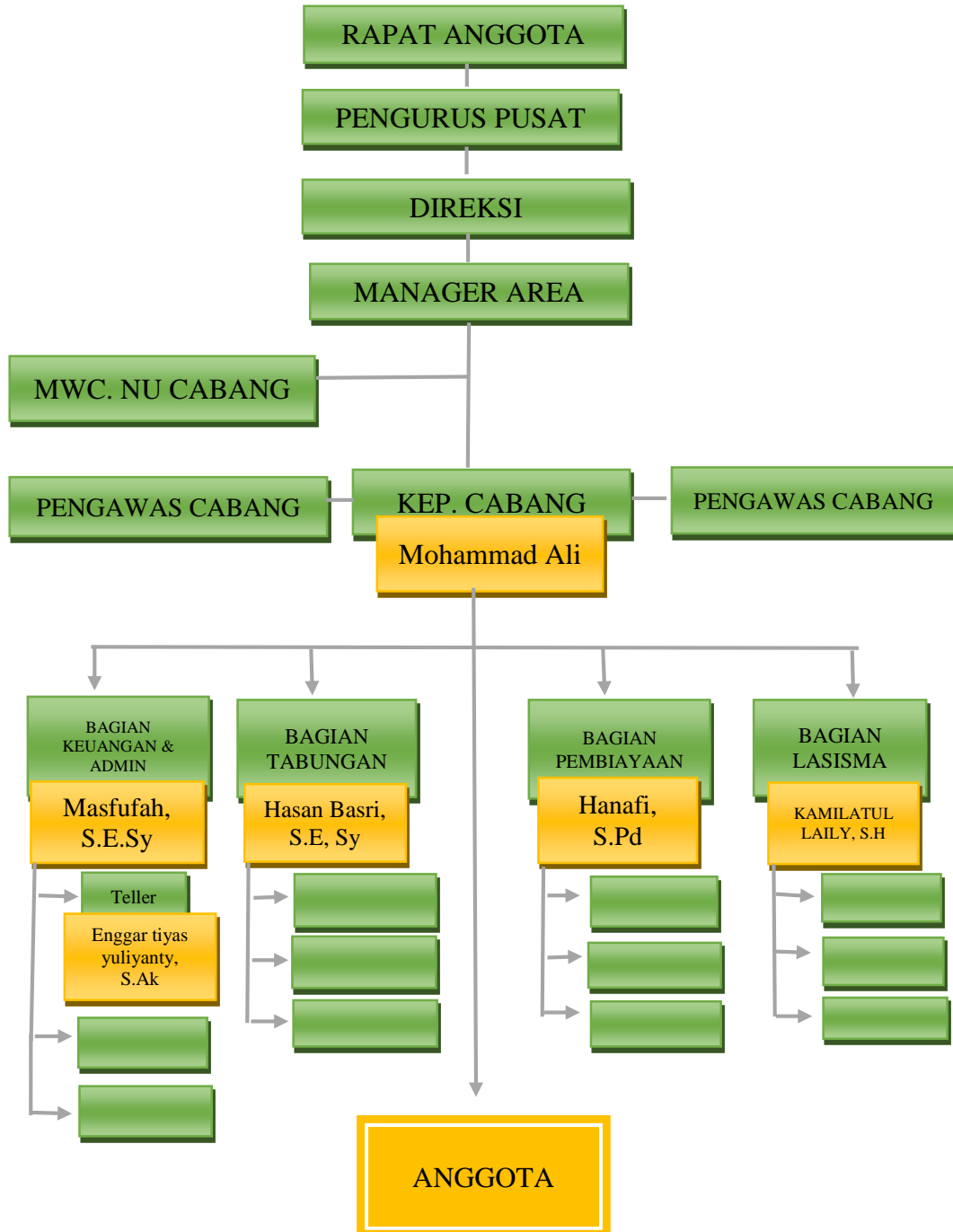
Tabel 4.1
Daftar Pengelola BMT NU cabang Pakong Pamekasan

Nama	Jabatan
Kepala Cabang	Mohammad Ali, S.E.Sy
Bagian keuangan dan admin	Masfufah, S.E,Sy
Bagian Tabungan	Hasan Basri, S.E.Sy
Bagian Pembiayaan	Hanafi, S.pd
Bagian Lasisma	Kamilatul Laily, S.H
Teller	Enggar Tiyas Yulianti, S.Ak

Sumber: Dokumentasi Penelitian, 2021

Sedangkan fungsi dari struktur itu sendiri yaitu dibuat untuk menjalankan perusahaan atau lembaga sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing jabatan. Struktur organisasi secara jelas mampu memisahkan tanggung jawab dan wewenang anggota. jika dalam perusahaan tidak memiliki komponen penting dalam struktur organisasi tersebut bisa jadi akan mengalami gangguan kedepannya, salah satunya dalam hal alur manajemen dan pengelolaan. Adapun garis pemandu dapat dilihat dalam gambar berikut:

Gambar 4.1
STRUKTUR PENGELOLA KSPP. SYARI'AH BMT NU
Cabang Pakong Pamekasan



Sumber: Dokumentasi Struktural BMT NU Cabang Pakong Pamekasan

c. Produk-produk KSPPS BMT NU JATIM cabang Pakong Pamekasan

Ada 3 produk di BMT NU cabang Pakong Pameksan, yaitu produk tabungan, produk pembiayaan, dan produk jasa.

1) Produk Tabungan Syari'ah

- a) Simpanan Anggota (SIAGA)
- b) Simpanan Pendidikan Fathona (SIDIK Fathona)
- c) Simpanan berjangka Wadi'ah Berhadiah (SAJADAH)
- d) Simpanan Haji dan Umroh (SAHARA)
- e) Simpanan Lebaran (SABAR)
- f) Tabungan Mudharabah (TABAH)
- g) Tabungan Ukhrawi (TARAWI)

2) Produk Pembiayaan Syari'ah

- a) Al-Qardul Hasan
- b) Murabahah dan Ba'i Bitsamanil Ajil
- c) Mudlarabah dan Musyarakah
- d) Rahn/Gadai
- e) Pembiayaan Tanpa Jaminan
- f) Pembiayaan Hidup Sehat

3) Produk Jasa Syari'ah

- a) Transfer/kiriman uang antar bank dalam negeri maupun luar negeri
- b) Pendaftaran haji dan umrah
- c) Pembayaran tagihan PLN, telephone, internet, pulsa, dll.
- d) Pembayaran biaya pendidikan perguruan tinggi

4) Layanan Antar Jemput Tabungan dan Pembiayaan

Pada produk yang disebut di atas, yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah produk TABAH (*Tabungan Mudharabah*) dimana produk ini adalah produk simpanan yang bisa mempermudah memenuhi kebutuhan sehari-hari karena setoran dan penarikannya bisa dilakukan kapan saja dengan mendapatkan keuntungan bagi hasil 40% dan bebas administrasi bulanan.

Produk TABAH bisa dikatakan produk unggulan karena kemudahannya sehingga masyarakat mudah tertarik dengan produk ini, agar tetap menjadi produk unggulan produk TABAH mempunyai strategi untuk meningkatkan keunggulan bersaing seperti: adanya pengembangan aplikasi, kartu SIBIJAK dan layanan antar jemput tabungan. Adapun strategi yang dicantumkan merupakan strategi yang sudah ditetapkan sebagaimana strategi yang ada di pusat, bukan strategi yang dibuat oleh BMT NU cabang Pakong. BMT NU cabang Pakong hanya menjalankan strategi tersebut. Hasil penelitian di

lapangan data berdasarkan fokus penelitian yang sudah dibentuk dijabarkan pada poin selanjutnya.

2. Strategi Pengembangan Produk TABAH dalam Meningkatkan Keunggulan Bersaing

TABAH (Tabungan *Mudharabah*) merupakan salah satu produk tabungan unggulan di BMT NU Cabang Pakong. Tabungan dengan akad *mudharabah mutalaqah* dimana modal disediakan oleh *shahibul maal* (pemilik dana) dan kemudian dana tersebut dikelola oleh pihak *mudharib* (pihak yang menjalankan usaha) sehingga simpanan mitra akan diperlakukan sebagai investasi, adapun penarikan dapat dilakukan kapan saja.

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil wawancara lapangan berikut merupakan penjelasan dari responden Bapak Mohammad Ali yang merupakan kepala cabang Pakong Pamekasan mengenai produk TABAH.

“TABAH (Tabungan *Mudharabah*) adalah simpanan yang mempermudah anda memenuhi kebutuhan sehari-hari karena setoran dan penarikan dilakukan kapan saja dan memperoleh keuntungan bagi hasil 40%. Menggunakan akad *Mudharabah Mutalaqah* dengan setoran awal Rp.10.000 dan selanjutnya minimal Rp. 2.500.”¹

Dari penjelasan responden di atas dapat diketahui bahwa produk TABAH merupakan produk simpanan yang dapat mempermudah masyarakat untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Produk simpanan TABAH didesain sedemikian rupa menjadi produk yang unik salah satunya mempermudah masyarakat melakukan transaksi yang dapat dilakukan sehari-hari, sistem bagi hasil simpanan

¹ Mohammad Ali, kepala cabang BMT NU Pakong, wawancara langsung di dalam kantor cabang BMT NU (tanggal 01 Maret'21, jam 10.00-10.30)

TABAH adalah tiap bulan tergantung keuntungan lembaga (BMT Nuansa Umat) dan jumlah saldo tabungan, dengan setoran minimal Rp. 2.500,-

Berdasarkan data yang diperoleh dari kepala cabang Bapak Mohammad Ali tentang buku tabungan TABAH.

“Apabila kita ingin membuat tabungan TABAH, maka kita harus mengisi surat permohonan menjadi anggota, fotocopi KTP kemudian data yang sudah di isi oleh calon anggota di cek kembali oleh pengurus dan membayar setoran sebanyak 30.000, 10.000 untuk produk TABAH, 10.000 untuk tabungan SIAGA (Simpanan Anggota) dan 10.000 untuk biaya administrasi. Disini kami harus menjelaskan terlebih dahulu mamfaat dari produk TABAH dan akad yang digunakan dan bagi hasil yang akan diperoleh”²

Dari penjelasan di atas dapat diketahui bahwa setiap anggota yang memiliki simpanan TABAH secara otomatis akan memiliki tabungan SIAGA (Simpanan Anggota) penarikan tabungan SIAGA disini dapat dilakukan satu tahun sekali. Cara membuat tabungan TABAH ini sangat mudah sehingga tidak menyulitkan calon anggota yang ingin membuat tabungan TABAH di BMT Nuansa Umat (NU) cabang Pakong Pamekasan. Dan biaya administrasinya hanya 10.000 (5000 pendaftaran anggota, dan 5000 pembukaan rekening).

Anggota merupakan orang-orang yang mempunyai kepentingan sebagai pemilik dan pengguna jasa, sehingga anggota harus mengetahui tentang produk simpanan yang akan dibuat seperti apa. Maka dari itu petugas pengurus dalam memberitahukan dan memberikan pemahaman kepada anggota yang akan mengajukan menjadi anggota BMT Nuansa Umat, menjelaskan tentang mamfaat dan keuntungan dari produk simpanan.

² Mohammad Ali, kepala cabang BMT NU Pakong, wawancara langsung di dalam kantor cabang BMT NU (tanggal 01 Maret'21, jam 10.00-10.30)

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara bapak Mohammad Ali sebagai ketua cabang BMT Nuansa Umat menyatakan calon anggota yang ingin mengajukan permohonan menjadi anggota harus diberitahukan terlebih dahulu persyaratan, manfaat, akad yang digunakan ataupun penetapan sistem bagi hasilnya, sehingga pengurus harus menjelaskan secara langsung kepada calon anggota yang akan mengajukan permohonan menjadi anggota di BMT Nuansa Umat.

Hal yang sama juga diungkapkan oleh bapak Moh. riki wahyudi sebagai anggota BMT Nuansa Umat cabang Pakong Pamekasan, dia menyatakan,

“Persyaratan untuk membuat tabungan TABAH mudah hanya membawa fotocopi KTP dan mengisi formulir yang diberikan teller dan disana sudah dijelaskan tentang produk tabungan, dan setoran awal hanya 10.000 dan tabungan ini sangat mudah karena penarikannya dilakukan kapan saja,”³

Sesuai dengan hasil pengamatan peneliti, pembukaan tabungan TABAH (Tabungan *Mudaharabah*) itu sangat mudah dan tidak menyulitkan calon anggota, karena persyaratan yang digunakan hanya kartu tanda pengenal dan mengisi form pengajuan calon anggota produk TABAH.

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil wawancara lapangan berikut penjelasan Bapak Mohammad Ali yang merupakan kepala cabang BMT Nuansa Umat cabang Pakong Pamekasan mengenai keunggulan Simpanan TABAH.

“Karena tabungan ini paling mudah artinya mau nabung pagi ini bisa diambil siang ini, sehingga mereka ini terutama bagi mereka yang awam atau tidak mengerti dengan beberapa jenis tabungan yang ada, mestinya disitu yang penting saya nabung ketika saya butuhkan uang itu ada. Maka disitu pada jenis tabungan TABAH menjadi banyak diminati dari pada yang lain, bukan berarti yang lain tidak banyak, sama-sama banyak mungkin lebih banyak dari pada jenis tabungan lainnya. Dan ini jugak menjadi salah satu trik atau cara

³ Moh. Riki wahyudi, anggota BMT NU Pakong, wawancara langsung, di rumah anggota BMT NU (tanggal 04 Maret'21 08.00-08.23)

bagaimana untuk bisa bersaing dengan lembaga keuangan lainnya itu juga ada jenis tabungan yang seperti ini, tidak semua didepositokan, tidak semuanya satu tahun sekali atau satu tahun dua kali. Jadi disini dari jenis tabungan yang ada ,disini jugak ada yang bisa diambil kapan saja karena lebih memudahkan mereka bertransaksi baik secara langsung atau mungkin menggunakan kartu sibiljak atau menggunakan aplikasi BMTQ”⁴

Hal senada jugak disampaikan oleh Bapak Hasan Basri karyawan bagian Tabungan mengenai keunggulan simpanan TABAH.

“Setiap hari seperti biasanya saya keliling pasar dan rumah-rumah anggota untuk menjemput tabungan. Disela itu saya juga menawarkan berbagai produk simpanan dengan mengedarkan brosur kepada masyarakat sekitar, masyarakat cukup merespon dengan baik pada produk simpanan TABAH ini. Hal ini dikarenakan kemudahan transaksi yang dapat dilakukan setiap hari, sehingga peminat untuk produk TABAH cukup banyak. Hal ini pula yang menjadikan produk TABAH sebagai produk unggulan.”⁵

Dari penjelasan responden di atas dapat diketahui bahwa produk simpanan TABAH merupakan salah satu produk unggulan BMT Nuansa Umat (NU) cabang Pakong Pamekasan. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya anggota sebagai bentuk respon yang sangat baik pada produk TABAH untuk meningkatkan keunggulan bersaing dan juga mudahnya produk TABAH dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara bapak Mohammad Ali sebagai ketua cabang BMT Nuansa Umat (NU) Pakong Pamekasan mengenai jumlah anggota BMT Nuansa Umat.

⁴ Mohammad Ali, kepala cabang BMT NU Pakong, wawancara langsung di dalam kantor cabang BMT NU (tanggal 01 Maret’21, jam 10.00-10.30)

⁵ Hasan Basri, bagian tabungan BMT NU Pakong, wawancara langsung, di dalam kantor BMT NU (tanggal 02 Maret’21, jam 14.05-14.20)

“Jumlah anggota khusus tabungan TABAH (Tabungan *Mudharabah*) yaitu sekitar 2.200 (dua ribu dua ratus) anggota. Dengan banyaknya anggota pada tabungan ini maka produk ini mampu bersaing dengan produk lembaga lainnya”⁶

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan dengan banyaknya anggota yang berjumlah sekitar 2.200, maka tabungan ini dikatakan bisa bersaing dengan lembaga keuangan lainnya. Oleh karena itu untuk mempertahankan keunggulan bersaing maka perlu adanya pengembangan produk secara signifikan supaya produk TABAH ini tetap menjadi salah satu produk unggulan di BMT Nuansa Umat cabang Pakong Pamekasan.

Melihat persaingan yang ada diberbagai macam lembaga keuangan, BMT Nuansa Umat (NU) harus menunjukkan kemampuan yang sangat bagus untuk bisa bersaing di dalam lembaga keuangan khususnya di lembaga keuangan syari’ah.

Sesuai dengan hasil wawancara bapak Mohammad ali sebagai kepala cabang Pakong tentang pengembangan aplikasi yang dilakukan BMT Nuansa Umat (NU) dari tahun ke tahun cabang Pakong Pamekasan bahwa:

“pengembangan aplikasi dilakukan sejak tahun 2017 yaitu dengan adanya kartu SIBIJAK yang bisa melakukan penarikan diseluruh kantor cabang BMT NU dan bisa mendapatkan bagi hasil setiap bulannya dengan jumlah belanja di swalayan NU, pada tahun 2018 BMT NU sudah memiliki aplikasi BMT NU-Q. Jika berbicara fitur pasti ada kekurangan tidak serta merta sudah lengkap bisa digunakan seutuhnya pasti ada kekurangan karena disitu sistem percobaan, lambat laun itu baru dilengkapi dari fitur-fitur tersebut. Salah satunya dulu adanya aplikasi BMT NU-Q tidak bisa transfer ke bank lain adanya transfer antar BMT NU, pada tahun 2020 sudah bisa transfer ke lembaga yang lain ataupun seluruh bank sudah bisa. Semoga kedepannya BMT NU-Q memiliki fitur yang lebih lengkap dengan harapan semoga program ini lanjut dan selalu menebar berkah.”⁷

⁶ Mohammad Ali, kepala cabang BMT NU Pakong, wawancara langsung di dalam kantor cabang BMT NU (tanggal 01 Maret’21, jam 10.00-10.30)

⁷ Mohammad Ali, kepala cabang BMT NU Pakong, wawancara langsung di dalam kantor cabang BMT NU (tanggal 29 April’21, jam 10.08-10.35)

Dari penjelasan responden diatas bahwa adanya pengembangan aplikasi disini sudah ada sejak tahun 2017 yaitu adanya kartu SIBIJAK yang udah bisa melakukan transaksi antar BMT NU dan mendapatkan bagi hasil dari hasil belanja setiap bulannya dengan belanja di Swalayan NU. Kemudian pada tahun 2018 BMT Nuansa Umat (NU) sudah mempunyai aplikasi BMT NU-Q. Fitur aplikasi disini sudah dilengkapi dengan keinginan anggota tapi hanya saja tidak bisa melakukan transfer antar bank. Pada tahun 2019 proses pengembangan yang dilakukan BMT Nuansa Umat pada aplikasi BMT NU-Q untuk bisa melakukan transfer antar bank. Pada tahun 2020 aplikasi BMT NU-Q bukan hanya transfer antar BMT NU tetapi sudah bisa transfer kesuluh bank.

Hal ini sesuai data yang diperoleh dari hasil wawancara di lapangan berikut penjelasan Bapak Mohammad Ali yang merupakan kepala cabang BMT Nuansa Umat cabang (NU) Pakong Pamekasan mengenai strategi pengembangan produk TABAH dalam meningkatkan keunggulan bersaing.

“Strategi pengembangan produk TABAH dimulai dengan langkah awal identifikasi masalah kebutuhan dan keinginan anggota terhadap pelayanan. Ketika langkah tersebut sudah mewujudkan output maka penciptaan pengembangan produkpun dilakukan. Salah satu cara yang dilakukan BMT Nuansa Umat dalam pengembangan produk yang dimiliki dengan cara mengembangkan produk yang sudah ada, termasuk dari pengembangan aplikasi. Salah satu dari kami bisa melakukan transaksi langsung, penarikan ke kantor atau lewat petugas mereka juga bisa. Jadi dulu masih manual, sekarang sudah ada kartu sibijak bisa berbelanja lebih murah dan dapatkan hasil setiap bulannya sesuai nilai belanja anda di Swalayan NU Pakong , lama kelamaan sudah bisa tarik di Swalayan NU kemudian bisa menarik di cabang yang lain, lambat laun ada aplikasi BMT NU-Q maka disitu sekarang bukan hanya melakukan transaksi di beberapa tempat, disini juga bisa top up, misalnya dia ingin mengisi saldo shopee , ovo grab, gopay, E-toll BNI/BRI dan Mandiri, gopay driver, LINKAJA, dan DANA. kemudian transfer antar lembaga sesama BMT Nuansa Umat (NU) kemudian mau transfer bank lain sekarang juga sudah bisa misalnya, di wilayah ini tidak ada BMT Nuansa Umat (NU) saya hanya pegang rekening bank, jadi saya transfer ke rekening bank kemudian saya Tarik ke ATM itu sudah bisa. Artinya penarikannya

mereka sudah mudah atau tidak manual lagi. Itu salah satu pengembangan produk TABAH untuk mempertahankan keunggulan bersaing”⁸

Hal senada juga dikatakan oleh bapak Hasan Basri karyawan bagian tabungan BMT Nuansa Umat, dia menyatakan:

“Strategi pengembangan produk TABAH dengan adanya pengembangan aplikasi yang sudah mempermudah anggota dalam bertransaksi, memenuhi keinginan anggota yang hanya tidak digunakan untuk menabung tetapi disini juga bisa dapat bertransaksi dengan bank lain. Aplikasi BMT NU-Q juga bisa melakukan top up, isi pulsa, paket data, token PLN, tagihan PDAM, tagihan BPJS, donasi, angsuran pembiayaan, indihome, voucher game dan warungQ. Selain itu BMT Nuansa Umat cabang Pakong Pamekasan sudah ada Swalayan NU ketika anggota ingin menarik tidak harus ke kantor cabang melainkan di swalayan sudah bisa melakukan penarikan. Dengan mudahnya bertransaksi ini juga salah satu untuk menarik minat anggota agar mau bergabung dengan BMT Nuansa Umat yang sebagian besar dari mereka lebih cenderung menitipkan tabungannya di Bank. Dengan adanya produk-produk yang dikelurkan BMT Nuansa Umat banyak masyarakat yang terbantu dengan adanya produk yang sesuai dengan kebutuhan masing-masing sehingga menarik banyak minat calon anggota yang ingin bergabung di BMT Nuansa Umat dan mendapatkan kepercayaan di masyarakat. Dengan adanya kepercayaan dimasyarakat BMT Nuansa Umat merasa yakin dan percaya diri untuk bersaing dengan lembaga keuangan lainnya.”⁹

Hal senada juga diungkapkan ibu Erna wati sebagai anggota BMT Nuansa Umat cabang Pakong Pamekasan, menyatakan:

“Dengan adanya aplikasi BMT NU-Q kami bisa melakukan top up bukan hanya transfer antar bank, misalnya ingin mengisi saldo shopee, ovo ataupun E-toll dll itu sudah bisa. Caranya mudah dan cepat. Langkah awal buka aplikasi BMT NU-Q kemudian ada banyak pilihan, isi pulsa, paket data, angsuran pembiayaan, token PLN, tagihan PDAM, warungQ, top up dll. Kemudian klik to up dan pilih top up misalnya shopee dan isi no shopee, isi jumlah nominal. Nominal minimal 20.000. ini semua sudah sangat mempermudah kebutuhan sehari-hari.”¹⁰

⁸ Mohammad Ali, kepala cabang BMT NU Pakong, wawancara langsung di dalam kantor cabang BMT NU (tanggal 01 Maret’21, jam 10.00-10.30)

⁹ Hasan Basri, bagian tabungan BMT NU Pakong, wawancara langsung, di dalam kantor BMT NU (tanggal 02 Maret’21, jam 14.05-14.20)

¹⁰ Erna Wati, anggota BMT NU Pakong, wawancara langsung di rumah anggota BMT NU (tanggal 16 Maret’21 jam 09.50-10.00)

Hal ini senada dengan hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneneliti, yaitu mengamati perilaku salah satu anggota BMT NU cabang Pakong Pamekasan yang bernama Erna Wati yang menggunakan aplikasi BMT NU-Q saat melakukan transaksi. Di waktu yang sama pada saat wawancara Erna Wati menunjukkan bagaimana ia menggunakan aplikasi BMT NU-Q untuk mengisi pulsa selulernya, Erna Wati melakukan pengisian pulsa sebesar 25.000, selain itu Erna Wati juga melakukan top up saldo shopee senilai 75.000, berdasarkan keterangannya minimal top up saldo shopee adalah 20.000.¹¹

Hal senada diungkapkan ibu HJ. Firdha sebagai anggota BMT Nuansa Umat cabang Pakong Pamekasan, menyatakan,

“Dengan adanya pengembangan aplikasi di BMT Nuansa Umat (NU) cabang Pakong Pamekasan sudah sangat mempermudah. Misalnya warungQ, disana sudah bisa melakukan transfer, ketika ada pembeli (anggota BMT Nuansa Umat) tidak membawa uang cash dan ingin melakukan transfer sudah bisa, asalkan sama-sama punya aplikasi BMT NU-Q dan saldo cukup.”¹²

Hal yang sama yang diungkapkan oleh Masfufah sebagai Administrasi sekaligus teller di BMT Nuansa Umat (NU) cabang Pakong Pamekasan tentang strategi pengembangan produk TABAH, menyatakan bahwa:

“BMT Nuansa Umat (NU) lembaga keuangan syari’ah yaitu adanya kartu SIBIJAK yang dapat dilakukan transaksi antar cabang BMT Nuansa Umat dan dapat digunakan dalam transaksi jual beli ke Swalayan NU dengan mendapatkan bagi hasil setiap bulan sesuai dengan nilai belanja di Swalayan NU”¹³

¹¹ Hasil observasi yang dilakukan saat anggota menggunakan aplikasi BMT NU-Q (tanggal 16 Maret’21 jam 09:50-10:00)

¹² Hj. Firda, anggota BMT NU Pakong, wawancara langsung di rumah anggota BMT NU (tanggal 16 Maret’21 jam 11.30-12.10)

¹³ Masfufah, bagian administrasi sekaligus teller BMT NU Pakong, wawancara langsung di kantor BMT NU (tanggal 04 Maret’21 jam 09.35-09.55)

Dari penjelasan responden di atas dapat diketahui bahwa strategi pengembangan produk TABAH dalam meningkatkan keunggulan bersaing yaitu memperbaiki produk yang sudah ada dengan cara pengembangan aplikasi yang sudah mempermudah transaksi anggota. Dengan adanya pengembangan aplikasi anggota sudah tidak hanya melakukan penarikan di kantor cabang tetapi juga bisa melakukan penarikan di Swalayan NU, kemudian adanya SIBIJAK (simpanan pembiayaan, belanja, dan kontrol) yang memiliki multi fungsi, seperti mendapatkan bagi hasil dari setiap pembelanjaan di Swalayan NU, kontrol atau cek saldo tabungan dan pembiayaan, serta melakukan angsuran pembiayaan secara online diseluruh kantor cabang. Agar anggota tetap bertahan pada produk ini maka perlu adanya pelayanan yang baik, mengikuti keinginan dan menyediakan apa yang mereka butuhkan termasuk antar jemput dan pelayanan jasa yang bisa memuaskan anggota. Dengan seiring berjalannya waktu di BMT Nuansa Umat (NU) sudah menggunakan aplikasi BMT NU-Qimah. BMT NU-Q merupakan produk yang elektronik (e-money) BMT Nuansa Umat melalui aplikasi mobile, yang bukan hanya untuk melakukan transaksi antar lembaga BMT Nuansa Umat (NU) ataupun Bank tetapi juga bisa top up misalnya, mengisi saldo shopee, ovo grab dan E-toll BNI, E-toll BRI , E-toll mandiri, dan gopay driver, LINKAJA. Selain top up di aplikasi BMT NU-Q juga bisa isi pulsa, paket data, token PLN, tagihan PDAM, tagihan BPJS, donasi (infaq/shadaqah), angsuran pembiayaan, indiHome, dan warung-Q. Semua itu dilakukan untuk memudahkan para mitra BMT Nuansa Umat (NU) melakukan simpanan sesuai dengan apa yang mereka butuhkan dan tujuan.

Di tengah pandemi covid-19, BMT NU-Q menjadi solusi dan alternatif bagi anggota BMT Nuansa Umat (NU) untuk tetap di rumah tetapi bisa melakukan berbagai transaksi secara online yang sudah dilengkapi dengan fitur beli pulsa, pasca bayar, beli paket data, beli token PLN, bayar tagihan listrik, telephone, PDAM, BPJS, indihome, voucher game, waqaf dan infaq, belanja online, serta transfer antar BMT Nuansa Umat (NU) atau bank.

Adapun tujuan dari pengembangan produk untuk memberikan nilai maksimal bagi konsumen, memenangkan persaingan perusahaan dengan memilih produk yang inovatif dan produk yang dimodifikasi.

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil wawancara di lapangan berikut penjelasan Bapak Mohammad Ali yang merupakan kepala cabang BMT Nuansa Umat (NU) cabang Pakong Pamekasan mengenai tujuan dari pengembangan produk.

“tujuan dari pengembangan produk disini pertama, memenuhi keinginan dan kebutuhan anggota karena jenis tabungan ini banyak yang minat kemudian dikembangkan agar mereka semakin puas dengan pelayanan kami yang pasti mereka itu sudah mempunyai bermacam-macam kebutuhan tidak seperti dulu yang hanya menabung dan melakukan penarikan saja. Kedua, tujuan dari pengembangan produk yaitu mempertahankan keunggulan bersaing dengan cara memperbaiki produk yang ada agar dapat memberikan jenis kepuasan yang baru”¹⁴

Hal senada juga diungkapkan oleh bapak Hasan Basri sebagai karyawan bagian tabungan BMT Nuansa Umat dia menyatakan,

“tujuannya yaitu untuk mempertahankan dan memenuhi keinginan ataupun kebutuhan anggota agar mereka tetap bertahan pada tabungan khususnya produk TABAH dengan banyaknya penawaran baru dari lembaga lainnya”¹⁵

¹⁴ Mohammad Ali, kepala cabang BMT NU Pakong, wawancara langsung di dalam kantor cabang BMT NU (tanggal 02 Maret'21, jam 10.10-10.30)

¹⁵ Hasan Basri, bagian tabungan BMT NU Pakong, wawancara langsung, di dalam kantor BMT NU (tanggal 02 Maret'21, jam 14.05-14.20)

Dari penjelasan responden di atas bisa diketahui tujuan pengembangan produk tidak jauh dari keinginan dan kebutuhan anggota yang terus berubah dengan sering perkembangan zaman yang sudah pasti bermacam-macam kebutuhannya, oleh karena itu untuk mempertahankan daya saing yang sama maka perlu adanya pengembangan produk agar mereka semakin puas dengan pelayanan dan tetap bertahan khususnya pada produk TABAH.

Suatu Lembaga Keuangan bisa mempunyai keunggulan bersaing bilamana memiliki sesuatu yang lebih atas pesaingnya dalam menarik konsumen dan mempertahankan diri atas kekuatan pesaing yang menekan persaingan. Pada era perkembangan pengetahuan, inovasi merupakan sumber utama keunggulan bersaing karena lingkungan eksternal perusahaan sulit meniru strategi yang digunakan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil wawancara di lapangan berikut penjelasan Bapak Mohammad Ali yang merupakan kepala cabang BMT Nuansa Umat (NU) cabang Pakong Pamekasan upaya apa saja yang dilakukan BMT Nuansa Umat (NU) untuk mempertahankan keunggulan bersaing.

“upaya yang dilakukan BMT Nuansa Umat (NU) Pakong untuk mempertahankan keunggulan bersaing yaitu adanya swalayan NU karena tidak semua kantor cabang mempunyai swalayan NU. Selain itu BMT Nuansa Umat (NU) tidak hanya diam di kantor tetapi BMT Nuansa Umat (NU) mempunyai strategi jemput bola (mendatangi mitranya langsung) seperti berkeliling ke masyarakat setempat, pasar, penduduk dan tempat-tempat umum lainnya. Dengan adanya kesamaan tampilan produk sejenis maupun sistem perusahaan sejenis dari pesaing merupakan faktor pendorong terjadinya inovasi, seperti inovasi pada produk TABAH yang difokuskan pada jenis transaksinya yang sudah tidak manual lagi sehingga dapat mempertahankan keunggulan bersaing”¹⁶

¹⁶ Mohammad Ali, kepala cabang BMT NU Pakong, wawancara langsung di dalam kantor cabang BMT NU (tanggal 02 Maret'21, jam 10.10-10.30)

Hal ini sesuai dengan hasil pengamatan peneliti pada saat petugas BMT NU cabang Pakong melakukan strategi jemput bola (mendatangi mitranya langsung) pada produk TABAH, pada saat itu anggota bisa melakukan setoran ataupun penarikan tabungan TABAH, seperti berkeliling ke Pasar, masyarakat sekitar dan tempat-tempat umum lainnya. Jemput bola merupakan salah satu inovasi pelayanan unsur dari pengembangan produk.¹⁷

Hal senada juga diungkapkan bapak Hasan Basri sebagai karyawan bagian tabungan BMT Nuansa Umat cabang Pakong Pamekasan tentang adanya kesamaan produk, menyatakan bahwa:

“kalau kesamaan pasti ada, tetapi cuma pengaplikasiannya. Intinya agar mereka tetap bertahan pada tabungan khususnya produk TABAH ini disediakan apa yang mereka butuhkan, layani mereka, mengikuti kebutuhan mereka, biasanya yang dibutuhkan antar jemputnya dan pelayanan jasa yang diberikan kepada mereka.”¹⁸

Dari penjelasan responden di atas dapat diketahui dengan adanya kesamaan tampilan produk termasuk dari faktor pendorong adanya inovasi. Dengan adanya inovasi salah satu upaya yang dilakukan BMT Nuansa Umat (NU) mempertahankan keunggulan bersaing dengan adanya Swalayan NU yang sudah bisa melakukan penarikan karena dengan adanya Swalayan NU sudah sangat mempermudah anggota dalam bertransaksi. Untuk mewujudkan perkembangan produk BMT Nuansa Umat (NU) tidak hanya diam di tempat saja dalam melaksanakan kegiatan BMT Nuansa Umat (NU) juga menggunakan strategi jemput bola (mendatangi mitranya langsung) baik mau melakukan penarikan ataupun simpanan. Jemput bola dapat pula dipahami sebagai upaya BMT Nuansa Umat (NU) mengembangkan tradisi silaturahmi yang menurut Rasulullah SAW

¹⁷ Observasi langsung tentang proses jemput bola produk TABAH, di Pasar Pakong, 29 April 2021

¹⁸ Hasan Basri, bagian tabungan BMT NU Pakong, wawancara langsung, di dalam kantor BMT NU (tanggal 02 Maret'21, jam 14.05-14.20)

dapat menambah rezeki, serta memanjangkan umur serta menjauhkan manusia dari dendam dan kebencian. Strategi ini dilakukan untuk mempermudah mitranya bertransaksi, selain itu juga termasuk upaya yang dilakukan BMT Nuansa Umat (NU) untuk menarik anggota, mempertahankan posisi pasar dan mempertahankan keunggulan bersaing.

3. Faktor-faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi strategi pengembangan produk TABAH dalam Meningkatkan keunggulan bersaing di BMT Nuansa Umat cabang Pakong Pamekasan.

Dalam melakukan kegiatan sehari-hari BMT Nuansa Umat (NU) juga tidak begitu saja dapat menjalankan kegiatannya. Banyak hal yang membuat BMT Nuansa Umat (NU) harus pandai-pandai mengambil keputusan sebelum melakukannya, selain itu BMT Nuansa Umat (NU) harus mampu membaca peluang yang ada bukan hanya untuk jangka pendek akan tetapi untuk jangka panjang juga. Banyak faktor-faktor yang mempengaruhi strategi pengembangan produk TABAH, baik itu faktor yang mendukung ataupun faktor yang menghambat strategi pengembangan produk TABAH di BMT Nuansa Umat (NU) cabang Pakong Pamekasan.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara bapak Mohammad Ali sebagai kepala cabang pakong mengenai adanya pengembangan aplikasi, dia menyatakan:

“dengan adanya aplikasi sudah menjadi faktor pendorong dalam strategi pengembangan produk TABAH dalam meningkatkan keunggulan bersaing, karena dengan adanya aplikasi sudah mempermudah transaksi yang sudah dapat melakukan transfer seluruh bank. Jadi anggota tidak harus ke kantor cabang ketika ingin melakukan transaksi . anggota disini juga bisa isi pulsa, vocher, PDAM, BPJS, Indihone, infaq shodaqah, dan topup dll. Walaupun anggota stay di rumah bisa melakukan transaksi.”¹⁹

¹⁹ Mohammad Ali, kepala cabang BMT NU Pakong, wawancara langsung di dalam kantor cabang BMT NU (tanggal 02 Maret'21, jam 10.10-10.30)

Sesuai dengan penjelasan responden di atas dengan adanya aplikasi sudah menjadi faktor pendorong dalam strategi pengembangan produk TABAH. Dengan kemudahan pada aplikasi tersebut membuat anggota tetap tertarik pada produk TABAH. Selain itu pada produk TABAH ada sistem bagi hasil 40% setiap bulan dan bebas administrasi bulanan. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara bapak Mohammad Ali sebagai ketua cabang BMT Nuansa Umat (NU) cabang Pakong, dia menyatakan bahwa:

“dengan adanya sistem bagi hasil pada produk TABAH sudah termasuk faktor pendorong pada pengembangan produk. Jadi saldo pada tabungan TABAH disini tidak akan berkurang tetapi akan bertambah karena pada produk TABAH terbebas administrasi bulanan. Karena pada lembaga keuangan lainnya sebagian masih menggunakan praktik riba”²⁰

Sesuai dengan penjelasan responden di atas dengan adanya sistem bagi hasil 40% (sesuai dengan saldo tabungan dan keuntungan lembaga) setiap bulannya termasuk faktor pendorong dalam strategi pengembangan produk TABAH, selain itu pada produk TABAH bebas dari administrasi bulanan yang menentramkan karena terbebas dari praktik riba yang dilarang Allah SWT.

Letak tempat BMT Nuansa Umat (NU) juga berpengaruh pada strategi pengembangan produk, letak harus strategis sehingga mudah dijangkau untuk memudahkan masyarakat melakukan transaksi pada kantor BMT Nuansa Umat (NU). Hal ini sesuai dengan bapak Mohammad Ali sebagai kepala cabang BMT Nuansa Umat cabang Pakong menyatakan bahwa:

“BMT Nuansa Umat (NU) cabang Pakong memiliki letak yang strategis dan mudah dijangkau yang terletak di jalan raya Bandungan menuju kota. Lokasi BMT NU disini berada di lingkungan sekolah dan rumah-rumah warga.”²¹

²⁰ Mohammad Ali, kepala cabang BMT NU Pakong, wawancara langsung di dalam kantor cabang BMT NU (tanggal 02 Maret'21, jam 10.10-10.30)

²¹ Mohammad Ali, kepala cabang BMT NU Pakong, wawancara langsung di dalam kantor cabang BMT NU (tanggal 02 Maret'21, jam 10.10-10.30)

Sesuai dengan penjelasan responden di atas bahwa lokasi BMT Nuansa Umat (NU) cabang Pakong terletak di tempat strategis dan mudah dijangkau oleh karena itu lokasi BMT termasuk faktor pendorong dalam pengembangan produk.

Selain pengembangan aplikasi dan adanya sistem bagi hasil ataupun letak BMT Nuansa Umat (NU) yang strategis pada produk TABAH (Tabungan *Mudharabah*) juga bisa dilakukan penarikan kapan saja, tabungan anggota tidak harus di depositokan dalam jangka panjang. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara bapak Hasan Basri bagian tabungan di BMT Nuansa Umat (NU) menyatakan bahwa:

“faktor kebutuhan terkadang uang yang mereka tabung itu tidak semuanya dibutuhkan waktu jangka panjang sehingga jenis tabungan ini harus ada, ketika mereka butuh uang itu ada. Hal ini menjadi faktor pendorong dalam pengembangan produk karena tidak semua uang selalu didepositokan”²²

Dari penjelasan responden diatas adanya kebutuhan menjadi faktor pendukung dalam pengembangan produk karena tidak semua tabungan anggota dibutuhkan jangka panjang. Pada produk TABAH penarikannya bisa dilakukan kapan saja tidak ada jangka waktu dalam melakukan penarikan.

Dengan banyaknya lembaga keuangan syari’ah menjadikan BMT Nuansa Umat (NU) harus melakukan pengembangan produk, agar tetap menjadi kepercayaan masyarakat. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara bapak Mohammad Ali sebagai kepala cabang menyatakan bahwa:

“banyaknya lembaga keuangan syari’ah menjadikan BMT NU harus memperbaiki produk lebih unggul, layak dan mudah sesuai dengan keinginan anggota. semua itu dilakukan untuk mempertahankan keunggulan bersaing dan tetap menjadi kepercayaan masyarakat”²³

²² Hasan Basri, bagian tabungan BMT NU Pakong, wawancara langsung, di dalam kantor BMT NU (tanggal 02 Maret’21, jam 14.05-14.20)

²³ Mohammad Ali, kepala cabang BMT NU Pakong, wawancara langsung di dalam kantor cabang BMT NU (tanggal 29 April’21, jam 10.08-10.35)

Dengan penjelasan responden di atas bahwa pengembangan produk terjadi karena banyaknya lembaga keuangan syariah yang ada di kawasan Pakong sehingga BMT Nuansa Umat (NU) harus menciptakan produk yang unggul, mudah dan sesuai dengan keinginan anggota agar bisa tetap menjadi kepercayaan masyarakat dan meningkatkan keunggulan bersaing.

Dapat disimpulkan faktor pendukung dalam pengembangan produk TABAH dalam meningkatkan keunggulan bersaing yaitu adanya aplikasi yang sudah mempermudah transaksi anggota, adanya sistem bagi hasil setiap bulannya dan bebas administrasi. Selanjutnya BMT Nuansa Umat (NU) cabang Pakong terletak ditempat strategis dan mudah dijangkau sehingga memudahkan anggota dalam bertransaksi ke kantor cabang. Adanya faktor kebutuhan pada anggota sehingga tabungan ini harus ada, pada Tabungan *Mudharabah* penarikan bisa dilakukan kapan saja. adanya pesaing yang sama sehingga pengembangan produk dilakukan untuk tetap menjadi kepercayaan masyarakat dan menciptakan keunggulan bersaing.

Dengan segala kelebihan, keunggulan dari *Baitul Mal Wat Tamwil* (BMT) Nuansa Umat (NU) cabang Pakong pasti ada problematika dalam melakukan pengembangan produk TABAH salah satunya kekurangan modal. Modal yang relatif kecil menjadi permasalahan yang setiap saat ada di BMT. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara Mohammad Ali sebagai kepala cabang Pakong, menyatakan bahwa:

“pada produk TABAH ketika melakukan penarikan pada jumlah besar maka anggota harus melakukan konfirmasi sebelum melakukan penarikan karena keterbatasan modal yang dimiliki BMT NU dan 100% belum tentu perputaran modal kembali, maka diperlukan suntikan dana dari pihak lain”²⁴

Sesuai dengan penjelasan responden di atas bahwa modal yang relatif kecil menjadi permasalahan yang setiap saat ada pada BMT Nuansa Umat. Didukung dengan perputaran modal yang belum tentu kembali 100% untuk BMT Nuansa Umat. Diperlukan adanya suntikan dana yang cukup baik dari pemerintah atau pihak-pihak yang tertarik untuk berinvestasi di BMT Nuansa Umat (NU). Hal ini menjadi faktor penghambat yang mempengaruhi strategi pengembangan produk TABAH di BMT Nuansa Umat cabang Pakong Pamekasan.

Lembaga keuangan yang tidak dapat mengembangkan produk-produk secara cepat akan berada dipihak yang tidak memiliki keunggulan. Keunggulan bersaing merupakan perkembangan dari nilai yang mampu diciptakan oleh lembaga untuk pembelinya. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara bapak Mohammad Ali sebagai kepala cabang menyatakan bahwa:

“Pengembangan produk yang dilakukan BMT NU cabang Pakong masih menunggu waktu yang tidak singkat, masih melalui pertimbangan dan proses yang cukup memakan waktu. Dengan hal ini bisa menyebabkan anggota bisa tertarik dengan lembaga keuangan lainnya yang lebih cepat melakukan pengembangan produk”²⁵

Dengan penjelasan responden di atas bahwa dengan waktu yang cukup lama bisa menjadi faktor penghambat dalam pengembangan produk karena bisa menyebabkan anggota tertarik dengan lembaga keuangan lainnya yang mempunyai waktu pengembangan yang lebih singkat misalnya, produk yang sama

²⁴ Mohammad Ali, kepala cabang BMT NU Pakong, wawancara langsung di dalam kantor cabang BMT NU (tanggal 29 April'21, jam 10.08-10.35)

²⁵ Mohammad Ali, kepala cabang BMT NU Pakong, wawancara langsung di dalam kantor cabang BMT NU (tanggal 29 April'21, jam 10.08-10.35)

khususnya pada produk TABAH. Perusahaan bisa dikatakan memiliki keunggulan ketika perusahaan mempunyai yang lebih atas pesaingnya. Selain itu masyarakat juga berpengaruh pada pengembangan produk TABAH yang dilakukan pihak BMT Nuansa Umat (NU).

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara Hasan Basri bagian tabungan di BMT Nuansa Umat (NU) cabang Pakong menyatakan bahwa:

“adapun yang menjadi hambatan pada anggota pada pengembangan produk TABAH, dimana kurangnya pemahaman tentang pengembangan aplikasi yang sudah sangat mempermudah transaksi terutama dengan kalangan orang tua yang belum mengerti tentang handhone, maka dari itu petugas kesulitan dalam mensosialisasikan kepada anggota”²⁶

Sesuai dengan penjelasan responden di atas bukan hanya minimnya modal yang menjadi faktor penghambat dalam pengembangan produk tetapi terjadi pada masyarakat yang kurang memahami perkembangan yang dilakukan BMT Nuansa Umat (NU) hal itu disebabkan karena kurangnya pengetahuan masyarakat dalam menggunakan teknologi (handphone) padahal dengan adanya perkembangan aplikasi sudah sangat mudah dalam bertransaksi dan tidak hanya digunakan untuk menabung dan melakukan penarikan.

Hal senada diungkapkan Riki Wahyudi sebagai anggota BMT Nuansa Umat (NU) cabang Pakong Pamekasan menyatakan bahwa:

“Dengan adanya produk TABAH ini sudah sangat pasti mempermudah kebutuhan sehari-hari karena penarikannya kapan saja, oleh karena itu ketika saya butuh maka tidak harus menunggu waktu untuk melakukan penarikan. Dan yang sangat di sayangkan yaitu dengan adanya aplikasi yang sudah bisa mempermudah dalam bertransaksi kurang dimanfaatkan karena kurangnya pengetahuan dalam aplikasi tersebut terutama orang yang tidak paham dengan teknologi seperti handphone biasanya kalangan orang tua”²⁷

²⁶ Hasan Basri, bagian tabungan BMT NU Pakong, wawancara langsung, di dalam kantor BMT NU (tanggal 02 Maret'21, jam 14.05-14.20)

²⁷ Moh. Riki wahyudi, anggota BMT NU Pakong, wawancara langsung, di rumah anggota BMT NU (tanggal 04 Maret'21 08.00-08.23)

Hal ini sesuai dengan hasil pengamatan peneliti, khususnya ibu-ibu pedagang di pasar yang hanya bertujuan melakukan setoran dan penarikan tidak peduli dengan adanya pengembangan aplikasi yang sudah mempermudah dalam bertransaksi dan dapat memenuhi keinginan anggota. hal ini disebabkan kurangnya pemahaman anggota dalam menggunakan teknologi khususnya handphone, sehingga kurang memanfaatkan pengembangan yang dilakukan BMT.²⁸

B. Temuan Penelitian

Setelah peneliti melakukan penelitian dengan mengumpulkan data melalui wawancara, pengamatan, dan dokumentasi, kemudian memaparkan sesuai dengan yang diperoleh dilapangan, sehingga peneliti menemukan beberapa hal sebagai bentuk temuan peneliti. Beberapa hasil temuan yang dilampirkan dalam bentuk tulisan adalah sebagai berikut:

1. Strategi Pengembangan Produk Tabah dalam Meningkatkan Keunggulan Bersaing di BMT Nuansa Umat cabang Pakong Pamekasan.

- a. Produk TABAH (*Tabungan Mudharabah*) memiliki atribut produk berupa aplikasi BMT NU-Q
- b. Produk TABAH menggunakan sistem bagi hasil dalam banyak keuntungan
- c. Pada produk TABAH tidak membebankan biaya administrasi pada penguannya
- d. Anggota pengguna produk TABAH (*Tabungan Mudharabah*) dapat memiliki kartu SIBIJAK

²⁸ Hasil observasi langsung di pasar Pakong 30 April 2021

- e. Saat menggunakan kartu SIBIJAK, anggota bisa mendapatkan dua keuntungan, keuntungan dari bagi hasil produk TABAH dan bagi hasil dari setiap pembelian di Swalayan NU
- f. Anggota produk TABAH (*Tabungan Mudharabah*) mendapatkan fasilitas layanan jemput bola
- g. Adanya Swalayan NU bisa melakukan pembayaran angsuran secara online

2. Faktor-faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi strategi pengembangan produk TABAH dalam Meningkatkan keunggulan bersaing di BMT Nuansa Umat cabang Pakong Pamekasan.

- a. Produk TABAH didukung oleh aplikasi BMT NU-Q
- b. Produk TABAH menerapkan sistem bagi hasil
- c. Produk TABAH bebas administrasi bulanan
- d. Lokasi BMT NU cabang Pakong yang strategis
- e. Adanya faktor kebutuhan anggota BTM NU cabang Pakong
- f. Banyaknya daya saing dibidang yang sama
- g. Minimnya modal yang relatif kecil di BMT NU cabang Pakong
- h. Waktu pengembangan produk yang lama
- i. Kurangnya pemahaman masyarakat tentang penggunaan aplikasi BMT NU-Q.

C. Pembahasan

1. Strategi Pengembangan Produk Tabah dalam Meningkatkan Keunggulan Bersaing di BMT Nuansa Umat cabang Pakong Pamekasan

Strategi pengembangan produk adalah suatu usaha yang dilakukan oleh perusahaan mengembangkan produk yang sudah ada atau menghasilkan produk baru serta melakukan pendekatan strategi untuk meraih keberhasilan dan terhindar dari resiko, dan menyajikan produk-produk yang menarik, kompetitif dan memberikan kemudahan dalam bertransaksi, sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan industri pasar.²⁹ Strategi pengembangan produk dalam meningkatkan keunggulan bersaing yaitu memperbaiki produk yang sudah ada. Hal ini sesuai dengan teori Kotler dan Killer dalam strategi pengembangan produk yaitu perusahaan menggunakan teknologi dan fasilitas yang ada untuk membuat variasi dan memperbaiki produk yang ada, dalam menggunakan cara ini perusahaan tidak memiliki resiko besar karena hanya akan melakukan perubahan yang menyeluruh. Pengembangan produk BMT Nuansa Umat (NU) salah satunya produk TABAH (*Tabungan Mudharabah*) yang sudah mempermudah kebutuhan sehari-hari dengan adanya pengembangan aplikasi BMT NU-Q. Pengembangan aplikasi bukan hanya melakukan transaksi antar BMT Nuansa Umat ataupun bank lain saja tetapi sudah memenuhi kebutuhan dan keinginan anggota, dengan adanya aplikasi BMT NU-Q sudah bisa melakukan isi pulsa, token data, pasca bayar, tagihan telepon, indiHome, token PLN, listrik PLN, tagihan PDAM, warungQ, tagihan BPJS, donasi, voucher game, angsuran pembiayaan dan top up (Dana, E-toll BNI,

²⁹ Ahmad mukhlisin dan An suhendri, “Strategi pengembangan produk bank syari’ahdi Indonesia” *Jurnal volume 3, Nomor 2*, (September, 2018), 192

E-toll BRI, E-toll Mandiri, gopay, gopay driver, LINKAJA, ovo grab, dan shopee).

Produk TABAH merupakan produk unggulan BMT Nuansa Umat (NU) karena banyaknya minat masyarakat ataupun respon yang baik dan kemudahan yang sudah memenuhi keinginan dan kebutuhan anggota yang ditujukan, selain itu produk TABAH bisa melakukan penarikan kapan saja yaitu penarikan tidak hanya dilakukan di kantor cabang ataupun jam kerja tetapi sudah bisa melakukan penarikan di Swalayan NU cabang Pakong Pamekasan, tidak semua kantor cabang memiliki Swalayan NU dengan adanya Swalayan NU merupakan salah satu upaya yang dilakukan BMT Nuansa Umat (NU) cabang Pakong Pamekasan dalam meningkatkan ataupun mempertahankan keunggulan bersaing karena berbelanja di Swalayan NU bisa mendapatkan bagi hasil setiap bulannya sesuai nilai belanja di Swalayan NU menggunakan kartu SIBIJAK dengan menjadi anggota dan penabung di BMT Nuansa Umat cabang Pakong Pamekasan.

Kartu SIBIJAK yaitu mempunyai multi fungsi, seperti mendapatkan bagi hasil dari setiap pembelanjaan di Swalayan NU, kontrol atau cek saldo tabungan dan pembiayaan, serta melakukan angsuran pembiayaan secara online. SIBIJAK ketika digunakan dalam transaksi jual beli ke Swalayan NU maka sebagian saldo yang ada ditabungan akan di pindah menjadi belanja, sejauh mana anggota menggunakan untuk membeli dan berbelanja saldo tabungan juga ikut berkurang, bisa juga menggunakan uang cash dan memerikan kartu SIBIJAK kepada kasir. Disetiap belanja mendapatkan bagi hasil dari pendapatan swalayan. Misalnya, anggota berbelanja sebesar Rp. 100.000 maka anggota mendapatkan bagi hasil dari jumlah pembelanjaan dengan disesuaikan pada pendapatan swalayan. Jadi

anggota mendapatkan dua keuntungan bagi hasil yaitu dari bagi hasil saldo tabungan dan bagi hasil dari belanjanya di Swalayan NU menggunakan SIBIJAK. Di samping itu BMT Nuansa Umat juga bisa menjalankan lembaga keuangannya dengan menambah anggota karena dari setiap pembelian produk SIBIJAK maka anggota dari BMT Nuansa Umat juga bertambah karena sebagai salah satu persyaratan memiliki SIBIJAK harus menjadi anggota BMT Nuansa Umat.

Hal ini termasuk upaya-upaya yang dilakukan BMT Nuansa Umat (NU) dalam pengembangan produk TABAH dalam meningkatkan keunggulan bersaing. Suatu perusahaan dikatakan mempunyai keunggulan bersaing bilamana memiliki sesuatu yang lebih atas pesaingnya dalam menarik konsumen dan mempertahankan diri atas kekuatan persaingan yang mencoba menekan persaingan. Sumber keunggulan bersaing dapat berupa; produk terbaik di pasar, memberikan jasa pelayanan yang hebat, memberikan harga jual yang paling murah, punya lokasi yang strategis, teknologi yang tepat guna, atribut barang yang sesuai dengan kehendak konsumen, memasarkan produk baru paling cepat, merek dan reputasi yang telah teruji dan memberikan barang yang lebih besar dari pada uang yang dikeluarkan konsumen.³⁰

Tujuan pengembangan produk TABAH BMT Nuansa Umat (NU) cabang Pakong yaitu memenuhi kebutuhan dan keinginan anggota yang terus berubah seiring dengan perkembangan zaman yang bukan hanya kalangan orang tua saja yang melakukan transaksi pada produk TABAH akan tetapi anak milenialpun sudah banyak yang melakukan transaksi pada produk ini, didukung dengan adanya aplikasi yang sudah mempermudah dan mempunyai banyak ragam yang

³⁰ Bambang hariyadi, *Strategi manajemen*, (Malang, Bayumedia, 2003), 99

bisa dimanfaatkan dengan tetap di rumah. Kepahaman dalam melakukan transaksi pada aplikasi sudah bisa merasakan mamfaat dari pengembangan produk yang dilakukan BMT Nuansa Umat (NU). Oleh karena iu, kebutuhan para anggota yang tidak hanya menabung ataupun melakukan penarikan saja tetapi kebutuhan para anggota yang sudah bermacam-macam. Selain itu, tujuan BMT Nuansa Umat (NU) dalam pengembangan produk yaitu mempertahankan daya saing yang bergerak dibidang yang sama dengan memberikan inovasi pada produk untuk menarik konsumen, mempertahankan posisi pasar dan bertahan terhadap tekanan persaingan. Inovasi merupkan suatu yang dapat dilihat sebagai kemajuan fungsional yang dapat membawanya selangkah lebih maju dibandingkan pesaing, apabila memiliki suatu kelebihan yang dipandang sebagai nilai tambah bagi konsumen, kemampuan perusahaan untuk terus melakukan inovasi terhadap produk-produknya akan menjadi produk tersebut tetap sesuai dengan keinginan dan kebutuhan anggota.

Sesuai dengan teori Kotler dan Killer tujuan pengembangan produk untuk memenuhi kebutuhan baru dan memperkuat reputasi perusahaan sebagai investor, yaitu dengan menawarkan produk yang lebih baru daripada produk sebelumnya dan untuk mempertahankan daya saing terhadap produk yang sudah ada, yaitu dengan jalan menawarkan produk yang dapat memberikan jenis kepuasan yang baru maupun revisi terhadap produk yang telah ada.³¹

³¹ Marisi butarbur, dkk, *Manajemen Pemasaran Teori dan Pengembangan*, (Jakarta: Yayasan kita menulis, 2020), 135

2. Faktor-faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi strategi pengembangan produk TABAH dalam Meningkatkan keunggulan bersaing di BMT Nuansa Umat cabang Pakong Pamekasan.

Faktor merupakan keadaan atau peristiwa yang menyebabkan terjadinya sesuatu dalam pelaksanaan pengembangan produk TABAH dalam meningkatkan keunggulan bersaing. Terdapat beberapa faktor yang mendorong perusahaan untuk melakukan pengembangan produk, menurut Stanton yaitu Perkembangan teknologi, perkembangan teknologi yang pesat memungkinkan terciptanya sarana produksi yang baru untuk dimanfaatkan oleh perusahaan untuk membuat dan menyempurnakan produk, sehingga kualitas produk menjadi lebih baik dan jumlah produksi yang diperoleh akan dapat ditingkatkan. Perubahan selera konsumen, perubahan ini dipengaruhi oleh tingkat pendapatan, tingkat perkembangan penduduk, tingkat pendidikan serta kesetiaan konsumen terhadap produk yang bersangkutan.³²

Perkembangan teknologi yang dilakukan BMT Nuansa Umat (NU) yaitu pengembangan aplikasi yang sudah mempermudah dan memenuhi keinginan anggota. dengan adanya pengembangan aplikasi bukan hanya bisa melakukan transfer antar BMT Nuansa Umat dan Bank lain tetapi juga bisa melakukan isi pulsa, token listrik, top up, membayar angsuran, tagihan PDAM, dan lain-lain. Oleh karena itu pengembangan aplikasi menjadi faktor pendorong dalam pengembangan produk karena dapat menarik minat calon anggota agar memilih produk TABAH BMT Nuansa Umat (NU) sebagai tempat menabung.

³² *Ibid*, 141

Dengan menabung produk TABAH (Tabungan *Mudharabah*) di BMT Nuansa Umat (NU) terbebas dari riba yang dilarang oleh Allah karena sistem yang digunakan yaitu sistem bagi hasil, dimana pada produk TABAH anggota mendapat keuntungan 40%, keuntungan didapat sesuai dengan banyaknya laba yang diperoleh BMT Nuansa Umat (NU) dan banyaknya saldo anggota dan bebas biaya administrasi setiap bulannya. Keuntungan dalam perjanjian *mudharabah* disyaratkan harus jelas ketentuannya, misalnya setengah atau seperempat dari keuntungan. Hal ini diharapkan ada kejelasan dan kepastian diantara kedua belah pihak, selain itu *mudharib* akan menerima bagiannya dari keuntungan bukan dari jumlah modal. Keuntungan dikhususkan kepada kedua belah pihak yang melakukan kerjasama oleh karena itu tidak sah apabila sebagian keuntungan tersebut untuk orang yang selain mereka (dua pihak) kecuali untuk kedua orang dari budak mereka apa yang disyaratkan untuk salah dari dua orang budak haruslah dipadukan kepada apa yang diisyaratkan untuk tuanya, demikian menurut madzhab Syafi'i.³³

Kemudian adanya faktor kebutuhan, karena simpanan anggota tidak semuanya dibutuhkan jangka panjang sehingga produk TABAH ini hadir sebagai tabungan yang bisa melakukan setoran dan penarikan kapan saja sehingga dapat memenuhi kebutuhan sehari-hari. Selanjutnya letak BMT yang sangat strategis sehingga mudah dijangkau.

Dengan banyaknya daya saing yang sama ataupun kesamaan tampilan produk menyebabkan BMT Nuansa Umat (NU) harus melakukan pengembangan produk untuk tetap menjadi kepercayaan masyarakat, harus menciptakan produk

³³ Meuthiya Athifa Arifin, Mudharabah dalam Fiqih dan Perbankan Syari'ah, Pengadilan Agama Kudus, *Jurnal EQUILIBRIUM Volume 1, NO 2, Desember 2013*. 311

yang unggul, layak dan mudah. Semua itu dilakukan agar anggota tetap tertarik dengan produk yang sudah ada sehingga tetap menciptakan keunggulan bersaing khususnya pada produk TABAH (Tabungan *Mudharabah*). Hal ini sesuai dengan teori Stantion dengan adanya persaingan yang kuat pada perusahaan sejenis akan menyebabkan perusahaan berusaha untuk selalu mengembangkan produknya dengan harapan dapat menyaingi volume peaing.

Teori Kotler dan Killer terdapat beberapa faktor yang menjadi penyebab terhambatnya proses pengembangan produk salah satunya kekurangan modal, beberapa perusahaan yang memiliki gagasan-gagasan yang baik tidak mengumpulkan dana yang diperlukan untuk melakukan riset dan meluncurkan produk baru. Dalam melakukan kegiatan sehari-hari BMT Nuansa Umat (NU) tidak begitu saja dapat menjalankan kegiatannya, selain itu BMT Nuansa Umat (NU) harus mampu membaca peluang yang ada bukan hanya untuk jangka pendek akan tetapi untuk jangka panjang. Faktor penghambat pengembangan produk TABAH di BMT Nuansa Umat cabang Pakong Pamekasan yaitu minimnya modal pada lembaga karena ketika anggota ingin melakukan penarikan yang jumlah besar maka perlu konfirmasi terlebih dahulu dan didukung dengan perputaran modal yang belum tentu kembali 100% untuk pihak lembaga.

Meskipun BMT Nuansa Umat (NU) cabang Pakong Pamekasan terletak di tempat yang strategis keunggulan bersaing harus tetap ditekankan karena keunggulan bersaing bukan hanya berlaku untuk satu tahun saja, melainkan diusahakan agar selalu berkesinambungan atau berkelanjutan selama bertahun-tahun. BMT Nuansa Umat (NU) cabang Pakong Pamekasan melakukan pengembangan produk pada aplikasi yang sudah mempermudah dan memenuhi

kebutuhan anggota tetapi yang menjadi faktor penghambat pada pengembangan produk TABAH yaitu kurangnya pemahaman masyarakat tentang pengembangan aplikasi ini, karena ketidak pahamana anggota dalam penggunaan teknologi sehingga kurang memanfaatkan dari pengembangan aplikasi tersebut, khususnya orang tua yang hanya bertujuan melakukan etoran dan penarikan saja. Hal ini menyebabkan pengurus kesulitan dalam mensosialisasikan kepada masyarakat. Selanjutnya menurut Kotler dan Killer faktor terhambatnya proses pengembangan produk yaitu perusahaan-perusahaan yang tidak dapat mengembangkan produk-produk baru secara cepat akan berada di pihak yang tidak memiliki keunggulan bersaing. Perusahaan bisa dikatakan mempunyai keunggulan bila memiliki lebih atas pesaingnya. Sesuai dengan faktor penghambat yang terjadi pada pengembangan produk TABAH di BMT Nuansa Umat (NU) masih melalui pertimbangan dan proses yang cukup memakan waktu sehingga akan mengakibatkan anggota tertarik dengan lembaga keuangan lainnya yang lebih cepat melakukan pengembangan produk.

