

BAB IV

PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo

Sejarah berdirinya bmt nu jawa timur cabang proppo dikarenakan oleh banyaknya pengurus mwc nu di kecamatan proppo dimana pengurus nu ingin mendirikan bmt di kecamatan proppo karena untuk membantu meningkatkan perekonomian yang sesuai dengan syariah islam dimana masyarakat proppo masih banyak yang belum mengenal tentang simpan pinjam yang sesuai dengan syariah islam. Dari keadaan lingkungan seperti itu pengurus mwc nu mengajukan pendirian bmt nu cabang proppo kepada pusat yang letaknya di daerah Gapura kabupaten Sumenep. Pihak pusat melakukan analisis lingkungan sekitar yang rencanya akan dibangun bmt nu dimana dari hasil analisis pihak pusat tidak memberikan izin karena kondisi lingkungan kecamatan proppo di kategorikan zona merah dimana kecaamatan proppo tercatat sebagai daerah yang paling banyak melakukan pelanggaran baik itu dari sisi perbankan maupun dari sisi pengkreditan sepeda motor. Dari hasil temuan dilapangan pihak pusat tidak menyetujui dengan adanya pembangunan bmt nu cabang proppo akan tetapi berkat perjuangan dari pengurus mcw nu kecamatan proppo memberikan persetujuan atas pembangunan BMT NU cabang proppo karena pihak mwc nu

cabang proppo siap bertanggung jawab apabila nanti kedepannya BMT NU cabang proppo mengalami masalah yang tidak diinginkan.¹

BMT NU cabang proppo berdiri sejak tanggal 09 Januari 2017 dimana BMT NU cabang proppo berkat perjuangan dari pengurus mwc nu dan segala karyawan BMT NU cabang proppo berkembang sangat pesat dari sejak tahun 2017 sampai 2020 sekarang ini bmt nu cabang proppo memiliki nasabah yang aktif menabung di anggota 1608 orang dan di non anggota 1442 orang. BMT NU cabang proppo sudah terdaftar dan dapat pengakuan dari pemerintah sebagai lembaga koperasi simpan pinjam dengan badan hukum yang ber No: 188.4/11/BH/XVI/26/435.1132007. NPWP: 02.599.962.4-608.800. Ijin Usaha Simpan Pinjam: P2T/21/09.06/02/II/2016. Pengesahan PAD: P2T/7/09.02/01/II/2016. Dan Akta Notaris No: 10 tgl.04.05.2007. Akta (perubahan) No: 14 tgl 12.11.2014 dan No: 21 tgl 18.12.2015 dengan nama Koperasi Jasa Keuangan Syari'ah (KJKS) Baitul Maal wa Tamwil Nuansa Umat yang disingkat dengan BMT NU.²

¹ Data di peroleh dari sejarah BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo, tahun 2017, pamekasan.

² Ibid.

2. Visi Dan Misi BMT NU

Dalam berdirinya suatu perusahaan atau lembaga pasti memiliki tujuan, berdirinya perusahaan atau lembaga bertujuan untuk mendapatkan keuntungan sekaligus membuat kelangsungan hidup dalam perusahaan. Untuk memperoleh suatu tujuan perusahaan atau lembaga yang dibangun harus mempunyai Visi dan Misi bisnis perusahaan serta ditetapkan dalam rangka untuk mengarahkan perusahaan atau lembaga yang dibangun dalam menjalankan bisnisnya. Adapun Visi dan Misi BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo yaitu :

a. Visi

Terwujudnya BMT NU Jawa Timur yang jujur, tabliq, fathonah amanah, dan profesional.

b. Misi:

- 1) menerapkan prinsip-prinsip syari'at dalam kegiatan ekonomi, memberdayakan pengusaha kecil dan menengah, dan membina kepedulian aghniyaa (transliterasi) (orang mampu) kepada dhuafaa (kurang mampu) secara terpola dan berkesinambungan.
- 2) Memberikan layanan usaha yang prima kepada seluruh anggota dan mitra KSPP. Syariah BMT NU Jawa Timur.
- 3) Mencapai pertumbuhan dan hasil usaha KSPP. Syariah BMT NU Jawa Timur yang layak serta proporsional untuk kesejahteraan bersama.
- 4) Memperkuat permodalan sendiri dalam rangka memperluas jaringan layanan Syariah BMT NU Jawa Timur.

5) Turut berperan serta dalam gerakan pengembangan ekonomi syari'ah.³

3. Budaya Perusahaan

Budaya perusahaan pengambilan kebijakan. Karena budaya perusahaan merupakan suatu pola asumsi dasar yang dimiliki memiliki peran penting dalam pengembangan organisasi dan oleh anggota perusahaan yang berisi nilai-nilai, norma-norma (aturan-aturan) serta kebiasaan yang mempengaruhi pemikiran (*thought*), pembicaraan (*talks*), tingkah laku (*behavior*) dan cara kerja atau actionnya karyawan sehari-hari sehingga akan menentukan pada tingkat kualitas kinerja perusahaan.

Budaya perusahaan mengacu pada suatu sistem makna/nilai bersama yang dianut oleh karyawan sebuah perusahaan dan hal itu yang membedakan dari perusahaan-perusahaan lain. Budaya perusahaan juga dapat dikatakan sebagai suatu pedoman yang merupakan alat untuk mempersatukan setiap individu yang melakukan aktivitas secara bersama-sama.

Budaya perusahaan dapat dilihat dari aspek rasa Keterlibatan (*involvement*), Konsistensi (*consistency*), Adaptabilitas (*adaptability*), dan Misi (*mission*)

a. Keterlibatan (*involvement*)

Tingkat keterlibatan dan partisipasi yang tinggi dari karyawan akan meningkatkan rasa tanggung jawab. Rasa kepemilikan dan tanggung jawab tersebut akan meningkatkan komitmen karyawan terhadap perusahaan sehingga tidak memerlukan kontrol yang terbuka. Dengan rasa keterlibatan yang tinggi juga diharapkan dapat meningkatkan rasa kebersamaan dan

³ *ibid.*

kekeluargaan dimana hal-hal tersebut penting dalam membantu menyelesaikan pekerjaan.

b. Konsistensi (*consistency*)

Konsistensi menekankan pada nilai-nilai yang dimiliki perusahaan yang perlu dipahami oleh para anggota organisasi. Dengan nilai tersebut meliputi masalah komunikasi, kerja sama dalam melaksanakan pekerjaan, toleransi, penghargaan terhadap prestasi. Hal-hal tersebut mempunyai dampak yang positif terhadap proses pencapaian tujuan organisasi dan perlu dibangun atau dikembangkan dalam perusahaan secara konsisten.

c. Adaptabilitas (*adaptability*)

Menekankan pentingnya adaptabilitas didalam perusahaan terhadap lingkungan yang terjadi. Perubahan-perubahan dalam lingkungan dapat berwujud perkembangan teknologi, perubahan kondisi ekonomi dan politik, perubahan kualitas dan sikap karyawan, tuntutan konsumen terhadap produksi perusahaan. Adaptabilitas tidak hanya diperlukan bagi kelangsungan hidup perusahaan tetapi juga sebagai tantangan dalam pengembangan perusahaan.

d. Misi (*mission*)

Hal ini menekankan pada pentingnya kejelasan misi dan tujuan dari suatu organisasi bagi para anggotanya.

4. Nilai

Nilai yang dianut bersama adalah keyakinan dan tujuan penting yang dimiliki bersama oleh kebanyakan orang dalam kelompok yang cenderung membentuk perilaku kelompok itu sendiri dan sering bertahan lama bahkan walaupun sudah terjadi perubahan dalam anggota kelompok. Berikut ini adalah budaya perusahaan yang ada di *Baitul Mal Wat Tamwil* NU Jawa Timur cabang Poppo Kabupaten Pamekasan yaitu:

a. Membaca Doa Bersama

Kegiatan ini rutin dilakukan setiap hari Senin sebelum jam buka kantor, tepatnya pukul 07.00 WIB. Doa bersama ini dipimpin oleh salah satu karyawan, yang mana dengan adanya doa bersama ini karyawan mengharapkan agar semua program kerja yang dilaksanakan di *Baitul Mal Wat Tamwil* BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo bisa berjalan dengan lancar dan sukses.

b. Jam masuk kantor dari jam 07.30-16.00 WIB.

c. Jam istirahat kantor dari jam 12.00-13.00 WIB.

d. Menyempatkan waktu luang pada jam istirahat

Kegiatan ini menjadi sarana untuk *sharing* atau tukar pendapat antar karyawan, sehingga dengan begitu bisa menciptakan kuatnya ikatan kebersamaan dan saling mendorong untuk kemajuan bersama antar karyawan dan yang terpenting adalah bisa menciptakan lingkungan kerja yang saling bersinergi antar divisi.

e. Toleransi yang tinggi antar karyawan

Sistem pekerjaan di *Baitul Mal Wat Tamwil NU Jawa Timur Cabang Proppo* dikerjakan secara bersama-sama, saling membantu antar sesama karyawan.

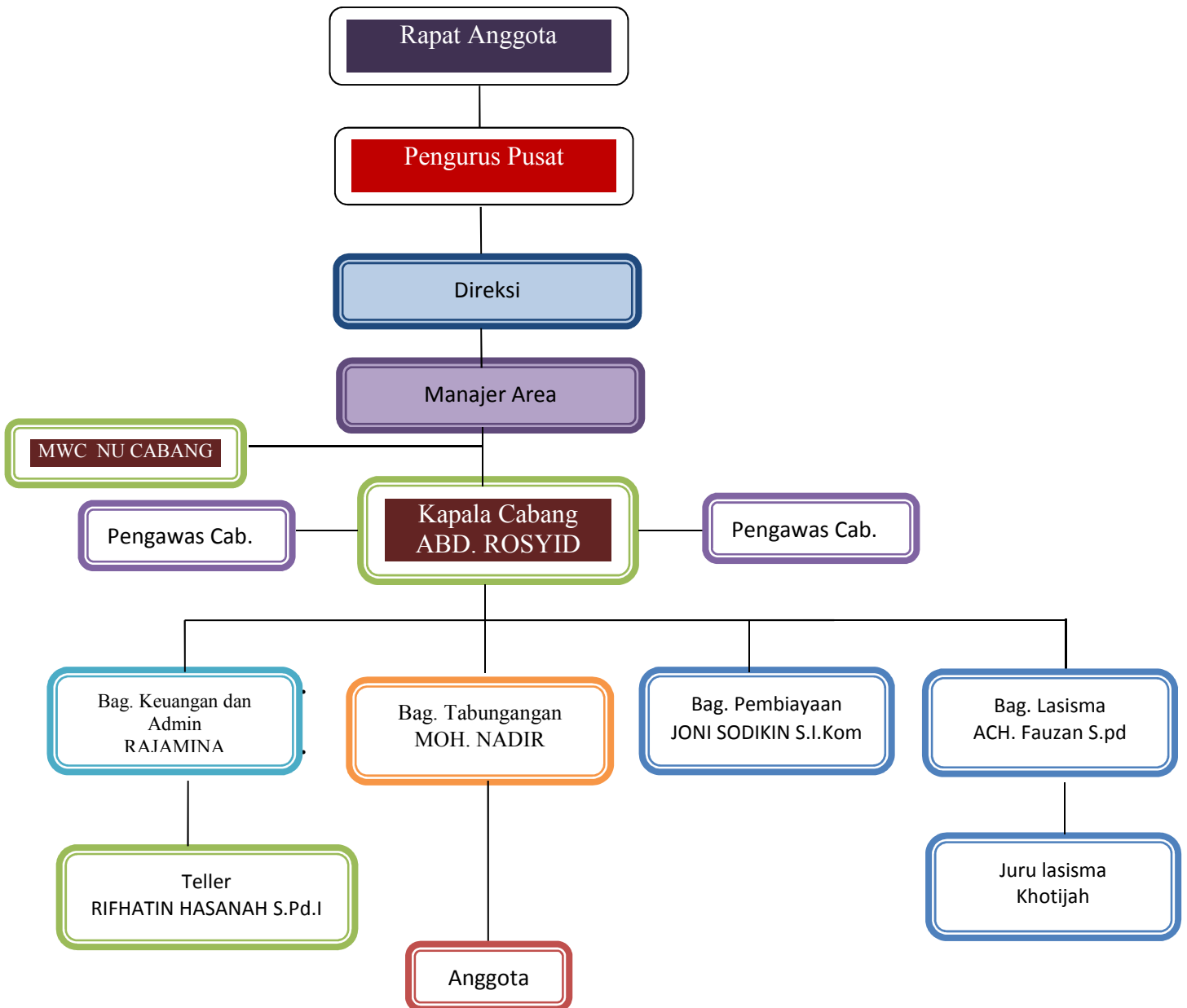
f. Rasa persaudaraan dan kerja sama antar karyawan

Hal ini dapat dilihat dari cara berinteraksi antara karyawan yang satu dengan yang lainnya. Semuanya mampu membangun komunikasi yang hangat, tidak kaku dan tidak monoton, serta dapat mencairkan suasana tanpa memandang atasan ataupun bawahan, namun tetap memperhatikan etika profesi masing-masing. Ikatan persaudaraan semacam ini tidak hanya terjadi di lingkungan kerja atau kantor saja, diluar hal tersebut juga tetap demikian. Misalnya ketika ada karyawan yang sakit, maka semua karyawan di koperasi *Baitul Mal Wat Tamwil NU Jawa Timur Cabang Proppo* langsung menjenguk ketika jam kantor sudah tutup. Sikap simpati seperti ini ternyata tidak hanya berlaku untuk rekan kerja kantor saja, melainkan untuk semua rekan kerja yang masih berada dalam lembaga koperasi *Baitul Mal Wat Tamwil NU Jawa Timur Cabang proppo*.⁴

⁴ABD.Rosyid, sebagai Kepala Cabang BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo, wawancara, 15 oktober 2020.

5. Struktur Organisasi BMT NU

Struktur organisasi BMT NU Jawa Timur cabang proppo.⁵



⁵ Data diperoleh dari BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo, Tahun 2020, pamekasan.

6. *Standart Opening Procedur (SOP) Bagian/Devisi*

a. Ketua (kepala Cabang)

Ketua memiliki fungsi sebagai koordinator petugas operasional koperasi dan memberikan arahan pelaksanaan operasional koperasi. Jadi, untuk melaksanakan fungsi sebagaimana yang dimaksud, ketua harus mempunyai tugas sebagai berikut:

- 1) Mengkoordinir para pelaksana operasional baik yang berada dibawah koordinasi yakni *teller, bagian keuangan, administrasi dan umu, bagian pembiayaan dan bagian tabungan.*
- 2) Merencanakan, mengembangkan, mengkoordinir, dan mengarahkan petugas yang terkait dengan pembuatan laporan.
- 3) Menyimpan kondisi kombinas, membuka brankas utama dan seluruh isinya, memeriksa dokumen dan uang tunai yang disimpan.
- 4) Memberikan informasi tunggakan pembayaran angsuran pembiayaan kepada bagian penagihan dan penyelesaian.

b. Petugas *bagian keuangan, administrasi dan umum*

- 1) Menyimpan semua berkas administrasi tabungan, seperti permohonan pembukaan rekening, buku tabungan, dan dokumen lainnya yang berhubungan dengan tanggung jawab.
- 2) Mencatat semua pemakaian berkas administrasi, seperti formulir permohonan pembukaan rekening, buku tabungan, dan dokumen lainnya yang berhubungan dengan tanggung jawab.
- 3) Memberikan pelayanan kepada nasabah/deposan pada saat pembukaan tabungan, penutupan tabungan.

- 4) Mendistribukan bagi hasil/bonus kepada nasabah.
- 5) Memberikan pelayanan prima kepada semua nasabah/calon nasabah.
- 6) Menjaga hubungan baik dengan nasabah individual dan lembaga dan instansi pemerintahan.
- 7) Menjaga hubungan baik dengan nasabah individual dan lembaga.

c. Petugas Kasir/*Teller*

- 1) Membawa kunci, membuka dan menutup brankas dan mengamankan uang.
- 2) Melakukan perhitungan uang box pada saat hari sebelum membuka kas serta membuat berita secara pemeriksaan uang tunai (*cash opname/cash count*).
- 3) Memberikan pelayan prima kepada semua nasabah/calon nasabah.
- 4) Memberikan pelayanan terhadap setiap transaksi keuangan tunai.
- 5) Mencatat seluruh laporan transaksi tunai, baik dari setoran tabungan, penarikan tabungan, pencairan pembiayaan, penerimaan angsuran, dan transaksi tunai lainnya.
- 6) Membuat laporan mutasi harian kas dan membuat berita acara pemeriksaan uang tunai (*cash opname/cash count*).

d. Bagian Tabungan

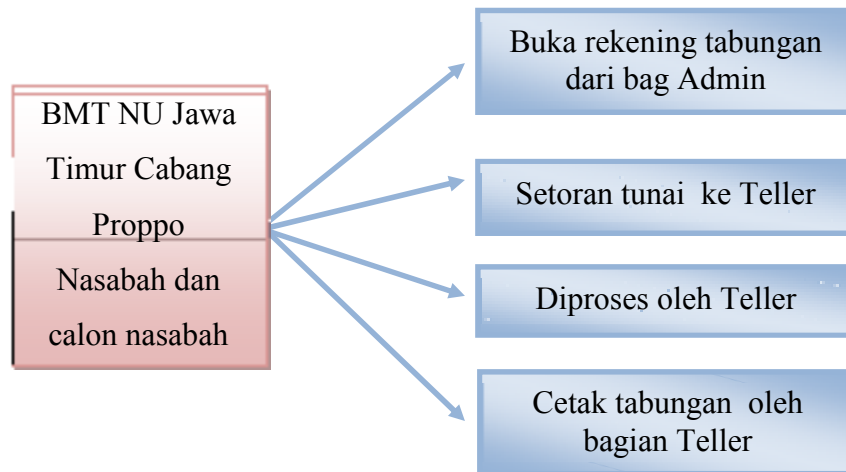
Bagian tabungan memiliki tugas yaitu:

- 1) Menjemput tabungan nasabah.
- 2) Memasarkan produk bmt nu kepada masyarakat yang masih belum menjadi anggota nasabah bmt nu.
- 3) Mencatat laporan pemasaran produk.

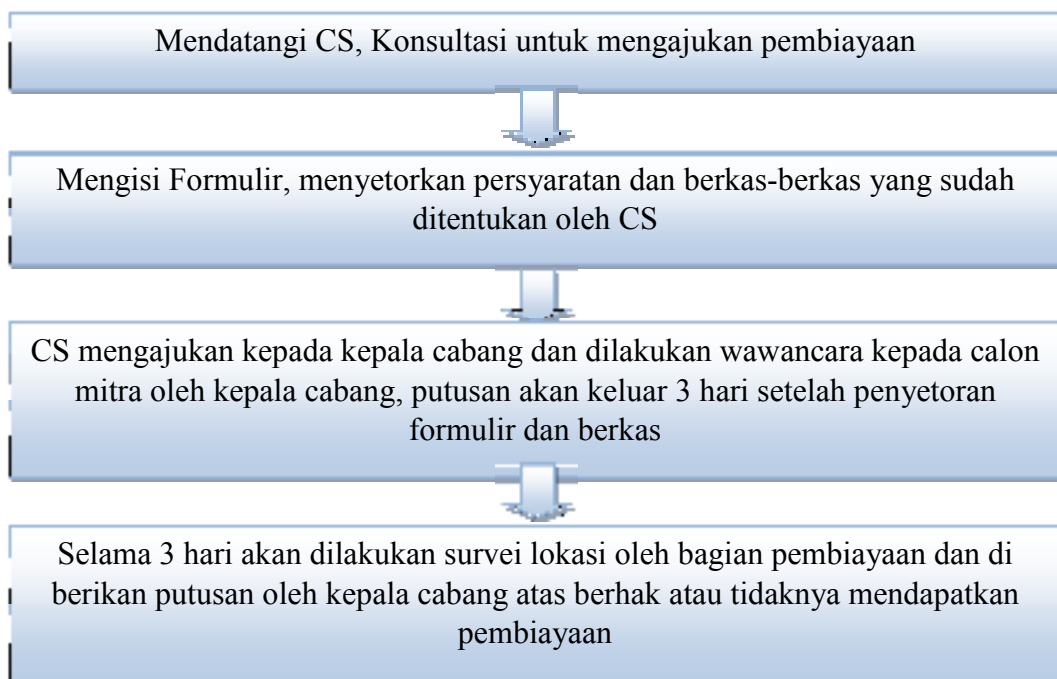
e. Bagian pembiayaan tugasnya adalah:

- 1) Menyalurkan penghimpunan dana dalam bentuk pembiayaan sesuai dengan target yang di bebaskan kepadanya.
- 2) Mengupayakan pencapaian target individu dalam lingkup *funding* dan *financing*.
- 3) Meningkatkan volume transaksi dan mencari peluang kerjasama dengan pihak lain.
- 4) Memelihara hubungan baik dengan nasabah yang telah ada terutama dengan pihak lain.
- 5) Melakukan *review/survey* atas dokumen pembiayaan dan mengecek (cek fisik) kebenaran jaminan yang menjadi agunan nasabah .
- 6) Memantau/memonitor aktifitas transaksi keuangan dan usaha nasabah.
- 7) Menindak lanjuti dan memecahkan masalah atas keluhan nasabah.
- 8) Membuat rencana dan melakukan kunjungan ke nasabah.
- 9) Melakukan/menghubungi nasabah untuk penanganan pengkinian data.
- 10) Melakukan penagihan khusus kepada para nasabah yang terlambat atau menunggak dalam pembayaran.

Proses Pembukaan Rekening Tabungan *Siaga, Tabah, Sidik Fathonah, Siberkah, Sajadah, Sabar, Sahara, dan tarawi*



Proses pembukaan rekening pembiayaan *Rahn* dapat dilihat pada di bawah ini:



7. *Standart Opening Procedure (SOP) BMT NU Jawa Timur Cabang*

Propo

a. Produk tabungan

1) Simpanan Anggota (SIAGA)

Simpanan siaga terdiri dari yaitu siaga pokok dibayar satu kali dan siaga wajib dibayar setiap bulan dan siaga khusus bias di bayar kapan saja siaga pokok dan wajib hanya bisa ditarik ketika berhenti dari keangotaan sedangkan siaga khusus bisa ditarik setiap bulan januari.

2) Tabungan Mudharobah (TABAH)

Tabungan yang bisa di setor setiap hari dan bisa di ambil setiap hari.

3) Simpanan Pendidikan (SIDIK Fatonah)

Tabungan bisa di setor kapan saja tetapi hanya bisa diambil pada tahun ajaran baru.

4) Simpanan Haji dan Umrah (SAHARA)

Setoran bisa dilakukan kapan saja tetapi pengambilan hanya bisa dilakukan saat mau berangkat Umrah dan Haji.

5) Tabungan Ukrowi (TARAWI)

Tabungan sekalian beramal tanpa harus kehilangan uang tabungan.

6) Simpanan Lebaran (SABAR)

Setoran bisa dilakuakn kapan saja dan pengambilan hanya bisa dilakukan pada bulan Ramadhan saja.

7) Simpanan Berjangka Wadiah Berhadiah (SAJADAH)

Simpanan dengan keuntungan mendapat hadiah di awal tanpa undian dan dapat ditari dengan ketentuan yang berlaku.

8) Simpanan Berjangka Mudharabah (SI BERKAH)

Simpanan dengan bagi hasil 65% dengan jangka waktu minimal 1 tahun.

b. Produk pembiayaan

1) Bai' Bits Tsamani Al-Ajil (BBA)

Pembiayaan dengan cara jual beli barang dilakukan dengan jangka waktu maksimal 36 bulan dan pembayaran mingguan dan bulanan.

2) Murabahah

Pembiayaan dengan jual beli dan memperoleh kesepakatan bersama pembayaran pokok secara cash di akhir jangka waktu.

3) Mudharabah

Pembiayaan modal kerja dan bagi hasil dihitung berdasarkan keuntungan yang diperoleh angsuran maksimal 36 bulan dan diangsur pada akhir bulan cash.

4) Musyarokah

Pembiayaan modal kerja bagi hasil sesuai modal antara BMT NU dan Mitra angsuran maksimal 36 bulan dan diangsur pada mingguan, bulanan atau cash tempo.

5) AL-Qardlul Hasan

Pembiayaan dengan jasa seiklasnya tanpa bagi hasil dan margin angsuran maksimal 36 bulan dan diangsur mingguan, bulanan atau cash tempo.

6) Rahn (Gadai)

Pembiayaan dengan cara mengadaikan barang yang di punya seperti BPKB, Surat Tanah dll dan masa pinjam maksimal 4 bulan dan bisa di perpanjang maksimal 3 kali.

c. Produk Jasa

1) Transfer/kiriman uang antar bank dalam dan luar negeri.

2) Pendaftaran haji dan umrah

3) Pembayaran tagihan PLN, BPJS, Telephone, pulsa, dll.

4) Pembayaran biaya pendidikan perguruan tinggi.

5) Antar jemput tabungan.

6) Syarat dan ketentuan unntuk menjadi anggota atau nasabah BMT NU cabang proppo

a) Melampirkan fotocopy KTP.

b) Mengisi formulir yang telah disediakan

c) Setoran awal minimal Rp.10.000, yang mana setoran tersebut sekaligus saldo minimal yang harus ada di tabungan.

7) Fasilitas/keunggulan

a) Gratis biaya administrasi bulanan.

b) Gratis biaya penggantian buku tabungan.

c) Bagi hasil yang kompetitif.

8) Persyaratan pembiayaan

- a) Mengisi aplikasi permohonan pembiayaan baik di kantor cabang/secara online melalui aplikasi BMT NU keren.
- b) Mengisi form sistem informasi mitra (SIM).
- c) Menjadi anggota KSPP. Syariah BMT NU Jawa Timur.
- d) Memiliki tabungan aktif di BMT NU Jawa Timur.
- e) Bersedia di wawancara, dilakukan survei usaha serta kelayakan dan dinilai jaminannya.
- f) Menyerahkan barang bukti kepemilikan barang jaminan berupa: sertifikat tanah/bangunan, BPKB mobil/sepeda motor, SK pertama dan terakhir pengangkatan PNS dan jaminan tabungan atas nama perorangan atau lembaga.
- g) Bersedia menyerahkan photo copy KTP/SIM/KARTANU dan kartu tanda pengenal lainnya dan serta persyaratan administrasi lainnya yang ditentukan kemudian.

B. Hasil Penelitian

1. Pelayanan dan Loyalitas nasabah di BMT NU Jawa Timur Cabang

Propo

Pelayanan BMT NU Jawa Timur Cabang Propo selama ini lebih mendahulukan dan lebih memprioritaskan nasabah. Hal ini dapat diketahui dengan adanya inovasi dalam melayani nasabah yaitu dengan menggunakan sistem jemput bola. Dengan kata lain petugas BMT NU Jawa Timur Cabang Propo setiap hari datang ke setiap nasabah dengan jadwal yang sudah ditentukan sesuai dengan waktu senggang yang

dimiliki oleh setiap nasabah, sistem jemput bola dilakukan karena BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo melihat banyak nasabah yang memiliki kesibukan sehingga merasa kesulitan untuk menabung dan tidak mempunyai banyak waktu untuk mengantar tabungannya langsung ke kantor BMT NU Jawa Timur cabang Proppo, oleh karena itu BMT NU Jawa Timur cabang Proppo setiap harinya mendatangi lokasi nasabah dari rumah kerumah dan juga pasar proppo dengan membawah Salinan buku tabungan yang dimiliki oleh setiap nasabah.⁶

Sistem jemput bola ini dapat dirasakan oleh seluruh nasabah yang tidak punya banyak waktu untuk datang ke kantor, karena BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo akan datang ke rumah nasabah meskipun lokasi rumah nasabah jauh dari kantor, karena itu bentuk dari pengabdian BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo .⁷

Selain itu BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo juga memberikan pelayanan secara online yang terdiri berbagai layanan yaitu.⁸

a) BMT NU-Q

BMT NU-Q dapat melihat informasi saldo dan juga informasi pembiayaan yang berlaku di BMT NU, selain itu BMT NU-Q juga tersedia untuk melakukan transfer antar Bank dan antar rekening BMT NU, bahkan dalam BMT NU-Q juga bisa melakukan pembayaran listrik, pulsa, dll.

⁶ ABD. Rosyid, sebagai kepala cabang BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo, Wawancara, pamekasan 15 oktober 2020.

⁷ Ibid

⁸ Ibid

b) Regristasi Anggota

Melakukan regristasi anggota di BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo kini sudah bisa dilakukan secara online, jadi sudah tidak perlu repot-repot datang ke kantor untuk melakukan regristasi anggota BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada internal BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo, penelitian memperoleh banyak informasi terkait masalah yang sedang diteliti, penelitian ini dilakukan secara langsung kepada kepala cabang BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo, info ini juga memiliki keterkaitan dengan jawaban yang dibutuhkan oleh penulis sebagai berikut.

Dari keterangan bapak ABD. Rosyid selaku kepala cabang di BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo awal mula adanya inovasi untuk mendirikan BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo, karena untuk menghadapi kemajuan ekonomi masyarakat Proppo dengan memberikan pelayanan yang baik di berikan BMT NU Cabang Proppo kepada masyarakat.

“Awal mula inovasi muncul untuk mendirikan BMT NU Jawa Timur cabang Proppo ini karena untuk menghadapi kemajuan ekonomi, jadi adanya pelayanan BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo ini masyarakat punya semangat untuk menabung. selain kami selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabah, kami juga memberikan kemudahan untuk masyarakat untuk melakukan pembiayaan atau pinjaman, sebab berdirinya BMT NU ini memang bertujuan membantu masyarakat”.

Bapak ABD. Rosyid juga menjelaskan tentang respon kualitas pelayanan di BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo cukup baik dengan

menggunakan sistem jemput bola, sistem pelayanan jemput bola yang diadakan oleh pihak BMT NU sudah terbagi ke beberapa pegawai yang memang bertugas di lapangan.

“pelayanan unggulan kami untuk sementara ini yang kami terapkan yaitu system pelayanan jemput bola, dimana kami menyediakan petugas yang memang khusus untuk turun kelapangan dengan pembagian ketika pagi jam 07:30 WIB sampai jam 09:30 WIB petugas lapangan ke nasabah yang berada di pasar Proppo, jam 09:30 WIB sampai jam 12:00 WIB petugas lapangan ke took-toko yang ada di Proppo dan jam 13:00 WIB sampai jam 15:00 WIB petugas mendatangi rumah-rumah yang ada di desa-desa wilayah Proppo”.

Dari adanya sistem jemput bola ini Bapak ABD. Rosyid menjelaskan pelayan di BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo cukup efektif.

“di ukur dari segi anggota dan penabung semakin meningkat, kemudian simpanan yang di terima BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo selalu meningkat serta pembiayaan juga meningkat setiap tahun”.

BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo semakin tahun semakin produktif Bapak ABD. Rosyid menjelaskan cara membangun dengan cara meningkatkan loyalitas nasabah dan di BMT NU Jawa Timur Cabang proppo sudah bisa dikatakan loyal.

“Ukuran loyalitas nasabah di BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo bisa dilihat dari anggota, simpanan, pembiayaan yang semakin tahunnya semakin banyak peningkatan“.

Cara BMT NU Jawa Timur Cabang proppo bisa membuat nasabah baru maupun yang lama menjadi loyal dengan tetap menjaga silaturahmi serta memberikan informasi yang sangat dibutuhkan oleh nasabah.

”Bapak ABD. Rosyid menjelaskan selalu menjaga hubungan baik kepada nasabah dengan cara selau silaturahmi, selalu memberi

informasi yang baru, membangun rasa saling memiliki, memberi manfaat yang jelas lewat bagi hasil”.

BMT NU Jawa Timur dalam menghadapi keluhan nasabah Bapak ABD.

Rosyid mengatakan ada sebagian kesulitan dalam menangani keluhan nasabah.

“kesulitan yang di hadapi BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo dalam menangani nasabah yang memiliki keluhan atau permasalahan tidak disampaikan secara langsung kepada petugas BMT NU atau langsung datang ke kantor BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo yang selama ini blom bisa di atasi”.

Bapak ABD. Rosyid juga memberitahu bahwasanya sekarang BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo juga mempunyai inovasi baru untuk menyesuaikan agar tidak ketinggalan zaman inovasi baru itu iyalah sistem pelayanan online.

“selama ini mas kami sedang mengupayakan sistem pelayanan yang baru sesuai dengan kebutuhan dan juga kemampuan yang dimiliki oleh nasabah, sistem pelayanan yang sedang dikembangkan saat ini yaitu adanya sistem online dimana nasabah bisa melakukan cek saldo, transfer antar rekening maupun antar Bank, bahkan melakukan pembayaran juga bisa secara online”.

2. Efektifitas Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo

Berdasarkan hasil yang sudah diteliti oleh penulis di lapangan dengan wawancara pada empat nasabah BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo dari beberapa kalangan, baik dari pedagang maupun petani sebagai informasi penelitian ini, dapat diketahui bahwa terdapat banyak informasi mengenai BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo dan saling berkaitan

sehingga mendapatkan jawaban yang dibutuhkan oleh penulis sebagai berikut.

a. Bapak Subairi 42 th, Pangorayan, Proppo, Pamekasan

Bapak Subairi Mengetahui adanya BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo melalui pegawai yang datang ke tokonya, Bapak Subairi tertarik untuk menjadi nasabah BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo setelah di jelaskan secara jelas tentang pelayanan antar jemput tabungan setiap hari serta pengambilan hanya cukup telpon ke kantor BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo jumlah uang yang diminta langsung di antar sampai tujuan dan juga produk yang akan di berikan oleh BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo.

“saya mengetahui adanya BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo pada tahun 2018 setelah petugas datang ke toko saya, dan di jelaskan sistem pelayanan secara detail dengan jelas, di waktu itu pula mas saya tertarik dan mulai mendaftar jadi nasabah BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo awalnya hanya sebatas coba-coba mas tetapi setelah beberapa bulan berjalan mas saya merasakan pelayanan dengan sistem jemput bola saya merasa terbantu untuk menabung mas dan juga tidak capek-capek buang waktu untuk transaksi”.⁹

Terhadap pelayanan BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo menurut Bapak Subairi pelayanan yang diberikan sangat efektif dan sangat perhatian oleh nasabah, sehingga nasabah merasa nyaman di datangi oleh petugas BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo.

“Sejauh ini mas saya belum merasakan kecewa terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo

⁹ Subairi, wawancara, pamekasan, 15 oktober 2020.

sebab saya rasa pelayanan yang diberikan sangat efektif mas dan juga saya sangat senang bila ada petugas BMT NU yang mampir ke toko mas”.¹⁰

Bapak Subairi Merasa puas dengan pelayanan di BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo serta akan selalu setia menjadi nasabah yang baik di BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo.

“Saya selama ini merasa puas mas atas pelayanan yang diberikan BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo Alhamdulillah juga mas dengan adanya sistem jemput bola ini saya semakin rajin menabung di BMT NU mas serta merasa sangat terbantu dan juga merasa keamanan terhadap harta yang saya tabung, apa lagi pihak BMT NU terkadang memberi informasi tentang pengelolaan uang tabungan jadi saya merasa tidak khawatir dari hal yang berbau riba, sebab uang hasil pengelolaan juga tersalurkan kepada yang membutuhkan maka dari itu juga mas saya merasa diri nyaman jadi bagian dari BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo”.¹¹

b. Ibu Aisyah 35 th, proppo

Ibu Aisyah menjadi nasabah BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo pada tahun 2017, Ibu Aisyah tertarik menabung di BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo sebab lebih efektif dan terjamin.

“saya merasa BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo ini sangat efektif dan terpercaya mas”.¹²

Ibu Aisyah juga suka dengan pelayanan yang diberikan BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo dengan sistem jemput bola selain itu juga pegawai BMT NU juga sangat ramah kepada nasabah jadi pelayanan BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo sudah bisa dikatakan efektif.

“saya suka mas dengan pelayanan yang diberikan oleh BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo sebab pekerjaan saya setiap hari harus

¹⁰ Ibid.

¹¹ Ibid.

¹² aisyah, wawancara, pamekasan, 15 oktober 2020.

ke pasar mas jadi tidak ada waktu bila saya untuk menabung langsung datang ke kantor, tapi alhamdulillah saya sangat senang dan terbantu adanya sistem pelayanan jemput bola yang di berikan BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo saya rasa sistem pelayanan yang diberikan sangat efektif mas serta setiap akhir bulan BMT NU juga selalu meminta saran dan masukan kepada nasabah mas”.¹³

Kepuasan dalam pelayanan yang baik dan pengelolaan harta tabungan terjamin halal yang di rasakan Ibu Aisyah jadi Ibu Aisyah Tidak takut hal terjadinya riba di dalam hartanya.

“saya sangat puas mas pelayanan yang diberikan oleh BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo saya rasa sudah cukup baik dan disana pengelolaan produk uang tabungan saya terjamin halal, jadi sudah tidak perlu khawatir lagi adanya riba mas di tabungan saya”.¹⁴

c. Bapak Faisol Arifin 32 tahun, gayam timur, Proppo, pamekasan

Bapak Faisol Arifin menjadi nasabah pada tahun 2017 Bapak Faisol Arifin mengetahui adanya BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo dari temannya yang merasa puas menjadi nasabah BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo setelah mendapat cerita dari temannya masalah pelayanan yang sangat ramah dan nyaman pada waktu itu juga Bapak Faisol Arifin Langsung mendaftarkan diri menjadi nasabah BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo.

“setelah dapat cerita dari teman saya mas tentang pelayanan di BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo ini hati saya tertarik untuk bergabung menjadi nasabah di BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo”.¹⁵

Karena pelayanan jemput bola yang diberikan BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo kepada Bapak Faisol Arifin merasa terbantu ketika ingin melakukan transaksi menabung dan dari pelayanan jemput bola ini

¹³ Ibid.

¹⁴ Ibid.

¹⁵ Faisol Arifin, wawancara, pamekasan, 15 oktober 2020.

dirasa Bapak Faisol Arifin, pelayanan BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo sudah dirasa cukup efektif.

“selama ini yang paling saya rasakan pelayanan di BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo ini mas saya rasa sudah cukup efektif mas dalam segi pelayanan atau ada permasalahan bisa juga langsung di selesaikan hari itu juga saya juga merasa puas mas menjadi nasabah di BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo tidak perlu juga buang buang waktu untuk menabung dengan mengantri jadi saya merasa nyaman juga dengan pekerjaan saya”.¹⁶

Bapak Faisol Arifin Merasa puas terhadap pelayanan di BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo selain itu Bapak Faisol Arifin merasa harta tabungannya aman terjaga dengan baik dan bebas dari hal-hal riba serta akan selalu setia untuk menjadi nasabah di BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo.

“saya sangat puas sekali mas menjadi nasabah di BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo ini mas dan saya juga kan selalu setia dengan BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo mas saya juga mengajak saudara dan tetangga saya untuk menabung di BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo mas karena pelayanan yang sangat ramah mas serta harta tabungan saya rasa aman di simpan dengan baik dan di BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo juga menjamin harta pengelolaan tabungan saya bebas dari hal ribah”.¹⁷

d. Ibu Nira 40 tahun, jambringin, proppo, pamekasan

Ibu Nira mengetahui adanya BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo Dari Brosur yang tidak sengaja di dapat dari tempat jualan Ibu Nira lalu membacanya setelah selesai membaca Ibu Nira merasa tertarik dari isi produk yang di tawarkan BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo Ibu Nira menjadi nasabah sejak 2017

¹⁶ Ibid.

¹⁷ Ibid.

“awal saya jadi nasabah itu mas karna hal yang tidak sengaja saya dapatkan brosur BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo yang tergelek di tempat jualan saya mas saya iseng-iseng membaca ternyata setelah saya baca ada hal yang menarik mas produk di BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo besok nya saya langsung datang ke kantor mas lalu di jelaskan oleh pegawai BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo dengan jelas di waktu itu juga saya mulai mendaftar untuk menjadi BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo”.¹⁸

Dari pelayanan yang begitu ramah serta memberikan sistem pelayanan jemput bola Ibu Nira merasa nyaman menabung di BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo dan tidak banyak membuang-buang waktu untuk mengantri dirasa pelayanan di BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo sudah cukup efektif.

“saya sangat nyaman mas selama ini menabung menjadi nasabah di BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo pelayanan yang saya dapat begitu nyaman melihat petugas yang sangat ramah dan memberi pelayanan sitem jemput bola membuat saya tidak perlu buang-buang waktu untuk mengantri bila ingin menabung saya rasa pelayanan di BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo sudah cukup efektif mas”.¹⁹

Dengan pelayanan yang sangat efektif Ibu Nira sudah merasa puas untuk menjadi nasabah di BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo serta akan selalu setia untuk menjadi bagian BMT NU dan Ibu Nira juga tidak takut hal terjadinya ribah di harta tabungan yang dimiliki karena pihak BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo selalu memberi tahu pengelolaan dana yang di tabung secara jelas.

“sangat puas mas pelayanan yang saya rasakan selama ini sampai saya setia menjadi bagian dari BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo saya masi rajin menabung disana sampai sekarang mas saya yakin harta tabungan saya aman di BMT NU mas dan pasti jauh dari riba”.²⁰

¹⁸ Nira, wawancara, pamekasan, 15 oktober 2020.

¹⁹ Ibid.

²⁰ Ibid.

C. Temuan Data

1. Pelayanan dan Loyalitas nasabah di BMT NU Jawa Timur Cabang

Proppo

Berdasarkan data yang diperoleh dilapangan, baik dari hasil oservasi, wawancara, dan dokumentasi, peneliti menemukan bahwa BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo selama ini inovasi dalam melayani nasabah yaitu dengan menggunakan sistem jemput bola. Hal ini dilakukan karena BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo lebih mendahulukan dan lebih memprioritaskan nasabah.

a. Pelayanan jemput bola

Petugas BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo setiap hari mendatangi setiap nasabah dengan jadwal yang sudah ditentukan sesuai dengan waktu senggang yang dimiliki oleh setiap nasabah, mengingat banyak nasabah yang memiliki kesibukan sehingga merasa kesulitan dalam menabung dan tidak mempunyai banyak waktu untuk mengantar tabungan langsung ke kantor BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo.

Oleh karena itu, sistem jemput bola ini dirasa sangat efisien sehingga petugas dari BMT NU Jawa Timur cabang Proppo setiap harinya mendatangi lokasi nasabah dari rumah kerumah dan juga pasar proppo dengan membawah Salinan buku tabungan yang dimiliki oleh setiap nasabah.

b. Pelayanan kantor

Pelayanan yang tersedia di kantor dengan beberapa petugas untuk menerima nasabah yang datang langsung ke kantor dan mengimput data yang masuk selain itu pelayanan di kantor biasanya menyelesaikan kelengkapan nasabah yang ingin melakukan pelayanan seperti pendaftaran nasabah baru, menabung, dan juga melakukan pembiayaan. dari hasil temuan penelitian pelayanan di kantor lebih banyak ke arah pembiayaan dari pada nasabah untuk menabung langsung datang ke kantor BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo.

c. Pelayanan online

Adanya sistem pelayanan online sangat membantu para nasabah untuk melakukan transaksi secara online melalui aplikasi BMT NU-Q aplikasi ini mudah untuk di gunakan fitur-fitur yang sangat mudah di fahami dengan aplikasi ini para nasabah mudah melakukan transaksi seperti cek saldo, beli pulsa, transfer antar rekening maupun antar Bank.

2. Efektifitas Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Loyalitas

Nasabah BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo

Berdasarkan data yang diperoleh penulis dari lapangan dengan metode wawancara terhadap empat orang nasabah BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo dari berbagai macam kalangan, baik dari pedagang maupun petani sebagai informan penelitian ini. Dapat diketahui bahwa sistem jemput bola ini sangat efisien dan efektif terhadap nasabah. Karena nasabah merasa sangat terbantu dan merasa nyaman karena merasa

diprioritaskan oleh BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo. Serta tidak khawatir dengan adanya riba, sebab infaq dan zakat juga tersalurkan sebagaimana mestinya.

Oleh karena itu, banyak sekali nasabah BMT NU Cabang Proppo yang tetap setia serta masih terus melakukan transaksi sampai saat ini karena pihak BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo selalu memberi tahu pengelolaan dana yang di tabung secara jelas.

D. Pembahasan

1. Pelayanan dan Loyalitas nasabah di BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo

Kualitas pelayanan merupakan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan mungkin melebihi harapan. Pelaksanaan pelayanan dapat di ukur, oleh karena itu dengan adanya setandar manajemen pelayanan dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar supaya hasil akhir memuaskan.

Dalam rangka memelihara kualitas pelayanan terhadap nasabah, BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo memiliki beberapa inovasi. Salah satu inovasi yang paling unggul adalah sistem jemput bola. Sistem jemput bola ini petugas BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo setiap hari datang ke setiap nasabah dengan jadwal yang sudah ditentukan sesuai dengan waktu senggang yang dimiliki oleh setiap nasabah, sistem jemput bola dilakukan karena BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo melihat banyak

nasabah yang memiliki kesibukan sehingga merasa kesulitan untuk menabung dan tidak mempunyai banyak waktu untuk mengantar tabungannya langsung ke kantor BMT NU Jawa Timur cabang Proppo, oleh karena itu BMT NU Jawa Timur cabang Proppo setiap harinya mendatangi lokasi nasabah dari rumah kerumah dan juga pasar proppo dengan membawah Salinan buku tabungan yang dimiliki oleh setiap nasabah.

Prosedur dalam sistem jemput bola ini dilakukan oleh pegawai BMT NU Jawa Timur mendatangi calon nasabah, kemudian menjelaskan kepada calon nasabah tentang produk-produk yang ada di BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo baik itu produk tabungan dan produk-produk pembiayaan. Setelah bersedia untuk menjadi nasabah, maka calon nasabah diminta untuk melengkapi beberapa persyaratan dalam membuka rekening di BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo. Data tersebut berupa KTP, mengisi formulir pendaftaran sebagaimana mestinya dan calon nasabah juga diminta foto dengan KTP sebagai arsip dan kelengkapan menjadi nasabah.

Bila calon nasabah bersedia menjadi nasabah dan bersedia menggunakan sistem jemput bola maka sistem jemput bola akan berlaku. Calon nasabah juga bisa menentukan kapan dan jam berapa tabungan mereka akan dijemput, jadi pihak BMT NU Jawa Timur Cabang proppo memberikan kebebasan kepada nasabah terhadap jadwal jemput bola tersebut.

2. Efektifitas Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo

Efektifitas kualitas pelayanan ini harus memberikan layanan yang jauh lebih bermutu dibandingkan dengan lembaga keuangan lainnya. Untuk mendapatkan kualitas pelayanan secara maksimal BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo harus mengetahui, mengenali dan memahami kebutuhan nasabah dalam memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan apa yang diinginkan dan dibutuhkan nasabah, kebutuhan nasabah meliputi kebutuhan praktis dan kebutuhan emosional. Kebutuhan praktis meliputi nilai yang dirasakan dengan bentuk berwujud fisik meliputi fasilitas BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo yang dapat dirabah dan sedangkan kebutuhan emosional meliputi nilai rasa fisiologis yang dipenuhi dari sikap, tindakan dan perilaku petugas BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo.

Kualitas pelayanan harus berkaitan dengan hal sebagai berikut :

a. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Merupakan kemampuan BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak luar dalam hal ini nasabah. Kemampuan sarana dan prasarana fisik BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo yang dapat diandalkan keadaan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo. Lokasi BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo yang sangat strategis, perlengkapan yang digunakan BMT NU Jawa Timur

Cabang Proppo sangat memadai serta penampilan para pegawai BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo sangat sopan dan rapi.

b. Keandalan (*reliability*)

Merupakan kemampuan BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo dalam memberikan pelayanan dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

c. Daya tanggap (*responsiveness*)

Merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada nasabah dengan menyampaikan informasi yang jelas. Hal inilah yang sangat dijaga oleh petugas atau karyawan BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo, para karyawan sangat menjaga komunikasi dengan para nasabah agar tercipta hubungan yang baik antara nasabah dengan para karyawan BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo. Kegiatan ini dilakukan agar para nasabah merasa diperhatikan dan diprioritaskan segala urusannya oleh pihak lembaga tersebut.

d. Jaminan (*assurance*)

Merupakan pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya pada nasabah terhadap lembaga. Pengetahuan dalam memberikan pelayanan juga sangat diperlukan, sehingga pegawai harus menguasai betul posisi kerja yang dijalankan, karena hal tersebut dapat menimbulkan kepercayaan dan rasa aman nasabah dalam melakukan transaksi. Para pegawai BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo sangat menjaga silaturahmi dengan

para nasabah agar nasabah merasa aman dan tetap mempercayakan segala transaksinya serta tetap loyal pada BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo.

e. Empati (*empathy*)

Pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada pelanggan dengan berupa memahami kebutuhan pelanggan, dimana perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan. Memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan. Para pegawai BMT NU Jawa Timur selalu memperhatikan kebutuhan para nasabahnya, hal itu dapat dilihat dengan program yang diberikan oleh BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo yaitu para nasabah diberikan kemudahan untuk menabung di lembaga tersebut tanpa harus mendatangi langsung kantor BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo. Melainkan para petugas BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo yang akan mendatangi langsung para nasabah ke rumah masing-masing ataupun ke toko para nasabah.