

BAB IV

PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obejek Penelitian

1. Profil Perusahaan ¹

Undang-Undang No. 22 perihal pemerintahan daerah serta No. 25 perihal pemerintah dan kekuasaan daerah sebagai daerah otonom, bahwa otonominya ada pada daerah. kekuasaan ini mencakup pengurusan semua kegiatan daerah sebagai badan dan perlengkapannya. Untuk menumbuhkan dan memanfaatkan kapasitas ekonomi daerah untuk meningkatkan pendapatan asli daerah atau PAD, pemerintah Kabupaten Sumenep sangat memerlukan fungsi badan keuangan untuk menjangkau hal itu. Dalam bagiannya, Lembaga keuangan mengharap agar bisa lebih memajukan serta menggerakkan perniagaan daerah demi kepentingan seluruh masyarakat.

Lembaga keuangan mikro merupakan lembaga keuangan kecil yang selaras dengan situasi kabupaten sumenep, salah-satunya ialah Bank Penkreditan Rakyat Syariah atau BPRS. Untuk mencapai kebutuhan dan tujuan dalam melakukan akuisi Bank Perkreditan Rakyat yang berdomisili disidoarjo yaitu PT. BPR. DANA MERAPI untuk kemudian direlokasi ke Kabupaten Sumenep.

Dalam pelaksanaan akuisi kepada PT. BPR. DANA MERAPI Pemkab sumenep membuat Memorandum of Understanding disingkat MOU dan surat perjanjian kerjasama pendirian Bank Penkreditan Rakyat Syariah di Kabupaten

¹ Buku laporan tahunan PT. BPRS Bhakti Sumekar 2021

sumenep No. 901/608b/435.304/200-1011/BMII/PKS/XII/2001 yang langsung ditandatangani oleh Bupati Sumenep serta PT. Bank Syariah Muamalat Indonesia, Tbk pada tanggal 27 Desember 2001. Dalam MOU itu pihak PT. Bank Muamalat sebagai pelaksana dalam proses pengambilan BPR serta bertanggung jawab terhadap pemberian konsumsi untuk rekrutmen, perizinan, dan pelatihan pembinaan.

BPRS Bhakti Sumekar terus menambah jumlah kantor sebagai cara meningkatkan pelayanan kepada nasabah. Pada tahun 2013 BPRS Bhakti Sumekar membuka tiga Kantor baru yang salah satunya Kantor kas bandaran. Pada tahun 2016 BPRS Bhakti Sumekar melakukan inovasi baru dengan meningkatkan status Kantor kas menjadi Kantor cabang salah satunya Cabang Bandaran yang saat ini dikenal dengan Nama BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran. Hal tersebut memiliki tujuan agar memudahkan akses nasabah sebagai cara peningkatan DPK, pemberian kredit dan manajemen NPL.

2. Makna Logo²

Setiap perusahaan pasti memiliki logonya sendiri. Seringkali arti dari sebuah logo bisa berupa gambar tertentu yang terdapat pada disetiap produk perusahaan tertentu. Makna sebuah logo bagi perusahaan sangat penting terutama bagi pendirinya selain sebagai identitas perusahaan.

Gambar 4.1 Logo

² Buku laporan tahunan PT. BPRS Bhkati Sumekar 2021



Sumber: Situs resmi BPRS Bhakti Sumekar

a. Makna Umum

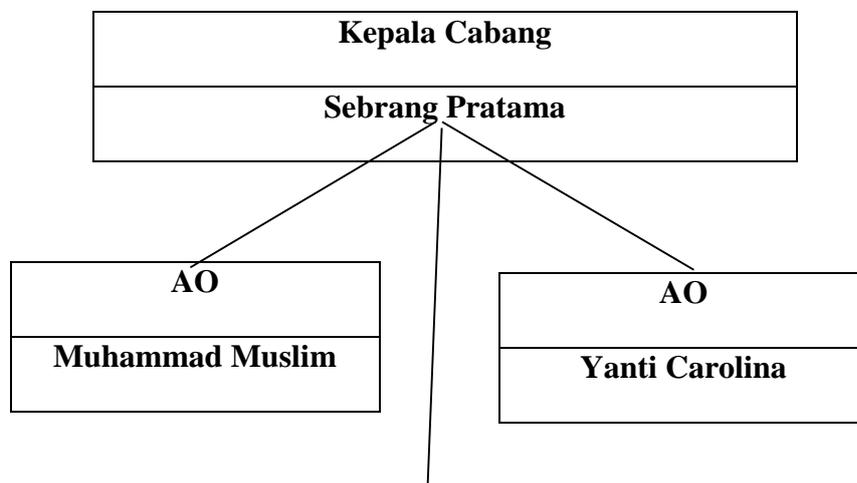
BPRS BHAKTI SUMEKAR mempunyai logo yang serupa dengan Bunga Merah yang menggambarkan keteguhan, semangat, keleluasan, dan keramahan dalam segala segi bisnis yang diharapkan terus merekah dan berkembang di lingkungan masyarakat.

b. Aspek Warna

Hijau bermakna kesejukan, kesuburan, dan kemakmuran. Hijau juga ekuevalen dengan dunia keIslam. Kuning memiliki makna kekayaan, kemakmuran, dan kemuliaan.

2. Struktur Organisasi

Gambar 4.2 Strtuktur Organisasi



Cs/adil
Firdausiyah

Remedial
Zubairi Hs

Teller
Agung Subiyantoro

Sumber Data: Cs/Adil BPRS Bhakti Sumekar Ranting Pratama Bandaran(2023)

3. Visi dan Misi BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran

BPRS Bhakti Sumekar Cabang Prtama Bandaran memiliki fisi misi sebagai berikut:

a. Visi BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Banadaran

Mencapai masyarakat yang lebih sejahtera berdasarkan nilai-nilai agama dan budaya

b. Misi BPRS Bhakti Sumekar Pratama Bandaran

- 1) penghubungan antara pelaksana perniagaan yang kelebihan modal dan yang kekurangan modal menurut hukum syariah
- 2) Ikut berkontribusi dalam menjalankan proses pengusaha ekonomi kecil serta menengah
- 3) Upaya meningkatkan pemasukan daerah

5. Produk dan Jasa BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran

BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Banadaran memiliki bermacam-macam tawaran produk dan jasa kepada nasabah, diantaranya:

a. Pembiayaan

Ada beberapa macam produk dan jasa dalam pembiayaan diantaranya adalah:

1) Pembiayaan Kendaraan

Pembiayaan kepemilikan kendaraan diarahkan kepada semua kalangan, baik dari kalangan PNS maupun Swasta. Siapa saja dapat memiliki kendaraan impian melalui produk pembiayaan di BPRS Bhakti Sumekar Ranting Pratama Bandaran.

2) Pembiayaan Pensiunan

Yakni dana yang dialokasikan kepada pensiunan berdasarkan prinsip syariah untuk perbaikan rumah, biaya pendidikan, modal kerja atau kebutuhan lainnya.

3) Pembiayaan Kepemilikan Rumah

BPRS Bhakti Sumekar memiliki pembiayaan kepemilikan rumah. Menurut BPRS Bhakti Sumekar Memiliki rumah idaman dalam waktu singkat bukan hanya impian semata wujudkan mimpi dengan segera memilikinya melalui produk pembiayaan kepemilikan rumah syariah di BPRS Bhakti Sumekar

4) Pembiayaan UMKM

Pembiayaan ini ditujukan bagi PNS atau karyawan swasta yang memiliki penghasilan tetap dengan memakai akad murobahah atau jual beli hingga Rp 150 juta.

5) Pembiayaan Elektronik

Merupakan pendanaan untuk memiliki peralatan elektronik yang dapat menyokong aktivitas kerja, belajar, maupun sebagai alat hiburan.

6) Rahn

Merupakan pinjaman dana dalam jangka pendek sebagai modal kerja usaha atau untuk memenuhi kebutuhan lainnya dengan jaminan emas

b. Dana Pihak Ketiga

Ada beberapa produk dalam Dana pihak ke tiga diantaranya:

1) Tabungan Barokah

Menjadi media simpanan Dana dikemudian hari menggunakan akad wadi'ah yad dhamanah atau sebagai simpanan murni di BPRS Bhakti Sumekar. BPRS Bhakti Sumekar membebaskan dari biaya administrasi dan memberikan bonusnya langsung kedalam rekening tabungan nasabah.

2) Tabung Siswa

Tabungan siswa bisa memberikan banyak manfaat bagi para siswa kedepannya. Seorang siswa yang memiliki tabungan bisa lebih kenal perbankan dalam mengelola dana yang dimiliki sejak usia dini untuk mencapai cita-cita dan keinginannya

3) Tabungan Qurban

BPRS Bhakti Sumekar mampu membantu menyiapkan dana qurban di hari raya Idul Adha dengan bagi hasil sesuai syariah. setoran pertama minimal Rp 100.000 dengan saldo tabungan minimal Rp 50.000 dan tanpa biaya pengelolaan. Penarikan dana tersedia sebelum hari raya idul adha.

4) Deposito

Deposito adalah investasi yang menguntungkan dengan akad mudharabah mutlaqah atau investasi bagi hasil yang sesuai dengan syariah Islam

Tabel 4.1
Data Penyaluran Pembiayaan 01 Januari 2023 - 30 April 2023

NO	KODE	PRODUK	JENIS PRODUK	JUMLAH NASABAH 2023			
				Jan	feb	mar	apr
1	301	Murobahah kendaraan	Konsumtif	4	3	3	3
2	302	Murobahah serba guna	Konsumtif	107	142	143	143
3	303	Murobahah kepemilikan rumah	Konsumtif	1	1	1	1
4	304	Murobahah UMKM	UMKM/ komersial	143	143	146	146
5	305	Murobahah pembiayaan elektronik	Rahn	14	14	14	14
6	306	Rahn emas		277	298	256	190
TOTAL				586	601	563	497

Sumber: Data Kepala Cabang BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran(2023)

Tabel 4.2
Data Pihak ketiga 01 Januari 2023 - 30 April 2023

NO	JENIS PRODUK	JUMLAH NASABAH 2023			
		Jan	feb	mar	apr
1	Tabungan	1.169	1,175	1,184	1,184
2	Deposito	50	43	36	32
Total		1,219	1,218	1,220	1,220

Sumber: Data Kepala Cabang BPRS Bhakti Suemkar Cabang Pratama Bandaran(2023)

B. Paparan Data

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, untuk memahami rencana mempertahankan kesetian nasabah pada BPRS Bhakti Sumekar Pratama Cabang Bandaran, dianalisis cara dan prosedur pengumpulan data yang sudah dilakukan. penggambaran data tersebut menjadi upaya penyusun untuk memaparkan data secara tepat sesuai dengan hasil wawancara yang telah dilaksanakan secara langsung. Kajian dilaksanakan di Bank BPRS Bhakti Sumekar Pratama Cabang Bandaran, Jl. Bandaran, dusun Sumber Wangi, desa Bandaran, kecamatan Tlanakan, Pamekasan pada tanggal 17 april 2023. Adapun hasil wawancara sebagai berikut:

1. Strategi Mempertahankan Loyalitas Nasabah pada Bank BPRS bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran

Suatu bisnis yang dapat bertahan lama disebabkan oleh taktik bank syariah yang menerapkan sejumlah metode yang benar dan sesuai dengan jenis usaha yang sedang dilakukan. Bank BPRS Bhakti Sumekar Pratama Ranting Bandaran, bank ini mengutamakan pelayanan yang maksimal, cepat dan tidak dipersulit kepada nasabah.

Bank BPRS Bhakti Sumekar Ranting Pratama Bandaran memberikan produk dan jasa bagi semua kalangan. Yang paling terpenting adalah pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Ada beberapa strategi yang dilakukan BPRS Bhakti Sumekar untuk mempertahankan nasabah agar mau menggunakan kembali produknya di antaranya:

a. Membangun Kepercayaan dari Nasabah

Kepercayaan dari nasabah pada BPRS Bhakti Sumekar Ranting Pratama Bandaran adalah kunci dari kesuksesan BPRS Bhakti Sumekar Ranting Pratama Bandaran. Rasa percaya kepada BPRS Bhakti Sumekar Ranting Pratama Bandaran akan segala hal tentang produknya memberikan kesan tersendiri baik untuk nasabah maupun pihak BPRS Bhakti Sumekar Pratama Bandaran. Nasabah yang percaya kepada BPRS Bhakti Sumekar Pratama Bandaran akan meningkatkan daya jual dan menyebabkan loyalitas nasabah sehingga nasabah mau menggunakan produk kembali di BPRS Bhakti Sumekar Pratama Bandaran.

BPRS Bhakti Sumekar Pratama Bandaran membangun kepercayaan nasabah melalui kegiatan promosi yang dilakukan baik melalui promosi langsung maupun media social. Dalam pemasaran produknya tentunya harus sesuai Antara produk yang ditawarkan dengan kualitas produk asli.

Jika kualitas yang ditawarkan sudah sesuai dan memberikan kepuasan kepada nasabah, maka tidak menutup kemungkinan nasabah akan merekomendasikan ke yang lain.

Ibu yanti menjelaskan:

“Seperti promo pada produk rahn kita akan gratiskan minyak goreng 1 liter jika gadai dengan minimal 2.000.000. Misalkan kamu butuh minyak goreng besoknya pasti akan masuk lagi kesini. Kamu juga pastinya bakalan ngasih tau temen kamu kalau kamu gadai di BPRS Bhkati sumekar dapet minyak goreng.”³

Menurut ibu fatmawati selaku nasabah di BPRS Bhakti sumekar Cabang Pratama Bandaran selama kurang lebih 5 tahun yang kebetulan rumahnya

³ Yanti carolina, AO, wawancara langsung, 10 mei 2023

bersebelahan. Ia menjadi nasabah tetap dalam menggunakan produk BPRS Bhkati sumekar Cabang Pratama Bandaran karena sering ada promo dan pelayanannya sangat baik ia percaya pada BPRS Bhkati sumekar Cabang Pratama Bandaran dan akan menggunakannya dalam jangka waktu yang panjang.

“Saya sudah lama jadi nasabah disini dek sudah sekitaran 5 tahunan disini pelayanannya baik ramah kita sebagai nasabah jadinya senang mau menggunakan produknya disini juga ada promo minyak goreng, kan sekarang minyak mahal jadikan kita bisa nerima uang bisa dapet minyak goreng juga”⁴

Berdasarkan hal tersebut bahwa membangun kepercayaan nasabah terhadap produk maupun citra perusahaan adalah penting. Hal ini karena jika nasabah sudah percaya maka nasabah pasti akan datang kembali untuk menggunakan produk. Selain itu, BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratam Bandaran mendapatkan nasabah yang loyal dan terus dapat mempertahankan nasabahnya.

b. Mengatasi Setiap Keluhan (Komplain dari Nasabah)

Komplain adalah mengajukan protes terhadap perusahaan. BPRS Bhakti sumekar Cabang Pratama Bandaran pernah ada complain terkait dengan karyawan di BPRS Bhakti sumekar Cabang Pratama Bandaran. Hal itu terjadi karena kesalah pahaman Antara nasabah dengan karyawan. Karyawan tidak sengaja kurang mentrasfer uang kepada nasabah. Karyawan BPRS Bhakti sumekar Cabang Pratama Bandaran langsung menanggapi komplain tersebut dengan cepat tanpa mengurangi kerugian yang diderita nasabah dan tidak lupa meminta maaf.

Hal ini selaras dengan yang dijelaskan oleh ibu rofikoh:

“Memang pernah terjadi salah kirim uang lebih tepatnya kurang, namun itu hanya salah paham dan bisa diatasi. Pelayanan BPRS Bhakti Sumekar

⁴ Fatmawati, nasabah, wawancara langsung 17 april 2013

Cabang Pratama Bandaran ini sudah sangat baik sehingga saya puas menggunakan produknya.”⁵

Pihak BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran selalu terbuka untuk kritik dan saran bahkan memiliki no center khusus kritik dan saran seperti yang dijelaskan Bapak sebrang:

“Kita menyediakan no center, yang megang wa itu sudah dilatih membalas dengan Bahasa yang santun dan jika komplainnya berkaitan dengan kantor ini pasti dikasihtaukan kesaya. Saya telusuri apa komplainnya setelah selesai saya kasih feedback kembali.”⁶

Dalam menghadapi komplain dari nasabah pihak BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran selalu menyelesaikannya dengan cara kekeluargaan seperti penjelasan ibu yanti carolira:

“Kadang nasabah komplain langsung jika ada yang tidak cocok dengan teller atau admin, ada juga nasabah komplain melalui media sms/wa karena kami memang terbuka pada kritik dan saran. Kalau komplain langsung ya kita harus minta maaf karena kita dibawah nasabah. Kalau nasabah komplain melalui media kita menemui langsung kerumahnya, menanyakan kerumahnya dan menyelesaikannya disana.”⁷

Ibu firdausiyah juga menambahkan:

“Disenyum aja, selama kita bisa mengatasi apa yang dikomplainkan yasudah. Saya sering dimarahin nasabah didepannya saya senyum, bahkan yang marah marah sampek marah itu saya tatap matanya tapi akhirnya dia diam sendiri. Gak saya lawan saya malah minta maaf yakan harus begitu pelayanan karena itu yang kita jual”⁸

Berdasarkan hasil wawancara tersebut menjelaskan bahwa nasabah merasa puas karena pelayanan yang diberikan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran sangat baik. Kecepatan dan ketanggapan mengatasi complain dari nasabah sudah baik. Untuk mendapatkan kepuasan dari nasabah sehingga nasabah

⁵ Rofikoh, nasabah, wawancara langsung, 10 mei 2023

⁶ Sebrang Pratama, Kepala Cabang, wawancara langsung 17 april 2023

⁷ Yanti Carolina, AO, wawancara langsung 17 april 2023

⁸ Firdausiyah, cs/ adil, wawancara langsung 17 april 2023

mau menggunakan produknya secara berulang maka BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran memberikan kemudahan dalam layanan khusus complain melalui telepon media social dan sebagainya juga layanan khusus nasabah prioritas.

Seperti yang dijelaskan oleh bapak sebrang parataman:

“Saya kebetulan ada nasabah rahn dan memang emasnya banyak disini jadi sekali narok banyak, saya ga ngasih apa apa kedia hanya kalau jam oprasional kantor ini jam 8 sampai jam 5 dari senin sampai jum’at dia butuh sabtu minggu saya kasih. Nasabah ini akarab dengan security saling kenal baik jadi saling percaya jadi security telfon saya pasti kalau nasabah ini mau gadai sabtu minggu kadang malam nanti seninnya barang masuk duit disaya saya garugi apa apa tapi nasabah terbantu, merasa dibantu oleh kita. Karena saat butuh kita ada”⁹

c. Pelayanan Kepada Nasabah

Kecepatan dan ketanggapan dalam melayani nasabah menjadi prioritas BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandran demi menciptakan kenyamanan dalam menggunakan produk di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandara. Ada beberapa cara yang dilakukan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran dalam melayani nasabah:¹⁰

- 1) Karyawan melayani dengan senyum salam sapa kemudian menanyakan kebutuhan serta menawarkan bantuan kepada nasabah sehingga nasabah merasa aman dan nyaman
- 2) Menanggapi permintaan nasabah dengan empati serta berusaha menjadi pendengar dan memberikan solusi terbaik bagi nasabah
- 3) Memberikan pelayanan terbaik dengan cara mendengarkan keinginan nasabah, kebutuhan nasabah dan peka terhadap nasabah

⁹ Sebrang Prataman, Kepala Cabang, wawancara langsung 17 april 2023

¹⁰ Observasi langsung 17 april 2023

mengembangkan relasi dengan nasabah menjadi taktik yang sangat efektif supaya nasabah dapat tetap setia pada produk BPRS Bhakti Sumekar Ranting Pratama Bandaran. Dengan memberikan pelayanan yang maksimal dan cepat serta mengucapkan terimakasih atas penggunaan produk BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran nasabah akan merasa tersanjung atas perhatian yang diberikan sehingga mereka merasa puas dengan pelayanannya.

Seperti yang dijelaskan oleh bapak agung subiantoro:

“Dalam strategi mempertahankan loyalitas nasabah yang utama pelayanan, jadi kita harus memberikan pelayanan yang maksimal mencakup pelayanan yang cepat. Karena loyalitas kan nasabah tetap kepada kita jadi kita harus memberikan pelayanan yang cepat dengan standart disini maksimal 7 menit sudah selesai nasabah sudah menerima uang untuk gadai. Jadi kita disini menjual pelayanan.”¹¹

d. Menciptakan Ikatan Loyalitas

Dengan adanya hubungan yang erat antara pihak BPRS Bhakti Sumekar dengan nasabah akan memperoleh suatu hubungan timbal balik yang dapat menguntungkan kedua belah pihak. Sehingga dapat memberikan kelancaran dalam usahanya. Bapak sebrang menjelaskan bahwa.

“Momentum-momentum seperti lebaran ada nasabah yang menerima parcel untuk nasabah tabungan dan deposito jika memenuhi saldo rata-rata selama beberapa bulan terakhir artinya tidak semua nasabah ada kriteria tertentu. Termasuk juga promo minyak goreng selain promosi ia juga akan mengikat apa yang sudah ada. Dengan competitor yang sama jika ditempat lain tidak ada yang sama pasti akan masuk kesini”.¹²

Ibu yanti juga menambahkan

“Khusus gadai kita ada promo ditengah tahun dan akhir tahun kemudian juga untuk deposito atau tabungan setiap tahun kita ada promo dan parcel setiap lebaran”.¹³

¹¹ Agung Subiantoro, Teller, wawancara langsung, 17 april 2023

¹² Sebrang pratama, kepala cabang, wawancara langsung, 17 april 2023

¹³ Yanti Carolina, AO, wawancara langsung, 17 april 2023

Dengan demikian dari hasil wawancara yang telah dilakukan. BPRS Bhakti Sumekar telah mempersiapkan strategi sejak awal dalam mempertahankan loyalitas nasabah dengan menumbuhkan kepercayaan, menanggapi keluhan, pelayanan serta menciptakan ikatan loyalitas dengan nasabah.

2. Implementasi BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan implementasi yang dilakukan oleh BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran dalam mempertahankan loyalitas nasabahnya adalah

a. Pemilihan

BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran memisahkan beberapa barang dalam beberapa kategori. Seperti yang dijelaskan oleh bapak agung subiyantoro:

“Kita milih barang barang atau peralatan yang dibutuhkan untuk bekerja, jadi kita ga harus bolak balik buat cari barang yang dibutuhin waktu melayani nasabah nanti”¹⁴

Ibu firdausiyah juga menambahkan

“Penataan barang juga perlu, supaya barangnya mudah dicari. Kayak dikasih nama, tempat supaya nanti ketika barangnya dibutuhkan bisa cepat dan mudah buat di akses. Dan gak Cuma mondar mandir nyari barang gaketemu temu”¹⁵

Pemilihan juga dilakukan dari pihak bank dalam penerimaan karyawan. Mereka dipilih berdasarkan kompetensi yang baik serta menguasai bidangnya agar

¹⁴ Agung subiantoro, teller, Wawancara langsung 17 april 2023

¹⁵ Firdausiyah, cs/adil, wawancara langsung 17 april 2023

tujuan perusahaannya tercapai. Seperti yang dijelaskan oleh bapak sebrang pratama:

“Jadi yang bekerja disini mereka semua pilihan, tidak semuanya yang melamar diterima, mereka harus bersaing dulu. Waktu melamar dites dulu, nanti ada pelatihan juga waktu sudah menjabat, jadi tidak asal melamar pekerjaan aja”¹⁶

b. Penataan

Berdasarkan penelitian, pada BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran setiap paginya harus dilakukan pengecekan terhadap penataan ruangnya. Seperti yang dijelaskan oleh ibu yanti Carolina:

“Disini setiap harinya setiap paginya sebelum jam buka kantor semuanya dicek dulu, misalnya lantai, kursi, tempat sampah bahkan hal hal kecil seperti penataan pajangan yang pas juga kita perhatikan”¹⁷

Ibu yanti juga menambahkan bahwa pengecekan bukan hanya sekedar pengecekan tetapi juga analisa yang kotor.

“Untuk pengecekan semuanya ngecek terutama dibagai kerjanya sendiri tapi untuk hal seperti lantai kursi itu saya sendiri yang melakukan pengecekan”¹⁸

c. Pembiasaan

Pada hal ini adapun cara yang dilakukan oleh BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran adalah selalu menjaga hubungan baik dengan nasabahnya memberikan solusi kepada nasabahnya mendengarkan keluhannya serta membiasakan atas prosedur perushann yang sudah berlaku.

Bu dia menjelaskan bahwa:

¹⁶ Sebrang pratama, kepala cabang, wawancara langsung 10 mei 2023

¹⁷ Yanti Carolina, AO, wawancara langsung 10 mei 2023

¹⁸ ibid

“Sikap dan penjelasan yang diberikan oleh karyawan bank cukup membantu, ramah, tidak sombong dan tidak memandang kelas social nasabah”¹⁹

3. Faktor Pendukung dan Penghambat pada Bank BPRS Bhakti Sumekar

Cabang Pratama Bandaran dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah

Dari pengamatan yang sudah dilaksanakan terdapat beberapa faktor pendukung dan penghambat pada Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran dalam mempertahankan loyalitas nasabah. Diantara faktor pendukung yaitu:

a. Produk

BPRS Bhakti Sumekar menyediakan produk yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat yang kebanyakan masyarakatnya berprofesi sebagai nelayan dan pelaku usaha mikro dengan persyaratan yang lebih mudah atau tidak membebani calon nasabah. Nasabah akan memilih produk dengan kualitas produk yang baik. Nasabah juga akan menilai kualitas produk yang baik yang sesuai dengan kebutuhan nasabah yang mana akan mendorong nasabah akan tetap setia pada produk tersebut. Seperti pada produk pembiayaan.

Selaras dengan yang dijelaskan oleh ibu Erna:

“Saya sudah menggadaikan emas disini sudah lama buat kebutuhan sehari hari sama kadang buat modal toko kalau kurang, karena disini biaya jasa perharinya murah dan juga dapat minyak goreng.”²⁰

b. Pelayanan

¹⁹ Dian, nasabah, wawancara langsung 17 april 2023

²⁰ Ernawati, Nasabah, wawancara langsung 10 mei 2023

kecekatan dan respon yang cepat selama melakukan pelayanan terhadap nasabah menjadi preferensi utama untuk mewujudkan kenyamanan dalam pendayagunaan suatu produk dan jasa. Bank BPRS Bhakti Sumekar Ranting Pratama Bandaran melayani nasabahnya dengan beberapa cara:²¹

- 1) Karyawan melayani dengan senyuman, salam dan sapa, lalu menanyakan keinginan pelanggan dan memberikan bantuan agar nasabah merasa aman dan nyaman
- 2) Menanggapi permintaan nasabah dengan empati serta berusaha menjadi pendengar dan memberikan solusi terbaik bagi nasabah
- 3) Memberikan pelayanan terbaik dengan cara mendengarkan keinginan nasabah, kebutuhan nasabah dan peka terhadap nasabah

Seperti penjelasan bapak agung:

“Disinikita harus memberikan pelayanan yang maksimal mencakup pelayanan yang cepat. Karena loyalitas kan nasabah tetap kepada kita jadi kita harus memberikan pelayanan yang cepat dengan strandart disini maksimal 7 menit sudah selesai nasabah sudah menerima uang untuk gadai. Jadi kita disini menjual pelayanan.”²²

Hubungan antara perusahaan dengan pelanggan bukan sekedar kerjasama untuk saling menguntungkan, namun dibalik itu sebenarnya ada nilai kebersamaan yang terjalin dengan persaudaraan untuk menjaga kerjasama yang saling menguntungkan.

c. Promosi

Teknik promosi adalah teknik untuk mempromosikan serta mengkomunikasikan suatu layanan produk dan jasa Antara bank syariah dengan

²¹ Obsevasi langsung

²² Yanti Carolina, AO, wawancara langsung, 17 april 2023

nasabah. Strategi promosi yang dilakukan di Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran selama ini menggunakan metode jemput bola (mendatangi nasabah satu persatu) seperti promosi dipasar, pengajian, PKK kemudian menggunakan banner, sms *forwat* dan menggunakan radio. Nasabah tertarik dengan beberapa program yang dilakukan BPRS yaitu promo setiap pertengahan dan akhir tahun bagi nasabah, serta parcel setiap lebaran. Seperti yang disampaikan oleh ibu yanti, beliau menyampaikan:

“Kalau dari kantor kita diwajibkan jemput bola atau mendatangi nasabah satu persatu, promosi dipasar pengajian dan PKK, itu untuk promosi secara langsung, jika secara tidak langsung kita memakai banner, sms untuk daerah tlanakan sementara dan kita juga lewat radio yang dikalimata dan dikabupaten.”²³

Ibu yanti juga menambahkan pada produk juga terdapat promo

“Khusus gadai kita ada promo ditengah tahun dan akhir tahun kemudian juga untuk deposito atau tabungan setiap tahun kita ada promo dan parcel setiap lebaran”.²⁴

d. Harga

BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran paling murah jika dibandingkan bank yang memberikan layanan jasa keuangan terdekat. Dalam deposito bagi hasil di BPRS Bhakti Sumekar paling tinggi jika dibandingkan dengan bank lainnya.

“Untuk pembiayaan itu kita saingannya cuma sama SPM sedangkan jika dibandingkan dengan SPM kita lebih murah dan persyaratannya lebih mudah dan untuk pegadaian dibandaing kantor Pedagaian kami lebih murah sedangkan dengan SPM kami lebiih mahal. Untuk deposito saya bisa bilang bahwa kami paling tinggi jika dibandingkan dengan bank yang lainnya. Kita dalam bagi hasilnya selama 12 bulan mainnya di 8%, saya bandingkan dengan Bank Syariah Indonesia sebelumnya mereka mentok Cuma 6.”²⁵

²³ Yanti Carolina,AO, wawancara langsung, 17 april 2023

²⁴ ibid

²⁵ Yanti Carolina,AO, wawancara langsung, 17 april 2023

e. Sumber Daya Manusia

Karyawan di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran terlebih dahulu dilatih agar mengetahui bagaimana karakter seseorang agar tepat ketika mengambil tindakan. Karena setiap nasabah pasti memiliki karakter yang berbeda. Karyawan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran dilatih untuk memperhatikan nasabahnya, mendengarkan keluhannya, menanggapi permintaannya serta memberikan solusi yang terbaik. Seperti yang dijelaskan oleh bapak sebrang:

“Berinteraksi dengan orang itu sudah biasa sampek akrab sampek tau karakternya orang itu bagaimana karena karakternya itu tidak sama, jadi yang harus kita lakukan itu bagaimana kenal karakter seseorang supaya tepat dan tau harus berbicara dan bertindak seperti apa”²⁶

Ibu firda menambahkan”

“Nasabah itu di atas kita, makanya ada istilah nasabah adalah raja. Jadi kita harus memperlakukan nasabah sebaik mungkin agar nasabah tetap ke kita karena tanpa nasabah kita bukan apa apa. Kita sebagai karyawan harus cepat dan teliti dalam menyikapi nasabah karena kan setiap nasabah kemaunnya beda-beda. Kalau ada nasabah yang datang kita pasti selalu tanyakan apa keluhannya, maunya apa dan pasti kita berikan solusi yang terbaik yang bisa membantu nasabah.”²⁷

Adapun faktor penghambat dalam mempertahankan loyalitas nasabah pada Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran yaitu faktor internal atau dari pihak BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran dan Faktor eksternal atau dari luar pihak BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran. Seperti yang dijelaskan oleh ibu yanti:

“Hambatannya saingan dari kompetitor kalau dipegadaian kita saingannya di BMT NU karena mereka bisa memberikan plafon nilai pinjaman yang lebih besar. Untuk fasilitas kami tidak ada mesin ATM dikarenakan tempat yang minimalis. Kami juga sebenarnya kekurangan personal sehingga membuat pekerjaan tidak maksimal”²⁸

²⁶ Sebrang pratama, Kepala cabang, wawancara langsung. 17 april 2023

²⁷ Firdausiyah, CS/adil, wawancara langsung, 17 april 2023

²⁸ Yanti Carolina, AO, wawancara langsung, 17 april 2023

Dengan demikian BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran sudah dikatakan sukses dalam meningkatkan loyalitas nasabah melihat dari indikator suksesnya meningkatkan loyalitas nasabah menurut pandangan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran

Seperti yang dijelaskan oleh ibu nyanti:

“Kalau menurut kita pribadi indikator dalam melihat suksesnya meningkatkan loyalitas yang pertama kita memprioritaskan nasabah, kemudian bagi nasabah prioritas akan mendapat keunggulan yang tidak dimiliki nasabah biasa, melakukan pemasaran yang tepat maksudnya misal dikalangan anak muda dan tua dan mendorong konsumen untuk memberikan respon yang sesuai”²⁹

4. Memaksimalkan Faktor Pendukung dan Penghambat di Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa narasumber mengenai strategi mempertahankan loyalitas nasabah pada Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran adalah sebagai berikut:

a. Manusia

Dalam mengoptimalkan strategi mempertahankan loyalitas nasabahnya BPRS Bhakti Sumekar Pratama Bandaran pasti memerlukan berbagai macam elemen salah-satunya manusia. Manusia menjadi komponen penyokong dalam

²⁹ Yanti Carolina, AO, wawancara langsung, 10 mei 2023

melaksanakan kegiatan untuk menjaga relasi yang baik dengan nasabah. Seperti yang dijelaskan oleh bapak agung:

“Untuk pelaku dalam kegiatan mempertahankan loyalitas nasabah ini saya rasa semua karyawan diharapkan terlibat ya mbk. Karena kan semua karyawan dituntut untuk terlibat, contohnya penerapannya ya walaupun aku di kantor bukan sebagai seorang marketing harapannya kalau misalkan aku tidak di kantor atau sedang berada disekitaran rumah terus ketemu orang lain atau tetangga kan aku bisa jadi orang yang mengenalkan semua produk atau jasanya BPRS supaya nasabah kita loyal dan percaya kepada kita sih mbk”³⁰

Setara dengan pemaparan dari sebelumnya dengan ibu firda sebagai CS/adil di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran mengenai pelaku yang terlibat dalam hal mempertahankan loyalitas nasabah bahwa:

“Dalam mengoptimalkan strategi mempertahankan loyalitas nasabah ini mbk, untuk pelaku yang terlibat ya pastinya semuanya termasuk saya, biasanya hal pertama yang dilakukan ya sapa nasabah dulu, terus kita berempati pada nasabah, selanjutnya menanyakan terlebih dahulu kebutuhannya apa, biasanya nasabah kesini dengan banyak keluhan bisa mau buka tabungan, atau mau gadai. Kalau kita bicara kenasaabah tidak boleh ngambang kemudia kita menghadapi nasabah juga gaboleh dalam keadaan marah juga. Jadi gitu mbk.”³¹

Pernyataan diatas sesuai dengan ibu rodiyah selaku nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran

“Selama saya jadi nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran selama kurang lebih 5 tahun, saya rasa semua karyawannya baik mbk semua terlibat dalam menjaga hubungan dengan nasabahnya. Soalnya setiap saya transaksi seluruh karyawannya ramah dan gajutek. Saya baru datang pun langsung ditanya kebutuhannya apa, kemudian waktu saya keteller pun mereka menyambut dengan ramah senyum gitu mbk”³²

b. Teknologi

Selain manusia dan proses dalam mengoptimalkan strategi dalam mempertahankan loyalitas nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran

³⁰ Agung subiantoro, teller, wawanacra langsung 10 mei 2023

³¹ Firdausiyah, CS/adil, wawancara langsung, 10 mei 2023

³² Rodiyah, nasabah, wawanaca langsung 10 mei 2023

juga menggunakan teknologi. Karena dengan adanya teknologi dapat memperlancar dalam mengelola jalinan hubungan baik dengan nasabah, serta mampu menciptakan dan meningkatkan loyalitas nasabah berdasarkan apa yang dijelaskan oleh bapak sebrang dibawah ini:

“Untuk teknologi yang kita pakai saat ini dalam mengoptimalkan jalinan hubungan baik dengan nasabah biasanya kita pakai no center, agar jika ada keluhan dari nasabah ya mereka bisa langsung menghubungi ke no center tersebut mbk”³³

Ibu yanti menambahkan bahwa:

“Kemudian untuk teknologi yang kita pakai ya mbk ada BBS Mobile itu kan layanan internet bankingnya BPRS Bhakti Sumekar, supaya mempermudah bagi nasabah juga”³⁴

Selaras dengan penjelasan saudari yuli selaku nasabah BPRS Bhakti

Sumekar Cabang Pratama Bandaran

“Oh iya, salam saya menjadi nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran, untuk teknologi yang biasa saya pakai itu biasanya *internet banking* biasanya menggunakan BBS mobile karena merupakan layanan online tanpa harus datang kebank, karena memudahkan saya dalam melakukan beberapa transaksi, seperti transfer, sampai bayar UKT”³⁵

c. Pemasaran

Dalam pemasaran BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran menggunakan pemasaran secara langsung dan tidak langsung, seperti yang dijelaskan oleh ibu yanti selaku AO:

“Kalau dari kantor kita diwajibkan jemput bola atau mendatangi nasabah satu persatu, promosi dipasar pengajian dan PKK, itu untuk promosi secara langsung, jika secara tidak langsung kita memakai banner, sms untuk daerah tlanakan sementara dan kita juga lewat radio yang dikalimata dan dikabupaten.”³⁶

³³ Sebrang pratama, kepala cabang, wawancara langsung, 10 mei 2023

³⁴ Yanti Carolina, AO, wawancara langsung, 10 mei 2023

³⁵ Yuli alfiyah, nasabah, wawancara langsung 10 mei 2023

³⁶ Yanti Carolina,AO, wawancara langsung, 17 april 2023

Ketika melakukan layanan individual juga harus secara ramah, sopan, kecepatan dan ketetapan menangani kendala dan hambatan para nasabah, karena ini juga merupakan pemasaran secara individual. Bank diharapkan dapat mempromosikan produk maupun jasa serta dapat mengetahui setiap karakter nasabah.

Seperti yang dijelaskan oleh ibu Firda di bawah ini:

“Dalam memanggil nama nasabah, kita harus ramah, jadi supaya nasabah bisa loyal ke kita, bukan Cuma itu untuk pemasaran individual sendiri yang dilakukan perorangan sebagai karyawan BPRS, biasanya kita setiap ketemu nasabah selalu menawarkan promosi produk kita mbk”³⁷

A. TEMUAN PENELITIAN

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang diperoleh dari hasil penelitian berkaitan dengan Strategi Mempertahankan loyalitas nasabah pada bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran

1. Strategi Mempertahankan Loyalitas Nasabah pada Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran

Dari hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan penyusun dengan karyawan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran mengenai Strategi mempertahankan loyalitas nasabah, maka ditemukan beberapa hal sebagai berikut:

a. Membangun kepercayaan nasabah

³⁷Firdausiyah, CS/ adil, wawancara langsung, 10 mei 2023

- 1) Kurang meyakinkan nasabah sehingga nasabah tidak mempercayai BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran dan lebih memilih atau mempercayai LKS lain

b. Mengatasi keluhan nasabah

- 1) Kurang tanggap dalam mengatasi keluhan dari nasabah

c. Pelayanan kepada nasabah

- 1) Teller tidak senyum kepada nasabah
- 2) Lambat sehingga membuat nasabah menunggu

d. Menciptakan Ikatan Loyalitas

- 1) Ada beberapa produk yang tidak diberikan bonus disetiap pertengahan dan akhir tahun
- 2) Parsel hanya berikan pada nasabah pada produk tertentu saja

2. Implementasi BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran dalam mempertahankan loyalitas nasabah

a. Pemilihan

- 1) Pemilihan kurang efektif karena terkadang satpam sibuk bermain hp sehingga lupa membukakan pintu pada nasabah

b. Penataan

- 1) Beberapa barang yang tidak pada tempatnya terutama dibagian tempat kerja karyawan seperti map berkas berkas yang sudah dikerjakan sehingga terkadang merusak penataan yang semula sudah baik

c. Pembiasaan

- 1) Karyawan terkadang lupa membiasakan selalu senyum ketika melayani nasabah sehingga terkadang ada karyawan yang bermuka datang ketika melayani nasabah yang bisa saja membuat nasabah merasa tidak nyaman

3. Faktor pendukung dan penghambat BPRS Bhakti Sumekar dalam Mempertahankan loyalitas nasabah pada Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran

Adapun faktor pendukung dalam mempertahankan loyalitas nasabah pada Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran yaitu:

a. Produk

- 1) Terdapat beberapa produk yang kurang diminati
- 2) Hanya memberi bonus pada produk tertentu dan syarat rata-rata

b. Pelayanan

- 1) Kurang maksimal, karena nasabah terkadang membuka pintu sendiri

c. Promosi

- 1) Tidak melakukan promosi secara luas seperti channel youtube, instagram atau menggunakan Brand ambassador

d. Harga

- 1) Terdapat beberapa produk yang harganya lebih tinggi dari LKS lain

e. Sumber daya manusia

- 1) Kinerja karyawan masih kurang

Adapun faktor penghambat dalam mempertahankan loyalitas nasabah pada Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran yaitu:

a. Faktor internal atau dari pihak BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran yaitu:

- 1) Tidak tersedia mesin ATM dikarenakan tempat yang minimalis
- 2) Kurangnya tenaga kerja atau personal yang membuat pekerjaan kurang maksimal

b. Faktor eksternal atau dari luar pihak BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran

- 1) Persaingan LKS atau lembaga keuangan syariah disekitar BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran yang dapat memberikan nilai plafon pinjaman yang lebih dari BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran

4. Memaksimalkan Faktor Pendukung dan Penghambat di Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa narasumber maka peneliti menemukan beberapa hal dalam mengoptimalkan strategi dalam mempertahankan loyalitas nasabah sebagai berikut:

a. Manusia

- 1) Karyawan kurang memberika penjelasan yang mudah dimengerti oleh nasabah

b. Teknologi

- 1) Belum ada mesin ATM di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran itu sendiri, sehingga menyulitkan nasabah ketika akan melakukan Tarik tunai perlu mengantri di bank

c. Pemasaran

- 1) Sistem pemasarannya belum luas, sehingga tidak banyak yang mengetahui BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran

B. PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis yang dilakukan secara menyeluruh, menunjukkan bahwa penelitian ini memiliki hasil yang cukup. Hasil analisis terhadap strategi mempertahankan loyalitas nasabah yang dilakukan pada BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran menunjukkan bahwa nasabah sudah merasakan hasilnya. Bank selalu membangun kepercayaan nasabah, mengatasi keluhan dari nasabahnya, memberikan pelayanan terbaik kepada nasabahnya dan menciptakan ikatan loyalitas. Selain itu bank juga melakukan pemilihan terhadap para karyawannya, melakukan penataan yang sesuai serta selalu membiasakan terhadap apa yang sudah ditetapkan. Terdapat beberapa temuan mengenai strategi dalam mempertahankan loyalitas nasabah, yaitu:

Pertama, ada beberapa strategi yang digunakan oleh BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran dalam mempertahankan loyalitas nasabahnya seperti yang sudah dijelaskan diatas. Namun, strategi tersebut belum sepenuhnya maksimal karena Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran belum bisa sepenuhnya meyakinkan nasabah agar lebih memilih LKS lain dibandingkan Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran sendiri. Dalam mengatasi

keluhan nasabah juga juga masih kurang tanggap, dalam pelayanannya nasabah sering dibuat menunggu, terkadang karyawan juga tidak senyum ketika melayani nasabah. Kemudian tidak semua produk diberikan bonus pertengahan dan akhir tahun.

Kedua, dalam pengimplementasiannya BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran memiliki beberapa penerapan seperti pada penjelasan diatas. Namun dalam hal tersebut masih kurang efektif. Dalam pemilihan yang harus benar-benar diteliti agar para karyawan fokus kepada nasabahnya. Penataan barang yang mesti diperhatikan kembali serta dalam pembiasaan yang seharusnya lebih bisa di analisa agar kebijakan dari kantor terlaksana.

Ketiga, terdapat beberapa faktor dalam mempertahankan loyalitas nasbah pada BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran. Diantara faktor tersebut adalah faktor pendukung seperti produk, pelayanan, promosi, harga, serta sumber daya manusia. Hal tersebut belum sepenuhnya mendukung BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran dalam mempertahankan loyalitas nasahnya Karena masih terdapat beberapa produk yang kurang diminati serta pemberian bonus hanya masih pada produk tertentu dan syarat rata-rata. Dalam memberikan pelayanan yang seharusnya lebih dimaksimalkan. Promosi yang dilakukan tidak jauh berbeda dengan LKS lain sehingga dirasa kurang menarik minat nasbah dan tidak terlalu dikenal. Dalam harga juga masih terdapat beberapa produk yang harganya lebih tinggi dibandingkan LKS lain. Terlebih pada kinerja karyawannya yang seharusnya lebih ditingkatkan. Faktor selanjutannya adalah faktor penghambat bagi BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran dalam mempertahankan loaylitasnya yaitu faktor dari dalam dan dari luar seperti tidak tersedianya mesin

ATM, kurangnya tenaga kerja serta persaingan LKS lain yang mana kedua faktor tersebut harus segera diperbaiki.

Keempat, terdapat beberapa hal yang dilakukan oleh BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran dalam mengoptimalkan faktor pendukung dan penghambat BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran dalam mempertahankan loyalitas nasabahnya diantaranya manusia atau sumber daya SDM, teknologi serta pemasrannya. Hal tersebut sebaiknya lebih ditingkatkan lagi supaya nasabah tetap loyal.

Namun meski demikian dalam strategi mempertahankan loyalitas nasabah pada BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pratama Bandaran sebenarnya sudah dirasa cukup. Karena kebutuhan dan keinginan setiap nasabah berbeda-beda sehingga loyalitas juga muncul dari perasaan puas dan terpenuhi oleh setiap nasabahnya

