

BAB IV

PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil BMT NU Cabang Larangan Pamekasan

Peneliti akan menguraikan kajian pada bagian ini dengan menggunakan data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Tujuan dari laporan penelitian ini adalah untuk menawarkan tanggapan yang komprehensif terhadap sejumlah masalah yang menjadi subjek penelitian. Selain itu peneliti akan memaparkan profil BMT NU Cabang Pamekasan Larangan.

1. Profil BMT NU Cabang Larangan Pamekasan

a. Sejarah Berdirinya BMT NU Cabang Larangan Pamekasan

KSPP Syariah BMT NU Jawa Timur Cabang Larangan Pamekasan nama awalnya adalah koperasi internal MWC NU karena tidak bisa dikembangkan lagi maka koperasi tersebut melakukan studi banding ke BMT NU pusat untuk melamar lalu setelah disetujui maka berdirilah BMT NU Cabang Larangan Pamekasan pada 17 November 2015 dengan maksud untuk memerangi rentenir tengkulak yang bertempat didaerah blumbungan yang dipelopori oleh (Alm.) K. H. Kholil Dahlan, Djatim Makmun, K. Musyaffak Iyadl, K. Musleh Adnan, dan K. H. Syaifuddin Syam.

Kepala Cabang pertama Zainuddin, S. Kom sekarang telah diganti oleh Fariqul Isbahah, S. E kala itu masih menjabat sebagai pengelola bagian keuangan dan administrasi selama kurang lebih tiga tahun di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Larangan Pamekasan, KSPPS

BMT NU Jawa Timur Cabang Larangan Pamekasan sudah memiliki anggota kurang lebih 3.112 anggota. Sampai sekarang asset yang dimiliki BMT NU Jawa Timur Cabang Larangan Pamekasan telah mencapai 16,2 miliar.

b. Visi dan Misi BMT NU Cabang Larangan Pamekasan

Visi, Misi, Tujuan, Motto, Budaya, Kerja, Dan Prinsip Kerja

a. Visi

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

b. Misi

- 1) Memberikan layanan prima, bina usaha dan solusi kepada anggota sebagai pilihan warna.
- 2) Menerapkan dan mengembangkan nilai-nilai syariah secara murni dan konsekuen sebagai menjadi acuan tata kelola usaha yang profesional dan amanah.
- 3) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan yang berkeimbangan menuju berdirinya 100 kantor cabang pada tahun 2026.
- 4) Mengutamakan penghimpunan dana atas dasar *ta'awun* yang menyalurkan pembiayaan pada segemen UMKM baik secara perseorangan maupun berbasis jamaah.

- 5) Mewujudkan penghimpunan, dan penyaluran infaq, shadaqaah, dan wakaf;
- 6) Menyiapkan dan menyebarkan SDI yang berkualitas, professional dan memiliki integritas tinggi;
- 7) Mengembangkan budaya dan lingkungan kerja yang ramah dan sehat serta manajemen yang sesuai prinsip kehati-hatian;
- 8) Menciptakan kondisi terbaik bagi SDI sebagai tempat kebanggaan dalam mengabdikan tanpa batas dan melayani dengan ikhlas sebagai perwujudan ibadah;
- 9) Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan jamaah.

c. Tujuan

Berdirinya KSPPS BMT NU Jawa Timur cabang Larangan Pamekasan bertujuan untuk memudahkan anggota dalam melakukan pembiayaan, penyimpanan dana, dan memperkenalkan produk yang berbasis syariah kepada anggota atau masyarakat yang belum mengetahui tentang produk berbasis syariah. KSPPS BMT NU Jawa Timur cabang Larangan Pamekasan tidak hanya melakukan penyaluran dana saja tetapi juga melakukan penghimpunan dana serta memudahkan anggota untuk menghimpun dana dalam bentuk tabungan yang jempot oleh juru tabungan di wilayah masing-masing.

d. Motto

“Menebar Manfaat Berbagi Keuntungan”

e. Budaya Kerja

- 1) *Shiddiq* (Menjaga martabat dan Integritas):
- 2) *Amanah* (Terpercaya dengan penuh tanggung-jawab):
- 3) *Fathonah* (Profesional dalam bekerja):
- 4) *Tabligh* (Bekerja dengan penuh keterbukaan):
- 5) *Istiqomah* (Konsisten menuju kesuksesan).

f. Prinsip Kerja

- 1) Jujur (mengedepankan kejujuran dan kebenaran dalam bekerja. Bersikap dan bertingkah laku).
- 2) Giat (mengedepankan tugas dan tanggung jawab di atas kepentingan pribadi serta bekerja sepenuh waktu dan sepenuh hati).
- 3) Ikhlas (mengedepankan nilai-nilai ibadah kepentingan umat dan tanpa pamrih dalam bekerja dan berjuang).

c. Badan Hukum

Sesuai dengan surat izin pembukaan kantor cabang koperasi nomor: P2T/17/09/04/01/ XI/2016 menyetujui pembukaan kantor cabang koperasi simpan pinjam yang beralamatkan di dusun tomang mateh RT/RW 02/29, desa Blumbungan Kecamatan larangan kabupaten Pamekasan Provinsi Jawa Timur dengan dasar pertimbangan pengesahan sebagai berikut:

1. Surat permohonan dari koperasi simpan pinjam pembiayaan syariah Baitul maal wat tanwil nuansa umat provinsi jawa timur

tanggal 07 oktober 2016, Nomor: 2404/69/kspps/bmt nu/X/2016
diteriama tanggal 18 Oktober 2016;

2. Surat dinas koperasi dan umkm provinsi jawa timur tanggal 25 Oktober 2016, Nomor: 518/21316/108.2/2016.

d. Produk KSPPS BMT NU Cabang Larangan Pamekasan

1. Produk Tabungan

a. SIAGA (Simpanan Anggota)

Yaitu simpanan Tabungan untuk orang sejahtera yaitu 70% dari SHU bila menggunakan akad Musyarakah. SIAGA terdiri dari SIAGA POKOK yang dibayarkan satu kali sebesar Rp. 100.000, STANDAR WAJIB yang dibayarkan dengan interval Rp. 20.000, dan SIAGA KHUSUS yang dibayarkan sewaktu-waktu dengan minimal deposit Rp. 100.000; SIAGA POKOK dan WAJIB hanya dapat ditarik ketika berhenti dari keanggotaan sedangkan SIAGA KHUSUS dapat ditarik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

b. SIDIK Fathonah

Tabungan untuk orang-orang yang ingin berhasil menyelesaikan tujuan pendidikannya dengan menggunakan akad Mudharabah Muthlaqah yang menawarkan bagi hasil keuntungan sebesar 45%. Setoran dan penarikan kapan saja untuk awal semester atau tahun ajaran baru. Setoran awal Rp 2.500; setoran berikutnya minimal Rp 500;

c. SAJADAH (Simpanan Berjangka Wadiah Berhadiah)

simpanan dengan keuntungan yang langsung dapat diperoleh diawal dengan menerima hadiah langsung tanpa pengundian. Dengan menggunakan akad Wadiah Yad Al-Dhamanah, investasi dapat ditarik kembali bilamana menguntungkan dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

d. SIBEKAH

Keuntungan yang lebih banyak dengan rasio bagi hasil 65%. Melalui akad Mudharabah Muthlaqah. Diperlukan jangka waktu minimum satu tahun, dengan setoran Rp. 500.000.

e. SAHARA (Simpanan Haji dan Umroh)

Dengan memperoleh keuntungan yang besar dengan bagi hasil sebesar 65% sebagai bekal tambahan pengeluaran haji dan umrah, maka tabungan dapat mempermudah pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Melalui akad Mudharabah Muthlaqah. Setoran awal minimal Rp 1.000.000, dan setoran tambahan dilakukan sesuai kemampuan. Kecuali udzur syar'i, penyetoran bisa dilakukan kapan saja, sedangkan penarikan hanya bisa dilakukan saat menunaikan ibadah haji dan umrah.

f. SABAR (Simpanan Lebaran)

simpanan yang dapat membantu dengan menerima keuntungan dari bagi hasil 55% mungkin akan lebih mudah untuk memenuhi kebutuhan lebaran. Menggunakan akad Mudharabah Muthlaqah yang membutuhkan investasi minimal

Rp. 5000 dan setoran awal sebesar Rp. 25.000. Hanya selama bulan Ramadhan penarikan dapat dilakukan, setoran dapat dilakukan kapan saja.

g. TABAH (Tabungan Mudharabah)

Tabungan dengan bagi hasil 40% yang dapat mempermudah pemenuhan kebutuhan sehari-hari karena setoran dan penarikan dapat dilakukan kapan pun Anda mau. Melalui akad Mudharabah Muthlaqah. Minimal Rp 2.500 harus dibayarkan setelah setoran awal Rp 10.000.

h. TARAHI (Tabungan Ukhrawi)

tabungan dan tanpa khawatir akan kehilangan uang, tabungan akan diberikan kepada yang membutuhkan dan yatim piatu. Menggunakan akad Mudharabah Muthlaqah dengan modal awal Rp 25.000, diikuti syarat pembayaran minimal Rp 5.000, dan bagi hasil 50%.

2. Produk pembiayaan

a. Al-Quran Hasan

Pembiayaan dengan jasa sekitarnya dengan jangka waktu maksimal 36 bulan dengan angsuran mingguan, bulanan, 4 bulanan, dan 6 bulanan.

b. Murabahah dan Bai' Bitsamanil Aji

Pembiayaan dengan maksud untuk membeli dan menjual barang. Harga pokok dikenal bersama dengan harga jual berdasarkan permintaan. Setelah selisih harga permintaan dan

harga jual sama dengan margin BMT NU, jangka waktunya seringkali 36 bulan dengan cicilan 1 bulan, 4 bulan, 6 bulan (Bai' Bitsamanil Ajil), atau suku bunga tunai (Murabahah).

c. Mudharabah dan Musyarakah

mendapatkan semua modal kerja yang diperlukan (Mudharabah) atau sebagian dari modal kerja yang diperlukan (Musyarakah) melalui pengaturan bagi hasil. bagi hasil riil berdasarkan akad (Mudharabah), bagi hasil pasti berdasarkan akad (Mudharabah), atau menurut persentase modal (Musyarakah) digunakan untuk menentukan bagi hasil. Jangka waktu maksimal 36 bulan, dengan 4 bulan, 6 bulan, atau kas jatuh tempo di akhir.

d. Rahn/Gadai

pembiayaan dengan imbalan pinjaman dengan jumlah pinjaman maksimum 92% dari biaya barang dengan menghadirkan komoditas atau bukti kepemilikan. Ada jangka waktu pinjaman maksimum 4 bulan dan batas perpanjangan 3. aset yang diserahkan, seperti perhiasan emas dan barang lainnya. Pemilik produk bertanggung jawab untuk menutupi biaya pengujian dan penilaian. Untuk setiap kelipatan Rp. 10.000 dalam penetapan harga barang tersebut, BMT NU menerima biaya ujah/penahanan barang sebesar Rp.6.

e. Pembiayaan Tanpa Jaminan

Layanan pinjam meminjam atau pembiayaan tanpa agunan bagi anggota berpenghasilan rendah ini dikenal dengan istilah Layanan Berbasis Agunan (LASISMA). Minimal 5 dan maksimal 20 orang membentuk grup.

f. Pembiayaan Hidup Sehat

Pembiayaan bagi anggota yang belum memiliki jamban, WC, kamar mandi, dan fasilitas air bersih sehat, pembiayaan untuk hidup sesuai dengan Islam (Hidup Sehat) ditawarkan melalui akad Murabahah.

3. Produk Jasa

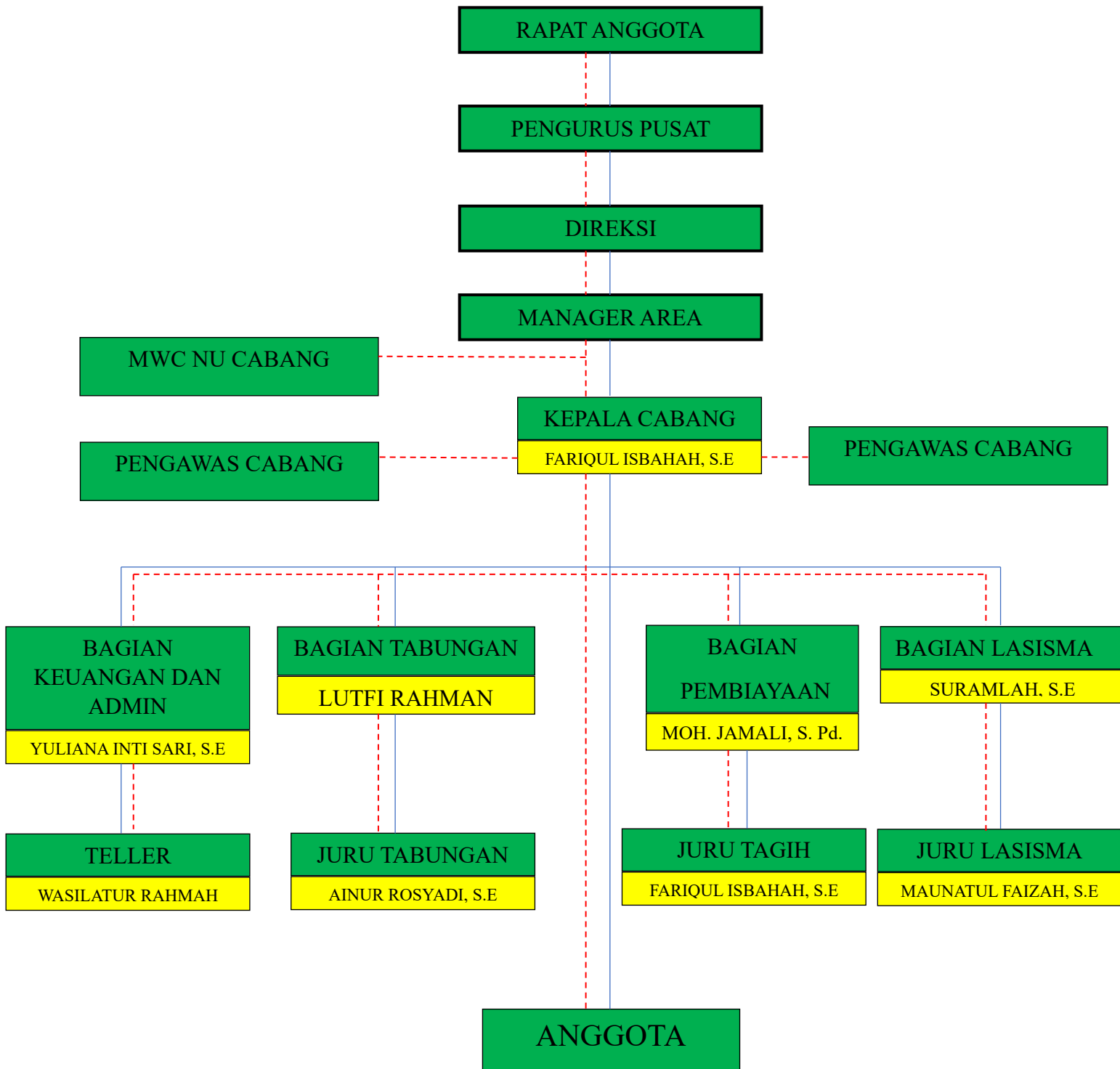
- a. Tranfer atau kiriman uang antar bank dalam dan luar negeri.
- b. Pendaftaran haji dan umroh.
- c. Pembayaran tagihan listrik PLN, BPJS, telepon, pulsa, dan lain-lain;
- d. Pembiayaan biaya pendidikan perguruan tinggi.

e. Struktur Organisasi BMT NU Cabang Larangan Pamekasan

STRUKTUR PENGELOLA

KSPP. SYARIAH BMT NU

CABANG LARANGAN PAMEKASAN



f. Jaringan kantor KSSPS BMT NU di Madura

a. Kabupaten Sumenep

- 1) Cabang utama (Gapura)
- 2) Cabang Pragaan
- 3) Cabang Batang-Batang
- 4) Cabang Rubaru
- 5) Cabang Dungkek
- 6) Cabang Blutoh
- 7) Cabang Manding
- 8) Cabang Lenteng
- 9) Cabang Ganding
- 10) Cabang Saronggi
- 11) Babang Batu Putih
- 12) Cabang Gayam Sapudi
- 13) Pelayan Kas Swalayan NU
- 14) Cabang Perasaan
- 15) Cabang Kota Sumenep
- 16) Cabang Pasongsongan
- 17) Cabang Guluk-Guluk
- 18) Cabang Ambunten
- 19) Cabang Talango
- 20) Cabang Batuan

b. Kabupaten Pamekasan

- 1) Cabang Galis

2) Cabang Larangan

3) Cabang Pakong

4) Cabang Pasean

5) Cabang Tlanakan

6) Cabang Proppo

7) Cabang Kadur

c. Kabupaten Sampang

1) Cabang Camplong

2) Cabang Tambelengan

3) Cabang Banyuates

4) Cabang Sampang

5) Cabang Robatal

6) Cabang Torjun

7) Cabang Katapang

8) Cabang Karangpenang

d. Kabupaten Bangkalan

1) Cabang Tanah Merah

2) Cabang Burneh

3) Cabang Sepuluh

4) Cabang Klampis

5) Cabang Arosbaya

6) Cabang Bangkalan Kota

7) Cabang Socah

8) Cabang Blega

9) Cabang Tanjung Bumi

10) Cabang Galis

B. Paparan Data

1. Upaya BMT NU Cabang Larangan Pamekasan dalam meningkatkan kepercayaan Dan Loyalitas Anggota

loyalitas konsumen, yaitu melalui pemberian pelayanan prima kepada setiap pelanggan serta rasa aman dan nyaman. Manusia menunjukkan kepercayaan, sejenis kepercayaan, ketika mereka percaya bahwa mereka memiliki pengetahuan yang cukup untuk menarik kesimpulan ini. Karena hubungan antara bank dan konsumen merupakan satu kesatuan, maka industri perbankan memiliki hubungan dengan nasabahnya. Oleh karena itu, keduanya saling bergantung satu sama lain. Untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perbankan, bank harus menjaga hubungan positif dengan klien mereka dan menawarkan layanan pelanggan tingkat tertinggi. Mendapatkan kepercayaan konsumen sangat penting karena akan memotivasi bank untuk melakukan yang terbaik untuk memuaskan pelanggan dengan menyampaikan rasa aman dan nyaman. Jika iman memiliki.

BMT NU Cabang Larangan Pamekasan selalu menjaga dan meningkatkan kepercayaan dari nasabah. Karena faktor ini sangat penting untuk dilakukan, karena kita disini yang menjaga uang mereka yang dititipkan, maka dari itu kita sebagai pihak yang bertanggung jawab harus bisa menjaga dan meningkatkan kepercayaan para nasabah.

Berdasarkan data yang peneliti kumpulkan dari hasil penelitian yang dilakukan. Upaya yang dilakukan oleh BMT NU Cabang Larangan Pamekasan dalam meningkatkan kepercayaan dan meningkatkan kepercayaan pelayanan terhadap nasabah seorang pegawai dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah.

Wawancara dilakukan Ibu Wasilatur Rahmah sebagai Teller BMT NU Cabang Larangan Pamekasan

“Dalam meningkatkan kepercayaan dari nasabah kita yang pertama memberikan pelayanan yang extra (terbaik), seperti admin (Customer servis) kita Bagaimana caranya memberikan pelayanannya kepada nasabah harus dengan sopan, cepat, tepat. Serta menjelaskan kepada nasabah atau calon nasabah sejujur-jujurnya supaya mereka tidak merasa ditipu, serta kita menjaga keamanan nasabah artinya apa kita selalu memberikan jaminan kerahasiaan tentang informasi data para nasabah apalagi tentang data pribadi dan keuangan nasabah, dengan memberikan pelayanan seperti ini nasabah akan merasa nyaman dan aman atas apa yang diberikan oleh pihak BMT NU Cabang Larangan Pamekasan”.¹

Senada dengan ibu Nurhalimah sebagai Anggota BMT NU Cabang Larangan Pamekasan

“Saya bergabung dengan BMT NU Cabang Larangan Pamekasan sudah 2 tahun yang lalu, semenjak saya bergabung dengan BMT NU Cabang Larangan Pamekasan pelayanan yang di berikan sangat baik. Tujur katanya juga sopan dan para pegawainya ramah kepada saya, serta yang paling penting keamanan dari data-data saya juga aman tidak dibocorkan kepada siapapun dek. Jadi saya semakin nyaman menjadi nasabah disini dengan diberikannya pelayanan yang seperti ini”²

Dari hasil diskusi diatas dalam meningkatkan kepercayaan nasabah BMT NU Cabang Larangan Pamekasan memberikan pelayanan yang extra terhadap nasabahnya, costomer servis adalah bagian pertama yang

¹ Wasilatur Rahmah, Teller cabang BMT NU Cabang Larangan Pamekasan, Tanggal 23 Maret 2023

² Nurhalimah, selaku nasabah BMT NU Cabang Larangan Pamekasan, Tanggal 23 Maret 2023

harus memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah dikarenakan admin (costomer servis) pihak pertama yang akan didatangi oleh nasabah, selanjutnya BMT NU Cabang Larangan Pamekasan memberikan fasilitas yang lengkap dan nyaman seperti ruang tunggu dan ruang tamu, dan tidak luput pula memberikan jaminan kerahasiaan data para nasabahnya.

Dalam meningkatkan kepercayaan perlu adanya upaya guna menjaga kepercayaan nasabah yaitu dengan menjamin kepuasan nasabah itu sendiri. Banyak upaya dan usaha BMT NU Cabang Larangan Pamekasan meningkatkan kepercayaan nasabahnya sehingga nasabah semakin percaya kepada BMT NU Cabang Laranagn Pamekasan.

Wawancara Ibu Fariqul Isbahah sebagai Kepala Cabang BMT NU Cabang Larangan Pamekasan

“BMT NU Cabang Larangan Pamekasan selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabah, hadirnya BMT NU untuk memberikan banyak manfaat terhadap masyarakat sekitar terutama ekonomi menengah kebawah supaya tidak terperangkap kepada rentenir yang akan memberikan mereka tambah dipersulit dikarenakan beban bunga yang terlalu tinggi, nasabah percaya kepada BMT NU Cabang Larangan Pamekasan karena kita memiliki integritas yang sangat tinggi dalam menjamin keamanan nasabah, kita juga transparan kepada nasabah tidak menyembunyikan informasi yang penting bagi nasabah karena kita juga menjaga reputasi lembaga kita, dalam hal ini berarti kita sudah memberikan pelayan yang terbaik kepada nasabah”.³

Dari hasil diskusi diatas BMT NU Cabang Larangan Pamekasan selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik untuk para

³ Fariqul Isbahah, Pimpinan BMT NU Cabang Larangan Pamekasan, Tanggal 23 Maret 2023

nasabahnya, hadirnya BMT NU juga untuk membantu masyarakat sekitar agar supaya tidak terperangkap oleh jasa peminjaman uang ilegal (rentenir), karena jika sudah terperangkap oleh pinjaman kepada rentenir bukannya meringankan malah yang akan terjadi memberatkan orang itu sendiri dikarenakan beban Bunga yang terlalu tinggi, hadirnya BMT NU Cabang Larangan Pamekasan untuk membantu masyarakat supaya bebannya ringan karena di BMT NU buakn sistem Bunga yang dijalankan tetapi bagi hasil, serta dalam meningkatkan kepercayaan BMT NU Cabang Larangan Pamekasan memberikan informasi yang transparan kepada nasabah serta juga menjaga kerahasiaan data para nasabah.

Informasi yang terbaru juga sangat dibutuhkan oleh nasabah supaya mereka mengetahui apa hal terbaru yang ada di suatu perusahaan yang nantinya akan mereka gunakan sesuai dengan kebutuhannya, supaya juga para nasabah tidak mencari pihak lain untuk memenuhi kebutuhannya.

Wawancara dilakukan oleh Ibu Yuliana Yuliana Inti Sari sebagai Bagian Keuangan Dan Admin BMT NU Cabang Larangan Pamekasan

“ya, para nasabah kita berikan informasi yang terbaru atau uptodate seperti halnya produk-produk terbaru BMT atau hal-hal yang dapat menguntungkan nasabah, siapa tau sesuatu yang produk baru dari kita sesuai dengan kebutuhan para nasabah.”⁴

Dari hasil wawancara tersebut pihak BMT NU Cabang Larangan Pamekasan selalu memberikan informasi yang terbaru terhadap nasabahnya supaya para nasabah mengetahui tentang apa yang terbaru

⁴ Yuliana Inti Sari, Bagian Keuangan Dan Admin BMT NU Cabang Larangan Pamekasan, Tanggal 23 Maret 2023

di BMT NU Cabang Larangan Pamekasan dan akan membeli produk terbaru tersebut.

Kejujuran juga menjadi salah satu hal terpenting bagi BMT NU Cabang Larangan Pamekasan dalam meningkatkan kepercayaan para nasabah yang nantinya akan menjadikan nasabah itu loyal terhadap BMT NU Cabang Larangan Pamekasan.

Wawancara dilakukan oleh Ibu Fariqul Isbahah sebagai Kepala Cabang BMT NU Cabang Larangan Pamekasan

“Ya, kejujuran adalah salah satu aspek dalam menjaga kepercayaan pelanggan sesuai dengan prinsip kerja kami yaitu keterbukaan, inisiatif, dan ketulusan. Pelanggan membutuhkan kejujuran untuk mengembangkan loyalitas, terutama berkaitan dengan informasi yang berkembang sangat baik. Jika BMT memberikan informasi yang akurat, maka rasa percaya pelanggan akan dengan sendirinya muncul dan akan memberikan rasa nyaman kepada pelanggan, sehingga akan timbul perasaan ingin membeli kembali produk BMT NU Cabang Larangan Pamekasan. Perilaku seperti itu disebut sebagai loyalitas konsumen.⁵

Dari hasil wawancara diatas kejujuran juga menjadi salah satu aspek untuk meningkatkan kepercayaan dari nasabah, karena apabila BMT NU Cabang Larangan Pamekasan memberikan informasi yang jujur rasa kepercayaan nasabah akan muncul dengan sendirinya dan akan memberikan rasa nyaman kepada nasabah itu sendiri, yang nantinya akan timbul rasa ingin membeli ulang produk yang ada di BMT NU Cabang Larangan Pamekasan, tindakan seperti ini dinamakan loyalitas nasabah.

Dari berbagai upaya yang dilakukan oleh BMT NU Cabang Larangan Pamekasan dalam meningkatkan kepercayaan nasabah

⁵ Fariqul Isbahah, Pimpinan BMT NU Cabang Larangan Pamekasan, Tanggal 23 Maret 2023

terbukti Dalam 3 tahun terakhir jumlah nasabah di BMT NU Cabang Larangan Pamekasan meningkat cukup signifikan pada tahun 2021 nasabahnya sebanyak 2.503 sedangkan pada tahun 2023 sebanyak 3.112. dalam upaya meningkatkan kepercayaan nasabah bukan hanya nasabah yang lama yang semakin percaya terhadap BMT NU Cabang Larangan, akan tetapi orang lain juga tertarik untuk bergabung dengan BMT NU Cabang Larangan itu sendiri dibuktikan dengan angka nasabah yang semakin meningkat dala 3 tahun terkhir seperti yang dijelaskan diatas. Seperti yang di ucapkan oleh Pimpinan BMT NU Cabang Larangan Pamekasan

Wawancara dengan Ibu Fariqul Isbahah sebagai Kepala Cabang BMT NU Cabang Larangan Pamekasan

“dalam usaha meningkatkan kepercayaan terbukti dalam 3 tahun terakhir ini nasabah BMT NU Cabang Larangan Pamekasan meningkat cukup signifikan, hal ini tidak luput dari kerja keras teman-teman dalam menjaga kepercayaan nasabah kita, kerana disini kita saling membantu sturktur jabatan hanya posisi, dalam kenyataannya kita semua saling membantu saya juga sebagai pimpinan membantu bagian tabungan, pembiayaan, dsb”⁶

Dari hasil wawancara diatas biasa disimpulkan meningkatnya kepercayaan para nasabah tidak luput dari kerja kerasnya pegawai di BMT NU Cabang Larangan, dikarenakan mereka berkerja dengan kompak dan saling membantu meskipun bukan bagiannya.

Setelah kepercayaan sudah di dapat oleh nasabah selanjutnya loyalitas nasabah juga ditingkatkan, mengingat persaingan yang begitu ketat dalam usaha lembaga keuangan semuanya berlomba mendapatkan

⁶ Ibid...

yang terbaik di mata nasabahnya, maka dari itu loyalitas nasabah perlu ditingkatkan supaya para nasabah yang sudah percaya atau sudah menjadi nasabah tidak berpaling kepada yang lain, atau setia.

Loyalitas nasabah merupakan asset penting setelah kepercayaan nasabah yang senantiasa dipertahankan atau ditingkatkan oleh BMT NU Cabang Larangan Pameksan, karena nasabah yang loyal akan memberikan keuntungan tersendiri BMT NU Cabang Larangan Pameksan karena biaya yang harus dikeluarkan untuk mendapatkan nasabah baru lebih besar dari pada dibandingkan dengan biaya untuk mempertahankan nasabah yang lama, namun dalam proses untuk mendapatkan nasabah yang loyal membutuhkan upaya yang sangat besar. Loyalitas itu sendiri merupakan hasil dari kinerja perusahaan mengenai apakah nasabah sudah setia terhadap perusahaan serta melakukan pembelian secara berulang.

Meningkatkan loyalitas nasabah merupakan suatu hal yang dicapai oleh BMT NU Cabang Larangan Pameksan, mengingat persaingan lembaga keuangan yang sangat ketat, semuanya berlomba untuk menjadi yang terbaik di mata nasabahnya masing-masing supaya tetap loyal terhadap perusahaannya dan tidak pindah ke lembaga keuangan lain.

Wawancara dengan ibu Fariqul isbahah sebagai Kepala Cabang BMT NU Cabang Larangan Pameksan

“dalam meningkatkan loyalitas nasabah yang pertama kita disini memberikan pelayanan yang nyaman dan mudah terhadap nasabah kita seperti kita melayani nasabah dengan sopan, contohnya ketika nasabah datang kesini kita perlakukan nasabah kita dengan baik, dan

menggunakan kata kata yang baik dan mudah dipahami, serta kita juga disini memang tidak ada ATM (Anjungan Tunai Mandiri) tapi kita ada atm berjalan yang mana di setiap beberapa hari sekali pegawai kita mendatangi nasabah yang ingin menabung atau penarikan, tindakan seperti ini juga mempermudah nasabah kita dalam melakukan transaksi tanpa harus ke kantor.⁷

Senada dengan yang dikatakan oleh Ibu ida sebagai Anggota BMT NU Cabang Larangan Pamekasan

“saya selama menjadi nasabah disini saya diperlakukan dengan baik, dan enakny lagi ketika saya mau nabung atau penarikan saya didatangi ke rumah tinggal bilang aja ke pegawai yang mendatangi mau minta penarikan berapa jadi saya tidak perlu lagi untuk ke kantor BMT NU Cabang Larangan Pamekasan.”⁸

Hasil dari wawancara diatas disimpulkan bahwa yang pertama dalam meningkatkan Loyalitas nasabahnya BMT NU Cabang Larangan Pamekasan memberikan pelayanan yang baik, tuturkata yang sopan, dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh nasabah, selanjutnya BMT memberikan fasilitas ATM (Anjungan Tunai Mandiri) berjalan sehingga nasabah yang mau melakukan tabungan dan penarikan tidak perlu lagi datang ke kantor BMT NU Cabang Larangan Pamekasan.

Selanjutnya di tambahkan oleh Bapak Ainur Rosyadi sebagai Juru Tabungan BMT NU Cabang Larangan Pamekasan

“jika ada nasabah yang sudah jarang melakukan transaksi disini kita mendatangi langsung menanyakan kenapa sudah lama tidak bertransaksi di BMT NU Cabang Larangan pamekasan, selanjutnya kita berikan penjelasan semenarik mungkin supaya mau lagi bertransaksi di sini serta kita tawarkan produk-produk kita yang mungkin belum diketahui oleh nasabah itu sendiri.”⁹

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dalam meningkatkan loyalitas nasabahnya BMT NU Cabang Larangan

⁷ Ibid...

⁸ Ida, Nasabah BMT NU Cabang Larangan Pamekasan, Tanggal 23 Maret 2023

⁹ Ainur Rosyadi, Juru Tabungan BMT NU Cabang Larangan Pamekasan, Tanggal 23 Maret 2023

Pamekasan memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya, serta memberikan bingkisan atau hadiah kepada nasabah yang masuk dalam daftar nasabah spesial, dan selanjutnya mendatangi nasabah yang sudah jarang bertransaksi untuk menjelaskan apa yang sedang terjadi sehingga jarang bertransaksi.

Terjadinya masalah dalam suatu hubungan memang sudah biasa terjadi. Maka dari itu setiap ada masalah yang terjadi merupakan kesempatan bagi bank untuk membuktikan konsistensi janji yang dulu diberikan melalui penyelesaian. Bank harus tanggap dalam menyelesaikan masalah para nasabahnya supaya nanti nasabah lebih percaya dan juga meningkat rasa loyalitasnya terhadap bank itu sendiri.

BMT NU Cabang Larangan Pamekasan untuk menghindari masalah yang semakin besar selalu tanggap dalam menyelesaikannya dengan mendiskusikan solusi terencana terbuka. Untuk menyelesaikan masalah yang baik terhadap nasabah yaitu dengan cara mendengarkan dan memberikan ruang bagi nasabah dalam menyampaikan keluhan dan sarannya.

Wawancara dengan Bapak Moh Jamali Sebagai Bagian Pembiayaan

BMT NU Cabang Larangan Pamekasan

“dalam menyelesaikan masalah yang terjadi kita mendengarkan dan memberikan ruang kepada nasabah untuk menyampaikan keluhan, pendapat yang mereka alami selanjutnya kita langsung tangani secepat mungkin biar masalahnya tidak semakin jadi membesar, hal ini juga untuk memberikan kenyamanan terhadap nasabah kita dan juga loyalitas mereka tetap terjaga.”¹⁰

¹⁰ Moh Jamali, Bagian Pembiayaan BMT NU Cabang Larangan Pamekasan, Tanggal 23 Maret 2023

Senada dengan ibu herlina sebagai Anggota BMT NU Cabang Larangan Pamekasan

“mulai dari saya menjadi nasabah di BMT NU Cabang Larangan Pamekasan tidak ada masalah yang saya alami semuanya berjalan dengan baik, walaupun ada masalah pada teman-teman nasabah yang lain biasanya langsung diatasi sama karyawan disini, sehingga masalahnya cepat teratasi dan dan tidak melebar kemana mana”.¹¹

Jadi dari hasil wawancara tersebut dapat dinyatakan bahwasanya dengan menyelesaikan masalah dengan baik dengan nasabah dapat meningkatkan loyalitas nasabah itu sendiri, pihak BMT NU Cabang Larangan Pamekasan selalu memberikan ruang bagi nasabah yang terkena masalah, dengan mencari solusi terbaik supaya masalah tersebut cepat teratasi. Untuk menyelesaikan masalah juga dengan sistem berjenjang, dimana jika salah satu dari karyawan tidak mampu mengatasinya meminta bantuan kepada rekannya atau kepada pimpinan, yang terpenting dibicarakan semua hal tersebut dengan cara baik-baik kepada nasabah.

Komunikasi juga menjadi salah satu faktor dalam meningkatkan loyalitas nasabah, menjaga komunikasi yang baik dengan nasabah merupakan cara yang digunakan bank untuk dapat melihat dan mengetahui kondisi nasabah, BMT NU Cabang Larangan Pamekasan selalu membangun komunikasi yang baik dengan nasabah, untuk menjaga dan meningkatkan loyalitas nasabahnya. Dan juga merupakan salah satu faktor kunci untuk membangun hubungan yang baik dengan nasabah.

¹¹ Herlina, Nasabah BMT NU Cabang Larangan Pamekasan, Tanggal 23 Maret 2023

Wawancara dengan Ibu Fariqul Isbahah sebagai Kepala Cabang
BMT NU Cabang Larangan Pamekasan

“Dalam meningkatkan loyalitas nasabah kita juga menjaga tali silaturahmi terhadap nasabah supaya ikatan emosional kita terjalin dengan baik, kita tidak meninggalkan adat, ketika kita ketemu dijalan atau ditempat-tempat tertentu kita menyapa duluan atau kita saling ngobrol, agar mereka merasa nyaman dan tidak merasa di abaikan.”¹²

Senada dengan Bapak Ainur Rosyadi sebagai juru tabungan BMT
NU Cabang Larangan Pamekasan

“iya mas ketika saya antar jembut tabungan nasabah tidak hanya datang ngambil buku tabungan terus langsung pergi tidak, tetapi saya berhenti sejenak ngobrol dulu menanyakan Bagaimana penjualan hari ini bagi yang pedagang, nasabah yang lain juga sama kita tanya sesuai dengan bidangnya, dengan cara seperti itu nasabah merasa dihargai, juga dengan perlakuan seperti itu akan mempererat kekeluargaan kita, jadi tidak hanya sebatas menabung.”¹³

Jadi dari hasil wawancara diatas dalam meningkatkan loyalitas nasabah BMT NU Cabang Larangan Pamekasan menjaga talisilaturahmi terhadap paranasabahnya, seperti ketika ketemu dijalan saling tegur sapa dan ketika sedang mengantarkan tabungan ngobrol dulu sejenak guna mempererat tali silaturahmi. Pemberian reward atau bonus juga salah satu meningkatkan loyalitas nasabah supaya nasabah tambah semangat dalam bertransaksi, pastinya bonus yang di terima nasabah tidak sama satu dengan yang lainnya

Ditambahkan oleh Bapak Lutfi Rahman sebagai Bagian Tabungan
BMT NU Cabang Larangan Pamekasan

“kita disini juga akan memberikan bonus kepada nasabah yang termasuk dalam nasabah terkhusus contohnya sering transaksi rutin, tidak pernah menarik saldo dll. Bonus yang kita berikan beragam macam seperti bingkisan hari raya, kalender,dll. Tindakan semacam ini guna

¹² Fariqul Isbahah, Pimpinan BMT NU Cabang Larangan Pamekasan, Tanggal 23 Maret 2023

¹³ Ainur Rosyadi, Juru Tabungan BMT NU Cabang Larangan Pamekasan, Tanggal 23 Maret 2023

memberikan rasa semangat terhadap nasabah yang lain untuk terus menabung di BMT NU Cabang Larangan pamekasan.¹⁴

Dari hasil wawancara diatas BMT NU Cabang Larangan Pamekasan dalam meningkatkan loyalitas nasabahnya juga memberikan reward atau bonus kepada nasabahnya yang termasuk nominasi sebagai penerima bonus tersebut seperti nasabah dengan tabungan yang tidak pernah di Tarik, setring transaksi dsb. Pemberian bonus ini untuk meningkatkan nasabah tetap loyal terhadap bank dan juga sebagai penyemangat bagi nasabah yang lain untuk sering bertransaksi di BMT NU Cabang Larangan Pamekasan kedepannya.

2. Faktor yang menghambat dalam meningkatkan kepercayaan dan loyalitas nasabah BMT NU Cabang Larangan Pamekasan

Saat ini persaingan lembaga keuangan semakin ketat semuanya berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan keuntungan yang maksimal kepada nasabahnya masing-masing seperti yang dihadapi BMT NU Cabang Larangan Pamekasan Dalam Meningkatkan Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah.

Wawancara dengan Bapak Ainur Rosyadi sebagai Juru Tabungan BMT NU Cabang Larangan Pamekasan

“menurut saya penghambat yang dihadapi ada pesaing di luar bagi hasilnya lebih besar dari sini, jadi menurut saya bagaimana kita harus pintar-pintar dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah supaya nasabah tidak terpengaruh oleh competitor sebelah dan tetap loyal kepada BMT NU Cabang Larangan Pamekasan, akan tetapi meskipun disini lebih kecil bagi hasilnya kita dalam melakukan pencairan 1 hari langsung cair, sedangkan disana untuk pencairannya

¹⁴ Lutfi Rahman, Bagian Tabungan BMT NU Cabang Larangan Pamekasan, Tanggal 23 Maret 2023

masih nunggu keesokan harinya, jadi meskipun kita lebih kecil bagi hasilnya dalam pencairan kita langsung dikeluarkan dihari yang sama agar nasabah kita tidak berfikiran negative tentang uang yang mereka simpan”¹⁵

Dari pemaparan diatas kendala yang di hadapi BMT NU Cabang Larangan adalah persaingan dari kompetitor yang memberikan bagi hasil yang lebih tinggi, hal ini yang menjadi kendala agar supaya nasabah tidak terpengaruh oleh kempetitor lain maka dari itu dalam penarikan dan di BMT NU Cabang Larang prosesnya 1hari langsung keluar berbeda dengan yang lain yang haruns menunggu keesokan harinya untuk penerimaan pencairan. Pelayanan seperti ini menjadi hal positif bagi BMT NU Cabang Larangan Pamekasan meskipun bagi hasilnya lebih rendah dalam pencairannya lebih cepat sehingga nasabah tidak berfikiran negative tentang uang mereka yang tersimpan.

Setiapa strategi pelayanan yang dijalankan oleh perusahaan pastinya akan memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing, kekurangan yang ada di sarana dan prasaran pelayanan dapat menjadi salah satu faktor penghambat dalam meningkatkan kepercayaan dan loyalitas nasabah di BMT NU Cabang Larangan pamekasan.

Senada dengan Ibu Fariqul Isbahah sebagai Kepala Cabang BMT NU Cabang Larangan Pamekasan

“Sebenarnya sarana dan Prasaran yang ada di kantor BMT NU Cabang Larangan Pamekasan sudah cukup memadai, akan tetapi luas bangunan yang ada disini masih belum begitu luas, dengan bangunan yang minim ini ruang tunggu yang kita miliki terbatas sehingga terkadang kalau pas lagi rame0ramenya ada nasabah yang menunggu

¹⁵ Ainur Rahman, Juru Tabungan BMT NU Cabang Larangan Pamekasan, Tanggal 23 Maret 2023

sambal berdiri, dan lagi lahan parkir yang kita miliki juga kurang begitu luas dikarenakan posisi kantor kita ada di pinggir jalan raya”¹⁶

Dari hasil wawancara diatas bahwasanya sarana dan prasarana menjadi kendala yang dihadapi BMT NU Cabang Larangan pamekasan dalam meningkatkan kepercayaan dan loyalitas nasabah, dengan luas bangunan yang tidak begitu luas sehingga ruang tunggu yang ada terbatas, jadi terpaksa nasabah yang tidak kebagian tempat duduk atau yang datang di akhir menunggu sambil berdiri, serta lahan parkir yang dimiliki BMT NU Cabang Larangan Pamekasan tidak begitu luas dikarenakan posisinya di pinggir jalan.

Memang benar dalam setiap perusahaan akan memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya sehingga nasabah akan merasa puas atas pilihannya menjadi nasabah. Akan tetapi kendala pasti selalu ada didalamnya, seperti halnya kendala dalam antar jemput bola atau ATM berjalan yang diterapkan oleh BMT NU Cabang Larangan dalam perjalanannya memberikan pelayanan yang maksimal tetapi masih ada kekurangan didalamnya seperti yang disampaikan oleh Bapak Ainur Rosyadi sebagai Juru Tabungan BMT NU Cabang Larangan Pamekasan

“kami selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah kami, akan tetapi kendala didalam pasti ada ketika kami hendak mengunjungi satu-persatu nasabah butuh ketelitian yang tinggi dan kesabaran terkadang ada nasabah yang terlewatkan sedangkan nasabah sudah menanti kedatangan kami, dan juga faktor cuaca ketika pas hujan dan hujannya agak lama kita telat datang kerumah nasabah atau lagi ketiga ban sepeda motor bocor ban, hal-hal seperti itu kenda dalam

¹⁶ Fariqul Isbahah, Pimpinan BMT NU Cabang Larangan Pamekasan, Tanggal 23 Maret 2023

memberikan pelayanan Tabungan berjalan, akan tetapi kita selalu memberikan informasi kepada nasabah supaya nasabah tidak kecewa”.¹⁷

Tabungan berjalan memang banyak manfaatnya bagi nasabah, nasabah tidak perlu mendatangi kantor dalam transaksi tabungan atau penarikan akan tetapi ada kendala yang mereka hadapi seperti yang di paparkan diatas dalam perjalanannya memberikan pelayanan Tabungan berjalan kendala yang dihadapi seperti lupa tidak di hampiri, hujan, ban bocor, kejadian seperti itu merupakan kendala Tabungan berjalan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

Pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepercayaan dan loyalitas nasabah, agar nasabah merasa nyaman dan akan terus melakukan transaksi dimasa yang akan datang namun dalam prakteknya pasti ada kendala yang tidak akan berjalan dengan mulus, dalam mengatasi kendala yang terjadi dilapangan tersebut biasanya BMT NU Cabang Larangan Pamekasan selalu melakukan musyawarah atau rapat dengan agar pemasalahannya yang ada dapat terselesaikan dengan baik sesuai dengan aturan yang sudah di tetapkan oleh BMT NU Cabang Larangan Pamekasan.

¹⁷ Ainur Rosyadi, Juru Tabungan BMT NU Cabang Larangan Pamekasan, Tanggal 23 Maret 2023

C. Temuan Penelitian

1. Upaya Yang Diterapkan BMT NU Cabang Larangan Pamekasan Dalam Meningkatkan Kepercayaan Dan Loyalitas Nasabah Kepercayaan

Kepercayaan merupakan hal penting bagi perusahaan yang harus dijaga atau ditingkatkan supaya usaha yang dijalankan berjalan dengan baik, selain itu juga merupakan asset penting dalam memngembangkan hubungan jangka Panjang. upaya yang dilakukan oleh BMT NU Cabang Larangan Pamekasan memberikan pelayanan yang baik, selalu menjaga kepuasan nasabah, menjaga kerahasiaan nasabah, menyelesaikan konflik secara baik. Untuk melaksanakan semua itu ada beberapa cara maki terapkan untuk menjaga kepercayaan dari nasabah di BMT NU Cabang Larangan Pamekasan:

1. Memberikan tampilan yang menarik

Nasabah selalu menghubungkan produk yang kita tawarkan dan melihat dari bagaimana berpenampilan. Jadi kami memberikan produk yang bermutu sesuai dengan kebutuhan nasabah, dan mewajibkan karyawan untuk berpenampilan yang rapi, dan bersih serta bertutur kata yang sopan dan mudah dimengerti.

2. Memastikan menjaga kerahasiaan nasabah

Memastikan bahwa pada setiap transaksi yang dilakukan oleh nasabah dijaga sebaik mungkin supaya tidak ada seseorangpun yang mengetahui, dan data pribadi (kerahasiaan nasabah) aman merupakan Langkah untuk menjaga dan membangun kepercayaan

nasabah itu sendiri. nasabah akan merasa nyaman dan tenang terhadap informasi berharga yang mereka memiliki dijaga kerahasiaannya sehingga nasabah percaya dengan kita.

3. Selalu apa adanya

Kebenaran akan membawa sebuah kepercayaan dari nasabah jadi pastikan semua yang kita tawarkan dan berikan kepada nasabah benar adanya sesuai dengan prosedur dan aturan yang ada. Jangan sekali-kali untuk menipu nasabah dengan kata-kata yang berlebihan, tapi tidak sesuai dengan kenyataan yang ada, jadi nasabah tidak merasa ditipu saat akan membeli produk yang kita tawarkan.

4. Selalu memberikan informasi pada nasabah

Memberikan informasi-informasi yang terbaru dan berguna serta bermanfaat kepada nasabah adalah cara kita untuk lebih dekat dengan nasabah dan membangun rasa kepercayaan mereka, dan sampaikan semua tentang perkembangan yang sedang terjadi, atau hal-hal yang berhubungan dengan nasabah.

5. Memberikan kemudahan bagi nasabah

Setiap nasabah pasti menginginkan semua hal menjadi mudah tidak terlalu ribet dan secepat mungkin. Tidak harus melalui proses-proses yang lama dimana akan mengganggu pekerjaan nasabah itu sendiri. Oleh karena itu, kami berikan produk tabungan yang mudah dan terjangkau oleh nasabah, dan kami juga memberikan kemudahan dalam melakukan simpanan dan penarikan dengan sistem ATM Berjalan diaman nasabah yang ingin menabung tidak perlu lagi

untuk datang ke kantor tinggal nunggu di rumah masing-masing nantinya kita yang akan mendatangi nasabah.

6. Jumlah Nasabah

Tabel 1.2 Tingkat Jumlah Anggota BMT NU Cabang Larangan Pamekasan

TAHUN	LAKI-LAKI	PEREMPUAN	JUMLAH
2023	1.176	1.936	3.112
2022	1.151	1.877	3.028
2021	988	1.515	2.503

Loyalitas

Loyalitas nasabah merupakan asset paling penting yang senantiasa harus dijaga oleh perusahaan karena nasabah yang sudah loyal akan memberikan keuntungan dan manfaat bagi perusahaan karena biaya dalam mencari nasabah baru cenderung lebih besar dari pada mempertahankan nasabah lama.

Upaya yang dilakukan BMT NU Cabang Larangan Pamekasan dalam meningkatkan loyalitas nasabah yan itu dengan memberikan pelayanan yang baik, menjaga tali silaturahmi, menyelesaikan konflik, serta memberikan reward atau bonus kepada nasabah yang dijabarkan sebagai berikut:

1. Memberikan pelayanan yang baik

Pelayanan merupakan langkah pertama dalam menghadapi nasabah supaya mereka loyal kepada kita, kita memberikan pelayanan kepada nasabah sebaik mungkin dari segi perlakuan yang baik, tutur kata yang sopan serta tidak membandingkan nasabahnya satu dengan nasabahnya yang lainnya. Hal ini menjadikannya nasabah merasa dihargai dan akan menambah loyalitas mereka terhadap kita.

2. Membangun silaturahmi yang baik dengan nasabah

Hubungan silaturahmi akan menambah keakraban nasabahnya dengan kita, maka dari itu membangun hubungan silaturahmi dengan nasabahnya juga penting dilakukan seperti ketika sedang bertemu di jalan kita saling tegur sapa atau kita kunjungi kerumah nasabahnya. Hal ini menjadikan ikatan emosional kita dengan nasabahnya terjalin dengan baik. Tindakan seperti ini juga akan menjadikan nasabahnya menjadi loyal terhadap kita

3. Menyelaskan masalah secara baik\

Terjadinya masalah dalam suatu hubungan sangat mungkin terjadi. Hal-hal yang dapat memicu timbulnya nasabahnya tidak hanya dari yang berkaitan dengan produk, namun juga biasanya berkaitan dengan pelayanan, keramahan, dan sikap dari karyawan. Maka dari itu ketika konflik sedang terjadi kita langsung respon cepat supaya masalah yang mereka hadapi tidak menjadikannya lebih besar. Selalu memberikan ruang bagi nasabahnya yang ingin menyampaikan keluhan dan saran supaya kita

mengerti apa yang sedang terjadi, selanjutnya kita lingsung cari solusi.

4. Memberikan reward atau hadiah kepada nasabah

Pemberian hadiah merupakan hal yang harus dilakuakn supaya nasabah akan merasa gembira dan senang ketika mendapatkan hadiah, pemberian hadian ini diberikan kepada nasabah yang sudah masuk dalam kategori nasabah terbaik seperti transaksi rutin, tidak menarik tabungan dalam jangka waktu tertentu, hadiah yang diberikan berbagai macam mulai dari bingkisan hari raya, kalender, payung dan sebagainya, pemberian hadian guna menjaga agar nasabah agar tetap loyal terhadap kita, dan tambah bersemangat dalam melakukan transaksi kedepannya.

5. Jumlah Aset

Tabel 1.4 Tingkat Jumlah aset BMT NU Cabang Larangan pamekasan

TAHUN	JUMLAH ASET
2023	16,2 Milliar
2022	14 Miilliar
2021	12 Milliar

2. Faktor yang menghambat dalam upaya meningkatkan kepercayaan dan loyalitas nasabah

Dalam meningkatkan kepercayaan dan loyalitas nasabah ada beberapa kendala yang dihadapi ditengah tengahh perjalanannya sehingga tidak

berjalan dengan lancar, hambatan yang ditemui yang membuat upaya meningkatkan dan loyalitas nasabah masih belum sempurna

- a. Hambatan dalam pelayanan pasti ada karena itu merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari upaya meningkatkan kepercayaan dan loyalitas nasabah karena memberikan pelayanan kepada nasabah pasti ada kurangnya meskipun sudah semaksimal mungkin dalam memberikan kepada nasabah. Sebagai karyawan tentunya banyak cara dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah sesuai dengan prosedur yang sudah ditentukan. Akan tetapi pasti bertemu dengan yang namanya kendala, Adapun kendala yang yang di hadapi ketika memberikan pelayanan terhadap nasabah salah satunya ketika dalam proses antar jemput tabungan, berdasarkan penuturan di atas dapat disimpulkan bahwa ketika dalam proses antar jemput tabungan kendala yang dihadapi seperti cuaca kurang mendukung (hujan), ban kempes, atau salah satu nasabah terlewatkan, dengan kejadian seperti ini akan mengecewakan nasabah yang sudah menunggu untuk menabung atau penarikan.
- b. Hambatan selanjutnya persaingan kompetitor lain yang begitu ketat dimana kompetitor lain berani memberikan bagi hasil yang lebih tinggi dari BMT NU Cabang Larangan Pamekasan hal ini menjadi tantang perusahaan untuk bisa meyakinkan orang lain untuk bergabung dan mempertahankan nasabah yang sudah percaya kepada ita bahkan sudah loyal supaya tidak beralih kepada yang lain,

dengan menjalankan strategi yang tepat akan memberikan menjadikan nasabah tetap percaya dan loyal terhadap perusahaan.

D. Pembahasan

1. Upaya BMT NU Cabang Larangan Pamekasan Dalam meningkatkan Kepercayaan Dan Loyalitas Nasabah

Kepercayaan

Salah satu elemen kunci yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah kepercayaan pelanggan, dan seiring tumbuhnya kepercayaan pelanggan, loyalitas konsumen terhadap bisnis juga meningkat.

Loyalitas pelanggan dapat dipengaruhi oleh sejumlah elemen penting, dan salah satu kuncinya adalah kepercayaan pelanggan. Pelanggan yang lebih percaya pada bisnis akan lebih berkomitmen terhadapnya.

Dalam memelihara kepercayaan BMT NU Cabanag Larangan Pamekasan yaitu dengan memberikan pelayanan yang terbaik pada saat melakukan transaksi seperti:

- 1) Sarana dan prasarana yang memadai dengan kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan.
- 2) Tersedianya karyawan yang baik dan ramah serta professional .
- 3) Agar konsumen merasa puas dan nyaman saat bertransaksi, sarana dan prasarana seperti peralatan dan fasilitas yang lengkap seperti ruang tunggu dan kamar tamu harus dilengkapi dengan fasilitas yang memadai.
- 4) Keamanan, artinya memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi yang dilakukan nasabah, menjaga kerahasiaan informasi

data nasabah terutama yang berkaitan dengan keuangan dan data pribadi karena tidak sembarang orang mengetahui.

Dasar utama perusahaan adalah kepercayaan baik dalam simpanan atau pembiayaan. Seseorang yang berada dalam hubungan kepercayaan akan bertindak dengan cara tertentu karena mereka memiliki keyakinan bahwa pasangannya akan memenuhi harapan mereka dan bahwa mereka dapat mempercayai kata-kata, janji, atau pernyataan pasangannya.

Selanjutnya ada beberapa elemen penting dari kepercayaan adalah

- 1) Kepercayaan merupakan perkembangan dari pengalaman seseorang dari masa lalu dan terhadap mitra seperti dapat dipercaya dan dapat diandalkan.
- 2) Kepercayaan melibatkan kesediaan seseorang untuk mengambil keputusan yang risiko
- 3) Kepercayaan melibatkan perasaan aman dan yakin pada mitra.

Pelanggan yang mengklaim bahwa mereka melakukan bisnis dengan perusahaan karena mereka dapat mengantisipasi sesuatu sebagai imbalan mungkin menggambarkan kepercayaan sebagai hal yang dapat diandalkan, dapat diprediksi, dan dapat diprediksi. Keandalan adalah hasil dari hubungan yang matang ke titik di mana penekanan ditempatkan pada sifat-sifat pribadi daripada perilaku tertentu, yang mengarah pada kepercayaan pada orang tersebut daripada pada tindakan tertentu. Kepastian pelanggan bahwa bisnis yang mereka pilih akan menjaga mereka adalah tanda kepercayaan. Untuk menciptakan

pelanggan yang nyata, pertumbuhan kepercayaan dan keyakinan harus menjadi pertimbangan.

Selanjutnya, pilihan untuk tetap menjadi pelanggan setia bisnis akan dipengaruhi oleh kepercayaan. Oleh karena itu, BMT NU Cabang Laranagan Pamekasan senantiasa menjunjung tinggi kepercayaan nasabah dengan meningkatkan kualitas pelayanan prima dan menggunakan berbagai sarana untuk mengefektifkan operasional bisnis.

Konsumen harus memiliki kepercayaan pada bisnis dan kepercayaan pada perusahaan yang dipilihnya. Namun, membangun kepercayaan membutuhkan waktu dan memerlukan interaksi yang sering dengan klien. Lebih penting lagi, kepercayaan tumbuh ketika seseorang mengambil risiko saat berinteraksi dengan orang lain. Ini berarti bahwa mengembangkan koneksi yang dapat dipercaya kemungkinan akan lebih mudah di beberapa sektor bisnis, terutama yang mencakup pengambilan risiko konsumen baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

Loyalitas

Loyalitas nasabah adalah rasa kesetiaan nasabah terhadap BMT. Nasabah akan mengatakan hal positif mengenai BMT artinya nasabah yang sudah loyal akan memberikan tanggapan positif terhadap BMT. Memberikan informasi kepada pihak lain untuk bergabung dengan BMT merupakan suatu respon terhadap kepuasan dan kenyamanan yang diperoleh dari pelayanan yang baik oleh pihak BMT, sehingga nasabah

yang loyal akan memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk bergabung dengan BMT.

Kejujuran juga penting untuk mempertahankan loyalitas pelanggan karena membangun kepercayaan dengan mereka. Ini terutama benar ketika menyangkut informasi terbaru. Jika sebuah bisnis memberikan fakta apa adanya tanpa membumbui, itu akan membangun kepercayaan pelanggan dan membuat mereka merasa nyaman, yang akan mendorong mereka untuk kembali ke Cabang Pamekasan Larangan dan membeli pembelian ulang produk BMT NU Cabang Larangan Pamekasan.

Pembelian kembali menandakan bahwa anggota puas dan nyaman dengan barang dan jasa yang mereka dapatkan, mengarahkan mereka untuk membeli lebih banyak produk BMT NU dari Cabang Larangan Pamekasan. Pembelian kembali adalah tanda loyalitas pelanggan.

Lamanya waktu anggota melakukan bisnis dengan perusahaan bukan merupakan faktor dalam menentukan apakah mereka dianggap sebagai pelanggan setia yang menggunakan produk perusahaan. Dengan demikian, seorang konsumen dianggap setia jika mereka secara konsisten membeli barang-barang bisnis dalam jangka pendek dan jangka panjang. Jadi, jika dia sering membeli barang-barang BMT NU dari Cabang Larangan Pamekasan dalam waktu singkat, bisa dikatakan dia adalah nasabah setia.

Jika pelanggan menerima layanan yang layak dan sopan, mereka akan merasa nyaman. Pelanggan yang mengalami masalah dengan transaksi akan menerima layanan yang cepat dan sopan. Jika ada

masalah, perusahaan bereaksi cepat dan memperbaikinya dengan terlebih dahulu mengumpulkan data, menganalisis masalah, dan kemudian bertindak seefektif mungkin untuk mengatasinya, seperti menyusun laporan keuangan dan menentukan posisi kreditur. Pelanggan akan merasa loyal terhadap BMT NU Cabang Larangan Pamekasan karena merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang ditawarkan.