

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Profil Lembaga**

##### **1. Sejarah Koperasi Syariah Karya Mandiri Tulungagung**

Kopsyah Karya Mandiri adalah sebuah Lembaga Keuangan Mikro atau yang dikenal dengan Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) yang kegiatan usahanya memakai pola syariah, yang mana setiap kegiatan operasionalnya telah diamanatkan dalam :

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian.
- b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1995 tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam oleh Koperasi.
- c. Keputusan Menteri Koperasi dan PKK Republik Indonesia Nomor 019/BH/MI/VII/1998 tanggal 24 Juli 1998.
- d. Keputusan Menteri Negara Koperasi, Usaha Kecil Menengah Republik Indonesia Nomor 20/PAD/MENEG I/II/2002 tanggal 15 Februari 2002.
- e. Keputusan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Republik Indonesia Nomor 91/Kep/M.KUKM/IX/2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Kegiatan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) tanggal 10 September 2004.

Pendirian Kopsyah Karya Mandiri disahkan pada tanggal 02 Desember 2002 dengan nomor surat keputusan 188.2/46/BH/424.75/2002 dan disahkan

oleh Bupati tulungagung Unit Bagian Kepala Kantor Koperasi dan UKM Kabupaten Tulungagung.

Kopsyah Karya Mandiri juga merupakan badan usaha yang kegiatan usahanya diarahkan pada bidang yang berkaitan langsung dengan kepentingan anggota/calon anggota baik untuk menunjang usaha maupun kesejahteraannya. Kelebihan kemampuan pelayanan dapat dikondisikan guna untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang bukan anggota dengan tujuan untuk mengoptimalkan kegiatannya dalam arti memperbesar volume usaha dan menekan biaya-biaya dan memberikan manfaat sebesar-besarnya kepada anggotanya serta untuk memasyarakatkan koperasi yang memakai pola syariah.

## **2. Visi dan Misi Koperasi Syariah Karya Mandiri**

Untuk meningkatkan pelayanan kepada para anggota maupun calon anggota serta meningkatkan kesejahteraannya. Kopsyah Karya Mandiri memiliki visi sebagai berikut :

- a. Menjadi penggerak perekonomian masyarakat, khususnya masyarakat lapisan kecil dan menengah.
- b. Penghubung antara pemilik dana (*shahibul maal*) dengan anggota/ calon anggota pemakai dana (*mudharib*).
- c. Sebagai lembaga pembiayaan yang secara berkesinambungan meningkatkan nilai tambah bagi usaha anggotanya maupun calon anggotanya.

Adapun untuk mewujudkan visi koperasi tersebut di atas Kopsyah Karya Mandiri menjabarkan ke dalam misi utamanya sebagai berikut :

- a. Memperluas dan memperbesar pangsa pasar usaha anggota dan calon anggota serta masyarakat kecil menengah.
- b. Memobilisasi dana sehingga berkembang dan bisa dijangkau oleh masyarakat lapisan bawah dan menengah guna mengembangkan kesempatan kerja.
- c. Mempertinggi kualitas SDM anggota maupun calon anggota menjadi lebih profesional dan islami.
- d. Meningkatkan kesejahteraan anggota maupun calon anggota.

### **3. Tujuan Koperasi Syariah Karya Mandiri**

Koperasi Karya Mandiri juga merupakan badan usaha yang kegiatan usahanya diarahkan pada bidang yang berkaitan langsung dengan kepentingan anggota/calon anggota baik untuk menunjang usaha maupun kesejahteraannya. Kelebihan kemampuan pelayanan dapat dikondisikan guna untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang bukan anggota dengan tujuan untuk mengoptimalkan kegiatannya dalam arti memperbesar volume usaha dan menekan biaya-biaya dan memberikan manfaat sebesar-besarnya kepada anggotanya serta untuk memasyarakatkan koperasi yang memakai pola syariah.

### **4. Lokasi Koperasi Syariah Karya Mandiri**

Koperasi Syariah Karya Mandiri terletak di Ruko Kembang Sore, Desa Bolorejo Kecamatan Kauman Kabupaten Tulungagung. Pemilihan ini berdasarkan pertimbangan:

a. Dekat dengan Konsumen Pasar

Lokasi Koperasi Syariah Karya Mandiri dekat dengan pasar Kauman sehingga banyak para pedagang yang mengajukan kredit sebagai modal untuk berdagang. Hal tersebut memberikan keuntungan pada Koperasi Karya Mandiri.

b. Dekat dengan Konsumen Petani

Lokasi Koperasi Syariah Karya Mandiri dekat dengan area persawahan Kecamatan Kauman dan Kecamatan Gondang sehingga banyak para petani yang mengajukan kredit sebagai modal untuk bertani. Hal tersebut memberikan keuntungan pada Koperasi Karya Mandiri.

c. Dekat dengan Perumahan Penduduk

Lokasinya yang dekat dengan rumah penduduk memungkinkan masyarakat menggunakan jasa Koperasi Syariah Karya Mandiri.

d. Mudah Dijangkau

Letak Koperasi Syariah Karya Mandiri mudah dilalui alat transportasi, sehingga memudahkan nasabah untuk menjangkau lokasi Koperasi Syariah Karya Mandiri.

e. Keamanan Lingkungan

Lokasi Koperasi Syariah Karya Mandiri dekat dengan perumahan penduduk, sehingga keamanan lingkungan di Koperasi Syariah Karya Mandiri terjamin.

f. Masyarakat Setempat

Masyarakat disekitar lokasi Koperasi Syariah Karya Mandiri banyak memberi dukungan berdirinya organisasi tersebut.

## 5. Produk Koperasi Syariah Karya Mandiri

Guna untuk meningkatkan kesejahteraan khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju adil dan makmur berlandaskan syariat Islam. Maka untuk mencapai hal tersebut Kopsyah Karya Mandiri memiliki beberapa produk yang bisa ditawarkan kepada masyarakat, di antaranya adalah:

a. Penyaluran Dana (*Financing*). Terdapat dua jenis, yaitu pembiayaan *murabahah* dan *musyarakah*. Tujuan pengajuan pembiayaan pada umumnya bertujuan untuk modal usaha, sehingga yang membedakan kedua produk pembiayaan ini ada pada mekanisme pelunasannya.

1) Pembiayaan *murabahah*, mekanisme dari pembiayaan ini adalah angsuran hanya bisa dilakukan sebanyak 6 kali (6 bulan) atau bisa dikatakan bahwa masa tempo pelunasan selama 6 bulan. Bulan pertama sampai bulan kelima nasabah hanya membayar bagi hasilnya saja, dan pada bulan keenam nasabah baru membayar pinjaman pokok ditambah dengan bagi hasilnya. Bagi hasil yang diterapkan untuk pinjaman ini sebesar 3% dari besar pinjaman pokok.

Contoh: nasabah A mengajukan pinjaman sebesar Rp 1.000.000,00 dan bagi hasilnya adalah Rp 30.000 ( $3\% \times \text{Rp}1.000.000,00$ ). Angsuran yang dibayar nasabah A pada bulan ke 1-5 sebesar Rp 30.000,00 atau sebesar bagi hasil yang telah ditetapkan di awal akad. Dan pada bulan ke 6 nasabah A wajib melakukan pelunasan pinjaman yaitu sebesar Rp 1.030.000,00 ( $\text{Rp} 1.000.000,00 + \text{Rp} 30.000,00$ ).

2) Pembiayaan *musyarakah*. Mekanismenya adalah jangka waktu angsuran disepakati antara pihak koperasi dan nasabah. Untuk setiap angsuran nasabah wajib membayar angsuran pokok ditambah dengan bagi hasil. Bagi hasil dalam pembiayaan ini sebesar 2% dari besar pinjaman pokok.

Contoh: Nasabah A mengajukan pembiayaan *musyarakah* sebesar Rp 1.000.000,00 dengan angsuran 10 kali (10 bulan), bagi hasil yang diterima pihak koperasi adalah Rp 20.000,00 (2% x Rp1.000.000,00). Jadi setiap bulan atau setiap angsuran nasabah A wajib membayar sebesar Rp120.000,00 (Rp 100.000,00 + Rp 20.000,00)

## 6. Struktur Organisasi Koperasi Karya Mandiri

Organisasi yang dimaksud berguna untuk mencapai tujuan atau misi yang telah ditetapkan koperasi. Karena tanpa adanya organisasi mustahil suatu tujuan dapat tercapai secara cepat, tepat, dan efektif. Selain itu juga berguna untuk melihat kedepan dan menyiapkan konsep mengatasi untuk segala kemungkinan yang bisa saja terjadi di masa yang akan datang.

Tugas pengurus koperasi sebagai pimpinan organisasi adalah mengendalikan anggaran belanja dengan selektif mungkin, agar dapat tercapai tujuannya. Peranan koperasi dipicu untuk meningkatkan agar dapat tumbuh menjadi Lembaga Ekonomi yang kuat dan mampu menjadi panutan bagi pembinaan dan pengembangan kemampuan berusaha golongan ekonomi lemah.

a. Jumlah Karyawan / Staf

Jumlah anggota laki-laki : 9 orang

Jumlah anggota perempuan : 1 orang

Jumlah : 10 orang

b. Kepengurusan

<b>Jabatan</b>	<b>Nama</b>
Ketua	Suyatno
Sekretaris	Soni Sumarsono
Bendahara	Istini

c. Pengawas

<b>Jabatan</b>	<b>Nama</b>
Penasihat	H. Sutrimo
Koordinator	Mochammad Hadi, SE.
Anggota	Muamar Gadavi
Anggota	Muhammad Ali

d. Manajemen Pengelolaan Koperasi

<b>Jabatan</b>	<b>Nama</b>
Manajer	Ernest Novian P
Bidang Accounting	Istini
Kasir	Istini
Bidang Administrasi	Soni Sumarsono
Marketing/AO	Suyatno
Marketing/AO	Fredi Hartono
Marketing/AO	Dhani Krestanto

## B. Temuan Penelitian

### 1. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah di Koperasi Syariah Karya Mandiri Tulungagung

Koperasi Syariah Karya Mandiri merupakan Lembaga Keuangan Syariah yang memiliki nasabah yang sangat loyal walaupun jika ditinjau dari lokasi Kopsyah Karya Mandiri memiliki banyak pesaing yaitu sesama Lembaga Keuangan Syariah yang menawarkan jasa yang sama kepada masyarakat. Namun masyarakat lebih memilih untuk tetap menjadi nasabah di Kopsyah Karya Mandiri. Sebagaimana dari hasil wawancara mengenai faktor apa yang mempengaruhi dengan Bapak Ernest Novian, Manager Kopsyah Karya Mandiri yang mengungkapkan bahwa:

*“Jadi begini, mengapa masyarakat sekitar lebih condong ke Kopsyah kita, karena yang pertama pelayanan, kita menawarkan jasa keuangan, jadi service itu yang paling penting. Kemudian dari segi produk, kita itu fleksibel, kita tidak terlalu menekan nasabah. Bagi kita kepuasan nasabah itu yang paling penting. Kemudian, mengapa banyak nasabah yang percaya pada kita, jadi disini ada Dewan Penasihat Syariah yang tujuannya untuk membuat trust lingkungan sekitarnya. Kalau di Lembaga Keuangan Syariah kita ini dinaungi oleh sesepuh atau orang yang tau agama agar dalam proses keseharian masyarakat lebih percaya. Contohnya, misalkan ada jamaah yang sedang membutuhkan dana, mereka lebih percaya karena Dewan Penasihatnya merupakan panutan dan orang yang disegani di lingkungan sekitar. Itu salah satu goodwill tambahan di Kopsyah kita. Di Lembaga Keuangan Syariah ini memang pengawasnya merupakan orang-orang penting, seperti H. Sutrimo yang pengaruhnya kuat dan sangat berada, jadi masyarakat merasa aman untuk menjadi nasabah di Kopsyah kita.”<sup>1</sup>*

Dikutip dari apa yang dikemukakan Bapak Ernest selaku Manager dari Koperasi Syariah Karya Mandiri, bahwa kualitas pelayanan adalah hal yang

---

<sup>1</sup> Hasil wawancara bersama Bapak Ernest Novian, Tanggal 21 Desember 2018, jam 11.00, di Kantor Koperasi Syariah Karya Mandiri Kauman Tulungagung.



paling utama untuk meningkatkan kepuasan nasabah sehingga loyalitas nasabah juga akan semakin tinggi. Bentuk dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Syariah Karya Mandiri menurut Bapak Ernest adalah:

*“Pelayanan yang kita berikan kepada nasabah adalah contohnya seperti proses pengambilan jaminan/BKPB oleh nasabah setelah pelunasan yang cepat dan dapat langsung diambil. Karena kita mengetahui bahwa nasabah sangat membutuhkan BPKB tersebut untuk diajukan pembiayaan ke tempat lain atau kendaraannya akan dijual. Kemudian kita juga menyediakan jasa untuk mengurus pembaharuan STNK, nasabah hanya cukup ke kantor meminta tolong untuk diuruskan surat-suratnya tanpa dipungut biaya, kalau misal nasabah ingin memberikan upah untuk uang lelah kita terima misalkan tidak juga tidak apa-apa. Selain itu, kita juga sengaja merekrut karyawan yang bertempat tinggal disekitar Kopsyah, sehingga antara karyawan dan nasabah sudah saling mengenal secara personal selain hubungan kemitraan pembiayaan ini. Hal tersebut membuat hubungan antara Kopsyah dan nasabah juga semakin dekat. Contohnya Bu Istini yang tinggal di Wonokromo dekat sini, semua orang daerah sini sudah mengenal Bu Is sehingga meningkatkan minat maupun loyalitas nasabah. Kemudian kita juga memberikan pelayanan yang cepat dan mudah meskipun kita tidak bisa memberikan pinjaman dengan jumlah besar karena kita memegang prinsip kehati-hatian. Kalau di tempat lain bisa memberikan pinjaman sebesar Rp. 5.000.000,00 maka kita bisa menekan dengan jumlah pinjaman sebesar Rp. 3.000.000,00 sampai Rp. 2.500.000,00. Dan juga kita menerapkan sistem jemput bola, jika ada nasabah yang tidak punya waktu untuk membayar secara langsung ke kantor, kita juga menyediakan jasa penjemputan, jadi nasabah tidak perlu repot-repot harus ke kantor. Tapi yang terpenting itu adalah interaksi antara karyawan dan nasabah, seperti basa-basi, menanyakan kabar keluarga, adiknya, kakaknya atau saudaranya, sehingga rasa kekeluargaannya akan semakin kuat jadi nasabah akan lebih nyaman”<sup>2</sup>.*

Data tersebut, didukung oleh hasil wawancara dengan Bu Istini selaku bendahara Kopsyah Karya Mandiri yang mengungkapkan bahwa:

*“Agar nasabah loyal kepada kita, faktor utamanya adalah mutu pelayanan. Jadi kita dalam melayani nasabah harus ramah, sopan dan*

---

<sup>2</sup> Hasil wawancara bersama Bapak Ernest Novian, Tanggal 21 Desember 2018, jam 11.00, di Kantor Koperasi Syariah Karya Mandiri Kauman Tulungagung.

*cepat. Contoh keramahan yang kita berikan itu adalah menanyakan kabar nasabah, atau bisa juga menanyakan kabar saudaranya. Meskipun kita dan nasabah sudah akrab dalam bermitra, namun kita juga harus tetap sopan dan santun kepada mereka. Kemudian kita juga memberikan pelayanan yang cepat untuk nasabah, seperti pencairan pinjaman dan pengambilan jaminan yang cepat. Selain itu, kita juga sebisa mungkin memberikan yang terbaik untuk nasabah kita, misalnya memberikan bingkisan saat hari raya dan memberikan kalender saat tahun baru tiba”.*<sup>3</sup>

Data tersebut didukung pula oleh Ibu Katmiatin yang beralamatkan di Desa Gondang yang telah lama menjadi nasabah Koperasi Karya Mandiri:

*“Karena disini karyawannya ramah, sudah mengenal dari dulu juga. Sudah tidak canggung lagi kalau membutuhkan dana jadi saya memilih di Koperasi sini.”*<sup>4</sup>

Selain dari pelayanan, Koperasi Syariah Karya Mandiri juga menawarkan produk pembiayaan yang tidak membebani nasabah sehingga nasabah tingkat loyalitas nasabah juga semakin tinggi. Seperti yang dikemukakan oleh Bapak Ernest sebagai berikut:

*“Produk kita sangat fleksibel, tergantung bagaimana kebutuhan para nasabah. Ada produk musyarakah yang memiliki sistem pembayaran pokok pinjaman ditambah bagi hasil setiap bulan, ada juga produk murabahah yang memiliki sistem pembayaran bagi hasilnya saja setiap bulan, sedangkan pinjaman pokok bisa dibayarkan pada akhir periode pinjaman. Sistem pembayarannya sendiri juga fleksibel, misalkan nasabah memiliki uang lebih untuk membayar pinjaman pokok tidak apa-apa dibayarkan kepada kita, nanti bisa mengurangi tingkat bagi hasil yang harus dibayarkan. Selain itu kita menetapkan tingkat bagi hasil yang cukup rendah juga. Jadi kita menerapkan sistem yang sangat fleksibel dan memudahkan para nasabah sehingga loyalitas nasabah masih tetap tinggi”.*<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup> Hasil wawancara bersama Ibu Istini, Tanggal 26 Desember 2018, jam 11.30, di Kantor Koperasi Syariah Karya Mandiri Kauman Tulungagung.

<sup>4</sup> Hasil wawancara bersama Ibu Katmiatin, Tanggal 26 Desember 2018, jam 11.45, di Kantor Koperasi Syariah Karya Mandiri Kauman Tulungagung.

<sup>5</sup> Hasil wawancara bersama Bapak Ernest Novian, Tanggal 21 Desember 2018, jam 11.00, di Kantor Koperasi Syariah Karya Mandiri Kauman Tulungagung.

Hal ini juga disampaikan oleh Bu Istini selaku bendahara, beliau juga menjabarkan bahwa reputasi produk yang dimiliki Kopsyah Karya Mandiri cukup berpengaruh terhadap loyalitas nasabah:

*“Sebenarnya nasabah itu lebih tau lembaga keuangan mana yang tingkat bagi hasilnya paling rendah, jadi kebanyakan nasabah juga mengatakan kalau di Kopsyah Karya Mandiri tingkat bagi hasilnya cukup rendah dibandingkan yang lain. Kemudian sistem pembayarannya kita memberikan kebebasan kepada nasabah jika ingin membayar berapa dulu tidak apa-apa, untuk mengurangi tingkat bagi hasil yang dibayarkan nantinya”.*<sup>6</sup>

Data tersebut diperkuat dengan penjelasan nasabah pembiayaan Ibu Katmiatin mengenai keunggulan produk yang dimiliki Kopsyah Karya Mandiri sebagai berikut:

*“Tingkat bagi hasil di Kopsyah Karya Mandiri itu rendah, jadi tidak terlalu memberatkan”.*<sup>7</sup>

Karena adanya kualitas pelayanan yang optimal dan produk yang bersifat fleksibel maka hal tersebut menciptakan kepuasan nasabah. Tingkat kepuasan nasabah dapat menjadi tolak ukur seberapa besar loyalitas nasabah. Sucipto Waris salah satu warga Kecamatan Kauman yang juga salah satu nasabah Kopsyah Karya Mandiri memberikan tanggapannya mengenai hal tersebut:

*“Ya saya puas terhadap pelayanan dan produk yang diberikan oleh Kopsyah Karya Mandiri. Karena pelayanannya cepat, pencairan pinjaman cepat dan pengambilan jaminannya juga cepat. Para staf juga sangat ramah”.*<sup>8</sup>

---

<sup>6</sup> Hasil wawancara bersama Ibu Istini, Tanggal 26 Desember 2018, jam 11.30, di Kantor Koperasi Syariah Karya Mandiri Kauman Tulungagung.

<sup>7</sup> Hasil wawancara bersama Ibu Katmiatin, Tanggal 26 Desember 2018, jam 11.45, di Kantor Koperasi Syariah Karya Mandiri Kauman Tulungagung.

<sup>8</sup> Hasil wawancara bersama Bapak Waris Sucipto, Tanggal 26 Desember 2018, jam 10.10, di Kantor Koperasi Syariah Karya Mandiri Kauman Tulungagung.

Jadi, dari hasil wawancara peneliti dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah di Koperasi Syariah Karya Mandiri ada 3 hal, yakni kualitas pelayanan, reputasi merek/produk yang ditawarkan dan kepuasan nasabah. Namun dari ketiga faktor tersebut, faktor kualitas pelayanan merupakan faktor terpenting yang dapat meningkatkan loyalitas nasabah terhadap Koperasi Syariah Karya Mandiri. Kualitas pelayanan yang optimal tersebut harus dilakukan oleh seluruh staf agar nasabah merasa nyaman dan merasa aman untuk bermitra dengan Koperasi Syariah Karya Mandiri.

## **2. Dampak Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah terhadap Keunggulan Bersaing di Koperasi Syariah Karya Mandiri**

Koperasi Syariah Karya Mandiri yang beralamatkan di Ruko Kembang Sore Desa Bolorejo Kecamatan Kauman Kabupaten Tulungagung bukan hanya menjadi satu-satunya Lembaga Keuangan Syariah yang ada di lingkungan tersebut. Di Ruko Kembang Sore sendiri, terdapat tiga Lembaga Keuangan Syariah yang berdiri berdampingan dengan Kopsyah Karya Mandiri, diantaranya adalah BMT Sahara, Kopsyah Tunas Artha Mandiri dan LKS ASRI. Ketiganya juga sama-sama memberikan produk yang hampir sama dengan Kopsyah Karya Mandiri. Namun ditinjau dari jumlah nasabah, nasabah Kopsyah Mandiri cenderung lebih tinggi dibandingkan dengan Lembaga Keuangan Syariah lain yang berdiri disekitarnya. Hal itu dikemukakan oleh Bapak Ernest selaku Manager Kopsyah Karya Mandiri:

*“Kenapa Kopsyah kita lebih banyak nasabahnya dibandingkan dengan LKS lain disekitar kita, karena kualitas pelayanan kita yang optimal dan produk kita yang bersifat fleksibel. Hal tersebut tidak bisa diberikan oleh lembaga lain. Kenapa hal itu bisa terjadi, karena kita memiliki staf yang*

*sudah mengenal secara personal nasabah kita, jadi kita tidak perlu repot-repot untuk mensurvey jika ada calon nasabah yang ingin mengajukan pembiayaan. Tidak seperti tempat lain yang harus disurvey terlebih dahulu mengenai jumlah pendapatan, pekerjaan atau bahkan survey terhadap lingkungan sekitar calon nasabah. Kita tidak menerapkan metode seperti itu, sehingga proses yang dilalui nasabah untuk pencairan pembiayaan relatif cepat dan sederhana. Selain itu, nasabah lebih percaya kepada kita, karena jika di LKS lain pada umumnya jaminannya digunakan oleh lembaga untuk mencari dana tambahan, maka di Kopsyah Karya Mandiri jaminan nasabah tetap ada, tidak dijamin lagi sehingga sewaktu-waktu nasabah ingin mengambil jaminan bisa langsung diambil. Kemudian dari segi produk, kita memberikan keleluasaan kepada nasabah jika mereka memiliki kelebihan uang yang ingin dibayarkan untuk pinjaman pokok, hal itu diperbolehkan. Berbeda dengan LKS lain yang harus membayar tingkat bagi hasil dan pinjaman pokok berdasarkan akad yang telah disepakati, dan nasabah tidak dapat mengurangi nilai bagi hasil apabila sudah membayar sebagian pinjaman pokok”.*<sup>9</sup>

Data tersebut diperkuat dengan wawancara peneliti dengan bendahara Kopsyah Karya Mandiri yaitu Ibu Istini, dalam wawancara tersebut Bu Istii mengungkapkan bahwa:

*“Sebenarnya nasabah itu lebih tau lembaga keuangan mana yang tingkat bagi hasilnya paling rendah, jadi kebanyakan nasabah juga mengatakan kalau di Kopsyah Karya Mandiri tingkat bagi hasilnya cukup rendah dibandingkan yang lain. Kemudian sistem pembayarannya kita memberikan kebebasan kepada nasabah jika ingin membayar berapa dulu tidak apa-apa, untuk mengurangi tingkat bagi hasil yang dibayarkan nantinya. Dan juga kalau di Kopsyah Karya Mandiri itu tidak ada survey untuk pengajuan pembiayaan, karena sebagian besar kita sudah mengenal secara personal. Kalau tidak pun, pada umumnya direkomendasikan oleh nasabah yang sudah loyal. Pada umumnya nasabah baru yang direkomendasikan oleh nasabah loyal merupakan keluarga, teman, tetangga atau saudaranya. Sehingga kita tidak perlu mensurvey nasabah seperti yang dilakukan oleh Lembaga Keuangan Syariah yang lain”.*<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> Hasil wawancara bersama Bapak Ernest Novian, Tanggal 21 Desember 2018, jam 11.00, di Kantor Koperasi Syariah Karya Mandiri Kauman Tulungagung.

<sup>10</sup> Hasil wawancara bersama Ibu Istini, Tanggal 26 Desember 2018, jam 11.30, di Kantor Koperasi Syariah Karya Mandiri Kauman Tulungagung.

Data tersebut juga didukung oleh hasil wawancara dengan Ibu Kamiatin selaku nasabah pembiayaan *murabahah* Koperasi Syariah Karya Mandiri yang mengungkapkan bahwa:

*“Kalau disini itu enak, misalkan saya punya uang lebih dan saya ingin membayar pinjaman pokok maka akan diterima, sehingga nilai bagi hasil yang saya bayarkan setiap bulannya jadi lebih ringan. Kalau ditempat lain tidak bisa, saya harus membayar tingkat bagi hasil yang sudah ditetapkan tanpa ada pengurangan dan tidak boleh membayar pinjaman pokok sesuai dengan keinginan kita”*.<sup>11</sup>

Selain Ibu Katmiatin, Bapak Waris Sucipto selaku nasabah pembiayaan *musyarakah* di Koperasi Syariah Karya Mandiri juga mengungkapkan mengenai keunggulan Koperasi Syariah Karya Mandiri dibandingkan dengan Lembaga Keuangan Syariah lain yang ada disekitarnya. Penjelasan Bapak Waris Sucipto dalam wawancara yang dilakukan adalah sebagai berikut:

*“Kalau di tempat lain itu pencairannya lebih lama, karena biasanya kita disurvey dulu bagaimana usahanya kemudian kadang tetangga juga ditanya bagaimana kegiatan kita sehari-hari. Tapi di Kopsyah Karya Mandiri tidak, pencairan dananya cepat karena kita tidak disurvey cukup membawa jaminan BPKB saja kemudian jika kita mau mengambil jaminan apabila sudah lunas tidak perlu menunggu terlalu lama”*.<sup>12</sup>

Dari hasil wawancara peneliti dapat disimpulkan jika faktor-faktor loyalitas nasabah sangat mempengaruhi keunggulan bersaing Koperasi Syariah Karya Mandiri dengan Lembaga Keuangan Syariah lain yang ada disekitarnya. Faktor-faktor tersebut terdiri atas Reputasi Merek atau Produk yang ditawarkan oleh pihak Koperasi Syariah. Produk Kopsyah Karya Mandiri lebih bersifat fleksibel

---

<sup>11</sup> Hasil wawancara bersama Ibu Katmiatin , Tanggal 26 Desember 2018, jam 11.45, di Kantor Koperasi Syariah Karya Mandiri Kauman Tulungagung.

<sup>12</sup> Hasil wawancara bersamaI Bapak Waris Sucipto, Tanggal 26 Desember 2018, jam 10.10, di Kantor Koperasi Syariah Karya Mandiri Kauman Tulungagung.

daripada Lembaga Keuangan Syariah lain sehingga nasabah lebih memilih menjadi nasabah di Kopsyah Karya Mandiri. Selain itu Kualitas Pelayanan yang cepat dan ramah memberikan kontribusi yang kuat terhadap keunggulan bersaing Kopsyah Karya Mandiri. Nasabah cenderung lebih memilih Kopsyah Karya Mandiri daripada Lembaga Keuangan Syariah lain yang ada di sekitarnya karena di Kopsyah Karya Mandiri menawarkan pelayanan yang cepat karena pada umumnya nasabah membutuhkan prosedur yang tidak merepotkan mereka. Karena kepuasan nasabah Kopsyah Karya Mandiri tetap terjaga dengan baik, maka nasabah tidak ingin berpindah menjadi nasabah di Lembaga Keuangan yang lain.