BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Profil Lembaga

1. Sejarah BMT Pahlawan Tulungagung

BMT merupakan Balai Usaha Mandiri Terpadu yang berintikan *Baitul Maal* (Lembaga Sosial) dan *Baitut Tamwil* (Lembaga Usaha). *Baitul Maal* adalah Institusi yang melakukan pengelolaan zakat, infaq, shodaqoh dan hibah secara amanah. Kegiatan yang dilakukan dalam bidang ini adalah mengumpulkan zakat, infaq, shodaqoh, dan hibah kemudian disalurkan untuk membantu kaum dhuafa (8 asnaf) yaitu fakir, miskin, muallaf, sabilillah, ghorim, hamba sahaya, amil, musafir dan termasuk anak – anak yatim piatu dan masyarakat lanjut usia. Baitut Tamwil adalah Institusi yang melakukan kegiatan usaha dengan mengumpulkan dana melalui penawaran simpoksus dan berbagai jenis simpanan/tabungan yang kemudian dikembangkan dalam bentuk pembiayaan dan investasi bagi usaha – usaha yang produktif.

Pembiayaan untuk modal usaha kecil dilakukan dengan sistem bagi hasil (tanpa bunga) dan pola jual beli. Praktek seperti ini sesuai syariat Islam, sehingga BMT disebut lembaga keuangan syariah. Keberadaan BMT telah mendapatkan pembinaan dan pengawasan dari Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil (PINBUK). PINBUK merupakan Badan Pekerja YINBUK yang didirikan bersama oleh ketua ICMI Pusat yaitu

Bapak Prof.Dr.Ing.BJ.Habibie, Ketua MUI K.H. Hasan Basri (alm) dan Dirut Bank Muamalat Indonesia (BMI) H. Zainul Bahar Noer. YINBUK/PINBUK sebagai Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) telah mendapat persetujuan dari Bank Indonesi (BI) Nomor 003/mou/phbk-pinbuk/VII/1995 untuk mengembangkan BMT – BMT dan pengusaha kecil bawah.

BMT PAHLAWAN Tulungagung merupakan salah satu dari 5000 BMT yang bertebaran diseluruh tanah air. BMT PAHLAWAN hadir untuk memberdayakan ekonomi masyarakat kecil (akar rumput) sesuai syariah Islam, yakni system bagi hasil/tanpa bunga. BMT PAHLAWAN beroperasi sejak 10 November 1996, diresmikan oleh Bapak Bupati Tulungagung dengan disaksikan oleh seluruh unsur MUSPIDA dan para tokoh masyarakat di Tulungagung. Dengan demikian sejak 10 November 1996 BMT PAHLAWAN mulai bergerak membantu para pengusaha kecil yang ada disekitarnya. Dalam proses selanjutnya BMT Pahlawan memperoleh Badan Hukum Nomor : 188.4/372/BH/XVI.29/115/2010 tertanggal tanggal 30 Maret 2016 dar Kementrian Koperasi. Dengan demikian maka keberadaan BMT secara hukum sudah terlindungi oleh undang-undang. Dengan menempati kantor di Jl. Khr. Abdul Fattah (komplek ruko pasar Ngemplak No. 33) Tulungagung BMT PAHLAWAN memberikan permodalan kepada para Pengusaha kecil dan mikro dengan sistem bagi hasil. Dengan sistem ini mereka merasa lebih pas dan nyaman. Sebab pemberian jasa

tidak didasarkan kepada besarnya jumlah pinjaman, namun didasarkan jumlah keuntungan mereka. Dan jika usaha mereka rugi maka kerugian akan ditanggung bersama. Hal ini berbeda dengan lembaga – lembaga keuangan konvensional yang tidak kenal nasib nasabah. Untung atau rugi tidak peduli yang penting "bayar bunga". Inilah ketidakadilan dalam praktek riba yang selama ini menjalar dalam kehidupan.

Dengan sistem syariah terbukti BMT Pahlawan makin berkembang dan diminati masyarakat sebagai lembaga keuangan alternatif. Terbukti saat ini BMT Pahlawan memiliki anggota binaan mencapai 13.987 orang. Mereka terdiri dari para Pengusaha kecil, kecil bawah di segala sektor; Perdagangan, Perikanan, Pengrajin, Pertanian, PKL dan lain – lain. Anggota BMT juga terdiri dari para penyimpan, dan para donator, berada di seluruh pelosok Tulungagung. Sehingga tidak mengherankan jika untuk mempermudah pelayanan dan jangkauan, BMT mendekatkan diri dengan membuka cabang – cabang dan Pokusma di beberapa tempat yakni; Cabang Bandung di Ruko Stadion Bandung, Cabang Gondang di Komplek Ruko Stadion Gondang, dan Pokusma di Notorejo.

a. Visi dan Misi BMT Pahlawan Tulungagung

Visi: terwujudnya BMT yang terdepan, tangguh dan profesional dalam membangun ekonomi umat.

Misi BMT Pahlawan Tulungagung

1. Memberikan layanan prima kepada seluruh anggota, mitra dan msayarakat luas.
2. Mendorong anggota, mitra dan masyarakat luas dalam kegiatan menabung dan investasi.
3. Menyediakan permodalan dan melakukan pendampingan usaha bagi anggota, mitra dan masyarakat.
4. Memperkuat permodalan sendiri dalam rangka memperluas jaringan serta menambah produk dan fasilitas jasa layanan.
5. Mencapai pertumbuhan dan hasil usaha BMT yang layak serta proporsional dan berkelanjutan.
6. Turut serta dalam gerakan pengembangan ekonomi syaraiah.

b. Ruang Lingkup Usaha dan Produk-Produk pada BMT Pahlawan Tulungagung

Sebagai mitra pengusaha kecil, BMT PAHLAWAN bertekad membantu mengurangi kemiskinan dengan meningkatkan ekonomi mereka. Adapun kegiatan yang dilakukan yakni:

1. Pembiayaan

Kegiatan pembiayaan merupakan salah satu produk BMT PAHLAWAN. Pembiayaan BMT adalah pemberian modal atau menyediakan barang yang dibutuhkan untuk keperluan usaha para pengusaha kecil agar usaha mereka semakin berkembang. Jadi yang dibiayai BMT adalah usahanya bukan orangnya. Oleh sebab itu dalam setiap pembiayaan berarti telah terjadi akad kerjasama

(*syirkah*) antara BMT (sebagai pemilik modal) dengan pengusaha kecil (sebagai pemakai modal) untuk bersama –sama mengembangkan usaha. Sebagai lembaga keuangan syariah, tentu saja BMT memakai system yang sesuai syariah Islam. Dalam kerjasama inilah akan diperoleh bagian pendapatan.

Adapun jenis – jenis pembiayaan yang dilakukan BMT antara lain :

a) **Pembiayaan *Musyarakah*** adalah pembiayaan dengan akad sirkah/ kerjasama antara BMT dengan anggota/Nasabah dengan modal tidak seluruhnya (sebagian) dari BMT atau penyertaan modal. Dalam jangka waktu tertentu hasil keuntungan usaha akan dibagi sesuai kesepakatan.

b) **Pembiayaan *Murabahah*** adalah system pembiayaan dengan akad jual beli, dimana nasabah membutuhkan barang (alat sarana usaha) dan BMT menyediakan barangnya. Kemudian nasabah membelinya di BMT dengan pembayaran dibelakang atau jatuh tempo, besarnya harga dan lamanya pembayaran ditentukan berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak.

c) **Pembiayaan *Bai'Bitsaman Ajil*** adalah system pembiayaan dengan akad jual beli , dimana nasabah membutuhkan barang (alat sarana usaha) dan BMT menyediakan barangnya. Kemudian nasabah membelinya di BMT dengan pembayaran diangsur. Mengenai besarnya angsuran dan lamanya

pembayaran ditentukan berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak.

d) **Pembiayaan *Qordul Hasan*** adalah pembiayaan yang tidak memungut bagi hasil kepada nasabah (peminjam) walau untuk usaha dan ada hasilnya. Dan jika bangkrut yang bersangkutan akan dibebaskan dari pinjaman.

2. Simpanan / Tabungan

Macam – macam Simpanan/Tabungan di BMT :

a) **Simpanan Pokok** yaitu simpanan yang dibayarkan sekali ketika masuk anggota baru BMT.

b) **Simpanan Wajib** yaitu simpanan yang wajib dibayarkan tiap bulan atau setiap mengangsur pembiayaan.

c) **Simpanan Pokok Khusus (***semacam* **Saham*)*** yaitu simpanan yang dibayarkan untuk modal awal dan pemupukan modal BMT , simpanan ini tidak bisa diambil kecuali dalam keadaan tertentu. Simpanan ini akan memperoleh Deviden (Pembagian SHU) tiap tahun.

d) **Simpanan Sukarela dengan Pola Mudharabah, Ada 2 Macam** :

1) *Simpanan mudharabah biasa* yaitu simpanan anggota BMT yang jumlahnya tidak terbatas, dapat diambil sewaktu waktu serta jumlah pengembilannya tidak dibatasi.

2) *Simpanan mudharabah berjangka* (deposito) yaitu simpanan anggota BMT yang jumlahnya tertentu dan jangka waktu pengambilannya ditentukan pula sesuai kesepakatan antara penabung dengan pihak BMT . Misalnya jangka 1 bulan , 3 bulan 6 bulan, 24 bulan dan seterusnya.

e) **Simpanan investasi Khusus** yakni simpanan khusus bagi perorangan/kolektif jangka waktu minimal 5 tahun dan , akan memperoleh bagi hasil khusus yang dapat diambil setiap bulan.

f) **Simpanan Haji** yakni simpanan khusus bagi perorangan yang telah mempunyai niat untuk menunaikan ibadah haji. Insyaallah dengan menyisihkan Rp 500.000,- tiap bulan penabung akan dapat menunaikan ibadah haji.

g) **Simpanan Pensiun** yakni simpanan khusus bagi perorangan yang bisa diambil jika yang bersangkutan telah pensiun

3. Pengumpulan Modal (Simpanan Pokok Khusus)

Modal sangat diperlukan dalam sebuah usaha. Lebih – lebih bagi lembaga keuangan, ketersediaan modal sendiri sangat menentukan kokoh tidaknya BMT. BMT Pahlawan yang ketika awal berdiri modal awal yang terkumpul dari 61 tokoh pendiri hanya sekitar Rp 15.000.000,00. Hingga pada tahun ke 21 ini modal BMT menjadi Rp 2.702.037.133,-. Namun demikian

jumlah ini masih sangat kurang jika di banding dana pihak ke tiga yang mencapai Rp 34.228.695.139,- Sesuai ketentuan seharusnya modal sendiri minimal 12,5 % dari dana pihak ketiga atau sebesar *4.3 milyar*,-. Oleh sebab itu hingga saat ini BMT Pahlawan masih kekurangan modal sendiri sebesar 1,6 milyar,-.

4. Pengelolaan Zakat, Infaq, Shodaqoh dan Wakaf

Sebagaimana dijelaskan dimuka bahwa kegiatan Baitul Maal BMT adalah mengumpulkan zakat,infaq sodaqoh dan hibah dari para Aghniya; dan menyarlurkannya kepada golongan 8 asnaf serta anak – anak yatim piatu dan kaum dhuafa' lainnya. Dasar pelaksanaan Program ini adalah *Undang-undang RI nomor 38 tahun 1999* tentang *Pengelolaan Zakat,* dimana dengan UU tersebut BMT secara legal dapat berperan sebagai Lembaga Amil Zakat (LAZ) yang berfungsi pengumpul, pengelola sekaligus penyalur zakat, infaq, shodaqoh, hibah dan sejenis. Tujuan program ZIS ini adalah dilaksanakan semata – mata untuk :

Pertama, meminta hak dari para fakir miskin pada harta orang kaya sebagaimana firman Allah: Dan pada harta mereka terdapat hak orang miskin yang meminta dan yang tidak berkecukupan (tetapi tidak meminta*)"(QS. Al.Dzariat 51 : 19)*

Kedua, penyaluran ZIS secara efektif dan tepat guna sesuai sasaran . Konsep pengelolaan ZIS yang ingin dikembangkan BMT PAHLAWAN adalah bagaimana ZIS itu dapat

memerdekakan kaum miskin. Untuk itu orang yang diberi dana semakin hari harus semakin mandiri hingga akhirnya lahir muzaqqi – muzaqqi baru, bukan sebaliknya semakin diberi ZIS semakin abadi gelar kemiskinannya.

Ketiga, untuk mengikis kesenjangan sosial yang semakin hari semakin menganga antara si kaya dan si miskin. Rasullullah SAW bersabda: "Bukanlah golonganku, orang (besar) yang tidak belas kasih pada orang kecil dan orang (kecil) yang tidak menghargai orang besar*" (HR. Anas).*

Selama tahun 2017 ini, BMT PAHLAWAN telah berhasil menghimpun dana ZIS sebesar Rp 339.031.375,-. Ditambah saldo awal Tahun 2016 sebesar Rp 84.874.203,- Dana itu telah disalurkan sebesar Rp 320.689.750,- Sehingga saldo dana ZIS BMT PAHLAWAN per 31 Desember 2017 Rp 103.215.828,- **(seratus tiga juta dua ratus lima belas juta delapan ratus duapuluh delapan rupiah).**

c. Bidang Keanggotaan BMT Pahlawan Tulungagung

BMT adalah lembaga ekonomi yang dibangun dan ditumbuh kembangkan dari dan untuk anggota. Oleh sebab itu peranan Anggota dalam menentukan maju mundurnya BMT sangat besar. Anggota BMT Pahlawan terdiri atas *anggota tetap, anggota tidak tetap dan anggota kehormatan*. **Anggota tetap** adalah Para Pendiri BMT Pahlawan yang sejak berdirinya telah ikut mendirikan dengan

menyetor modal awal yang disebut Simpanan Pokok Khusus (saham), simpanan pokok dan simpanan wajib. **Anggota tidak tetap** adalah anggota yang mendaftar kan diri setelah BMT berdiri dengan membayar simpanan Pokok, namun belum membayar sepenuhnya simpanan wajib. Mereka bisa masuk setiap saat dan bisa keluar setiap saat pula. Mereka masuk untuk menanamkan modal (Simpanan Pokok Khusus), atau menyimpan/menabung atau memperoleh pelayanan pembiayaan dan atau juga untuk membayar dan menerima Zakat infaq maupun shodaqoh dari BMT. Jumlah mereka selalu bertambah dari tahun ketahun. Sedangkan **anggota kehormatan** atau disebut anggota luar biasa adalah orang yang mempunyai kepedulian dan jasa untuk ikut serta memajukan BMT namun mereka tidak bisa ikut secara penuh sebagai anggota BMT. Sesuai data yang ada hingga akhir tahun 2017 anggota BMT tercatat sebanyak 13.987 orang dengan rincian sebagaimana tabel berikut :

Tabel 4.1

Tabel Perkembangan Anggota Bmt Pahlawan

No	Anggota	Tahun 2012	Tahun 2013	Tahun 2014	Tahun 2015	Tahun 2016	Tahun 2017	Tahun 2018
1	Pendiri / Aggota Tetap	59 org	61 org	61 org	61 org	61 org	61 org	58 org
2	Penanam Simpoksus	71 org	64 org	63 org	63 org	63 org	63 org	58 org
3	Penyimpan / Penabung	9.106 org	9.519 org	10.337 org	10.900 org	12.170 org	12.353 org	12. 825
4	Penerima Pembiayaan	2.149 org	2.044 org	1.435 org	1.105 org	1.176 org	1.510 org	1.522
	Total	**11.420 org**	**11.688 org**	**11.896 org**	**12.129 org**	**13.470 org**	**13.987 org**	**14.460 org**

Sumber: Data BMT Pahlawan Tulungagung

d. Bidang Kepengurusan

Untuk menjalankan roda organisasi, BMT Pahlawan di kendalikan oleh 3 orang Dewan Pengawas dan 5 orang Dewan Pengurus sebagaimana berikut;

1) Dewan Pengawas BMT Pahlawan:

Tabel 4.2

Dewan Pengawas BMT Pahlawan

No	Nama	Jabatan
1	Drs. H. Murtadlo	Pengawas syariah
2	H. Chamim Badruzzaman	Pengawas
3	H. Mulyono, SH	Pengawas

Sumber: BMT Pahlwan Tulugagung

2) Dewan Pengurus BMT Pahlawan:

Tabel 4.3

Dewan Pengurus BMT Pahlawan

No	Nama	Jabatan
1	Dr. H. Laitupa Abdul Mutalib, Sp.PD	Ketua
2	Drs. Affandi	Wakil Ketua
3	Drs.H. Siswadi, MA	Sekretaris
4	Dr. H. Anang Imam M, Mkes	Wakil Sekretaris
5	Ir. Hj.Harmi Sulistyorini	Bendahara

Sumber: BMT Pahlwan Tulugagung

3) Pengelola BMT Pahlawan

Untuk menjalankan usaha, dikendalikan oleh team managemen yang dipimpin oleh manager umum dan karyawan sebagai berikut :

Tabel 4.4

Pengelola BMT Pahlawan

No	Nama	Jabatan
1	H. Nyadin, MAP	General Manager
2	Dyah Iskandiana, S.Ag	Manager Keuangan
3	Feri Yeti, SE	Manager Pembukuan
4	Mispono, SE	Manager Pembiayaan
5	Miftahul Jannah,SE	Manager Data & Informasi
6	Juprianto, S.Ag	Manager Pokusma Notorejo
7	Dewi Kusnul Khotimah, S.HI	Kabag. Administrasi
8	Marathul Anisa, SE	Bagian Pajak
9	Nungky Suryandari, S.Sy	Kantor Kas Bandung
10	Arini Hidayati, SE.Sy	Kantor Kas Gondang

11	Fatkhur Rohman Albanjari	Bagian ZISWA
12	Astra Bella Flamboyan, S.Psi	Bagian Teller
13	Mahmud, S.M	Bagian Penagihan
14	Sutrisno, M.Pd.I	Bagian Penagihan
15	Mohammad Fauzi, S.H	Bagian Pemasaran

Sumber: BMT Pahlwan Tulugagung

2. Sejarah BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar

Koperasi BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri disingkat "Koperasi BMT UGT Sidogiri" mulai beroperasi pada tanggal 5 Rabiul Awal 1421 H atau 6 Juni 2000 M. di Surabaya dan kemudian mendapatkan badan Hukum Koperasi dari Kanwil Dinas Koperasi PK dan M Propinsi Jawa Timur dengan SK Nomor: 09/BH/KWK.13/VII/2000 tertanggal 22 Juli 2000.

BMT UGT Sidogiri didirikan oleh beberapa orang yang berada dalam satu kegiatan Urusan Guru Tugas Pondok Pesantren Sidogiri (Urusan GT PPS) yang didalamnya terdapat orang-orang yang berprofesi sebagai guru dan pimpinan madrasah, alumni Pondok Pesantren Sidogiri Pasuruan dan para simpatisan yang menyebar di wilayah JawaTimur.

Koperasi BMT UGT Sidogiri membuka beberapa unit pelayanan anggota di kabupaten/kota yang dinilai potensial. Alhamdulillah, pada saat ini BMT UGT Sidogiri telah berusia 18 tahun dan sudah memiliki 277 Unit Layanan Baitul Maal Watt Tamwil/Jasa Keuangan Syariah.

Pengurus akan terus berusaha melakukan perbaikan dan pengembangan secara berkesinambungan pada semua bidang baik organisasi maupun usaha. Untuk menunjang hal tersebut maka anggota koperasi dan penerima amanat perlu memiliki karakter STAF, yaitu Shiddiq (jujur), Tabligh (Transparan), Amanah (dapat dipercaya) dan Fathanah (Profesional).

a. Visi dan Misi BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar

1) Visi BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar

a) Terbangunnya dan berkembangnya ekonomi umat dengan landasan syariah Islam.

b) Terwujudnya budaya *ta'awun* dalam kebaikan dan ketakwaan di bidang sosial ekonomi.

2) Misi BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar

a) Menerapkan dan memasyarakatkan syariah Islam dalam aktivitas ekonomi.

b) Menanamkan pemahaman bahwa sistem syariah di bidang ekonomi adalah adil, mudah, dan maslahah.

c) Meningkatkan kesejahteraan umat dan anggota.

d) Melakukan aktivitas ekonomi dengan budaya STAF (Shiddiq/Jujur, Tabligh/Komunikatif, Amanah/Dipercaya, Fatonah/Profesional).

b. Ruang Lingkup Usaha dan Produk-Produk pada BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar

a) Produk Penghimpunan Dana (*Funding*)

1) Tabungan Umum

Merupakan produk simpanan Tabungan umum syariah yang setoran dan penarikannya dapat dilakukan setiap saat sesuai kebutuhan anggota.

2) Tabungan Haji

Merupakan produk simpanan berjangka dari Tabungan umum berjangka untuk membantu keinginan anggota melaksanaan ibadah haji.

3) Tabunganku Umroh

Merupakan produk tabungan yang diberikan secara bersama-sama dan berjangka untuk membantu keinginan anggota melaksanaan ibadah umrah.

4) Tabungan Hari Raya Idul Fitri

Merupakan produk simpanan dari Tabungan umum berjangka untuk membantu anggota memenuhi kebutuhan hari raya Idul Fitri.

5) Tabungan Pendidikan

Merupakan produk simpanan Tabungan umum berjangka yang diperuntukkan bagi lembaga pendidikan guna menghimpun dana tabungan siswa.

6) Tabungan Kurban

Merupakan produk Tabungan umum berjangka untuk membantu dan memudahkan anggota dalam merencanakan ibadah kurban dan aqiqah.

7) Tabungan Tarbiyah

Merupakan Tabungan umum berjangka untuk keperluan pendidikan anak dengan jumlah setoran bulanan tetap (*installment*) dan dilengkapi dengan asuransi.

8) Tabungan MDA Berjangka Plus

Merupakan Tabungan berjangka yang setoran dan penarikannya berdasarkan jangka waktu tertentu dan merupakan tabungan khusus dengan manfaat asuransi santunan kesehatan secara gratis.

b) Produk Pembiayaan

1) UGT GES (Gadai Emas Syariah)

UGT GES (Gadai Emas Syariah) merupakan salah satu produk pembiayaan Mikro yang Fasilitas pembiayaan dengan agunan berupa emas, ini sebagai alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat dan mudah.

2) UGT MUB (Modal Usaha Barokah)

Fasilitas pembiayaan modal kerja bagi anggota yang mempunyai usaha mikro dan kecil.

3) UGT PBE (Pembelian Barang Elektronik)

UGT PBE (Pembelian Barang Elektronik) Adalah fasilitas pembiayaan yang ditujukan untuk pembelian barang elektronik

4) UGT KBB (Kendaraan Bermotor Barokah)

UGT KBB (Kendaraan Bermotor Barokah) merupakan fasilitas pembiayaan untuk pembelian kendaraan bermotor

5) UGT PKH (Pembiayaan Kafalah Haji)

UGT PKH (Pembiayaan Kafalah Haji) adalah fasilitas pembiayaan konsumtif bagi anggota untuk memenuhi kebutuhan kekurangan setoran awal Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) yang ditentukan oleh Kementerian Agama, untuk mendapatkan nomor seat porsi haji

6) UGT MPB (Modal Pertanian Barokah)

UGT MPB (Modal Pertanian Barokah) adalah fasilitas pembiayaan untuk modal usaha pertanian.

7) UGT MJB (Multi Jasa Barokah)

UGT MJB adalah fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada anggota untuk kebutuhan jasa dengan agunan berupa fixed asset atau kendaraan bermotor selama jasa dimaksud tidak bertentangan dengan undang-undang/hukum yang berlaku serta tidak termasuk kategori yang diharamkan Syariah Islam.

8) UGT MTA (Multi Guna Tanpa Agunan)

Fasilitas pembiayaan tanpa agunan untuk memenuhi kebutuhan anggota.

9) UGT MGB (Multi Griya Barokah)

UGT MGB adalah pembiayaan jangka pendek, menengah, atau panjang untuk membiayai pembelian rumah tinggal (konsumer), baik baru maupun bekas, di lingkungan developer maupun non developer, atau membangun rumah atau renovasi rumah.

c. Struktur Organisasi BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar

a) Tugas dan Tanggungjawab

1) Pimpinan Cabang

a. Melakukan pertanggung jawaban operasional dan financial cabang pembantu

b. Melakukan misi kantor cabang pembantu secara keseluruhan

c. Mengelola pelaksanaan sistem prosedur dan mengakad nasabah yang melakukan pembiayaan maupun penarikan dana tabungan

d. Merencanakan, mengembangkan, melaksanakan, serta mengelola layanan unggul kepada nasabah.

2) Kepala cabang pembantu

a. Melakukan pertanggungjawaban operasional dan financial cabang pembantu.

b. Mengkoordinaksikan dan mengawasi bagian-bagian yang ada pada bagian pembiayaan mikro agar dapat bekerja sesuai dengan tujuan perusahaan.
c. Mengelola pelaksanaan sistem prosedur dan mengakad nasabah yang melakukan pembiayaan maupun penarikan dana tabungan.

3) AOAP

a. Memprospek anggota/nasabah yang macet atau menunggak dalam tempo waktu diluar batas kewajaran.
b. Mengeksekusi jaminan barang yang digadaikan jika nasabah mengalami macet.
c. Memberikan solusi dan menagih anggota/nasabah nasabah tertentu yang mengalami macet secara total.
d. Menjalin hubungan yang baik dengan anggota/nasabah.
e. Memastikan dana benar-benar dipakai sesuai dengan permintaan.
f. Mengawal pembiayaan sampai lunas.
g. Mencari anggota/nasabah untuk melakukan pinjaman usaha.
h. Menawarkan dan mempromosikan produk pembiayaan mikro dengan cara mendatangi anggota/nasabah di toko-toko, pasar, dan sebagainya.

4) AOSP

a. Menagih anggota/nasabah yang waktunya mengangsur tapi berhalangan datang kekantor.
b. Sebagai narasumber dalam layanan operasi Kantor Cabang Pembantu Ugt Sidogiri baik di luar maupun didalam.
c. Menjalin hubungan yang baik dengan nasabah.
d. Memastikan dana benar-benar dipakai sesuai dengan permintaan.
e. Mengawal pembiayaan sampai lunas.
f. Mencari anggota/nasabah untuk melakukan pinjaman usaha.
g. Menawarkan dan mempromosikan produk pembiayaan mikro dengan cara mendatangi anggota/nasabah di toko-toko, pasar, dsb.

5) *Teller*

a. Melayani anggota/nasabah untuk transaksi setor dan penarikan tunai dan non tunai serta transaksi lainya sesuai aturan standard pusat BMT Sidogiri Pasuruan.
b. Melayani anggota/nasabah dalam pembukaan dan penutupan rekening serta transaksi lainya sesuai aturan standard pusat BMT Sidogiri Pasuruan.

6) *Customer Service*

a. Memberikan informasi baik produk maupun layanananya yang dibutuhkan oleh anggota/nasabah atau calon anggota/nasabah.

b. Mengakad anggota/nasabah yang ingin melakukan pembiayaan dan penarikan dana sesuai aturan.

Table 4.5

Nama-Nama Pegawai dan Jabatan di BMT UGT Sidogiri Kantor Cabang Blitar

No.	Nama	Jabatan
1	Amir Burhan	Pemimpin Cabang
2	Mokh Ishom	Kepala cabang pembantu
3	Nazilul Farkhan	Teller
4	Muhamad LuaiHasan	AOAP
5	Mohamad Anwar Nuris	AOSP
6	Hisbulloh Huda	AOSP

Sumber: Data BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar

Tabel 4.6

Perkembangan Anggota BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar

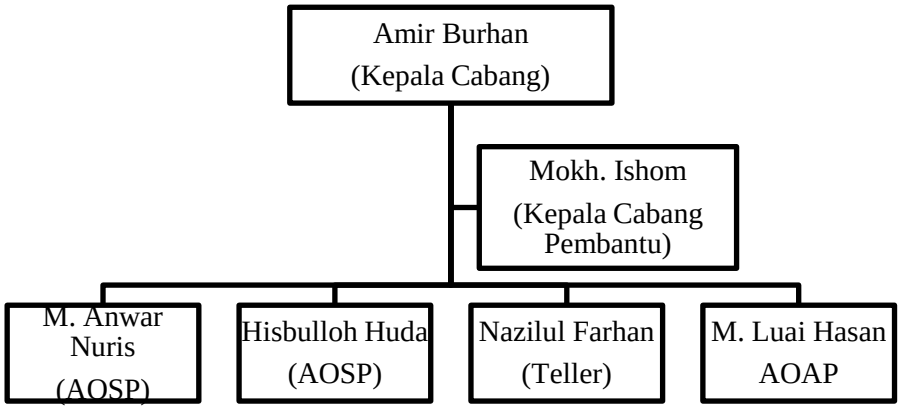
Informasi	Tahun			
	2015	2016	2017	2018
Jumlah anggota tabungan	1,008	1,318	1,541	1,741
Jumlah debitur pembiayaan	447	602	630	605
Jumlah autstanding/dana pembiayaan	857, 760, 216	1,510,452,390	1,526,986,514	1,268,726,174
Informasi		Keterangan		
Jenis pekerjaan debitur		Mayoritas pedagang pasar (lebih85%)		
Jenis pendidikan debitur		Mayoritas tamat SLTA dan S-1		
Jenis kelamin debitur		Mayoritas perempuan/ibu pedagang pasar		
Jumlah umur debitur		Rata-rata 30-50 tahun		

Sumber: Data BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar

Bagan 4.1

STRUKTUR ORGANISASI

BMT UGT SIDOGIRI CABANG PEMBANTU SUKOREJO BLITAR



Sumber: Data BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo

B. Temuan Penelitian

1. Peranan *Customer Service* dalam Meningkatkan Loyalitas Anggota Penabung dan Anggota Pembiayaan pada BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar

a. BMT Pahlawan Tulungagung

Untuk peranan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas anggota penabung dan anggota pembiayaan pada BMT Pahlawan disampaikan pernyataan dari anggota penabung yaitu Pak Haryono, Bu Nunik, dan Bu Parmi, anggota pembiayaan yaitu Mbak Ayuk, Bu Niswatin Kasanah, dan Pak Supriadi. Dan dari pihak karyawan Mas Fathkur dan Pak Mispono.

Berikut pernyataan dari Pak haryono selaku anggota penabung menyatakan:

"Saya suka pelayanan dari customer service BMT Pahlawan, orang-orangnya ramah sekali, customer service melayani dengan sopan, penggunaan kalimat yang sesuai, tersenyum, dan berusaha untuk membuat anggota senang terhadap pelayanan. Jika ada anggota yang bertanya, pihak koperasi maupun bagian customer service menjelaskan dengan sabar dan baik sampai anggotanya paham"[1]

Dari pernyataan tersebut Pak Haryono mengatakan bahwa *customer service* di BMT Pahlawan pelayanannya ramah.

[1] Hasil wawancara kepada Anggota Penabung BMT Pahlawan Tulungagung pada tanggal 25 Juni 2019.

Pernyataan tersebut dikuatkan dengan pernyataan anggota pembiayaan Ibu Niswatin Kasanah beliau menyatakan:

"Pelayanan Customer Service di BMT Pahlawan ini enak mbak, orangnya baik-baik, cepet. Sehingga membuat saya puas. Selain itu menyingkat waktu saya karna pelayanannya cepet tidak seperti di lembaga keuangan lainnya."[2]

Bu Niswatin Kasanah juga menjelaskan bahwa pelayanan *customer service* di BMT Pahlawan enak. Mas Fathkur memberikan pernyataan sebagai berikut:

"Selama ini pelayanan di BMT Pahlawan itu baik, dilihat dari global atau keseluruhan anggota BMT Pahlawan itu merasa nyaman, merasa enak. Karena sebagian dari karyawan BMT itu grapyak-grapyak, itu yang membuat pelayanan di BMT Pahlawan baik."[3]

Hampir sama dengan pernyataan Pak haryono dan Bu Niswatin Kasanah yang menyatakan bahwa pelayanan *customer service* di BMT pahlawan baik. Hal tersebut diperkuat oleh Bapak Mispono selaku bagian Manager Pembiayaan di BMT Pahlawan. Pak Mispono menyatakan bahwa:

"Pelayanan kami berikan sesuai dengan apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh para anggota. Kebetulan saya dibagian

---

[2] Hasil wawancara kepada Anggota Pembiayaan BMT Pahlawan Tulungagung pada tanggal 25 Juni 2019.

[3] Hasil wawancara kepada Bagian ZISWA BMT Pahlawan Tulungagung pada tanggal 22 Juni 2019.

pembiayaan, jika ada anggota yang ingin mengajukan pembiayaan maka kita ajukan pembiayaan kemudian kami survey dilihat kemampuan dan objek yang mereka jadikan agunan."[4]

Dari keempat pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan *customer service* pada BMT Pahlawan bagus.

Selanjutnya untuk pertanyaan ini mengenai kompetennya *customer service* dibidangnya disampaikan oleh Ibu Nanik yaitu:

"Iya, setiap saya melakukan transaksi disini hampir tidak ada masalah. Jika terjadi permasalahan customer service bisa menangani permasalahan yang dikeluhkan dengan sigap dan cepat dalam menyelesaikannya."[5]

Dari pernyataan tersebut Bu Nanik menyatakan bahwa *customer service* di BMT Pahlawan bahwasannya dengan salah satu sikap yang dimiliki *customer service* yang berkompeten bisa menjadi salah satu opsi pemecahan masalah, karena dengan kemampuan kompetensi, *customer service* akan melakukan segala sesuatu sesuai prosedur, cepat tangggap, dan secara tepat kemampuannya melayani anggota sesuai dengan yang diharapkan. Dengan kompetensi yang dimiliki, *costomer service* dapat bersikap sopan, ramah, tekun, dan berhati-hati. Sabar mengahadapi anggotanya dari berbagai macam sifat.

---

[4] Hasil wawancara kepada Manager Pembiayaan BMT Pahlwan Tulungagung pada 25 Juni 2019.

[5] Hasil wawancara kepaada Anggota Pembiayaan BMT Pahlawan Tulungagung Pada 25 Juni 2019.

Hal itu juga dirasakan oleh anggota pembiayaan yang bernama Pak Supriadi:

"Iya, tapi kadang-kadang belum karna biasanya diawal bulan banyak anggota yang melakukan transaksi sehingga pelayanannya lambat."[6]

Dari pernyataan yang disampaikan Ibu Nanik bahwa sekompetensi-kompetensinya *customer service* juga masih mempunyai kekurangan. Memang pada dasarnya manusia adalah bukan makhluk yang sempurna, kesempurnaan hanya milik sang pencipta yaitu Allah SWT semata. Jadi terkadang pelayanan *customer service* masih lambat ketika banyak nasabah yang datang, walaupun begitu *customer service* sudah memberikan pelayanan sebaik mungkin dan selalu berupaya mempertahankan pelayanan yang diberikan.

Kemudian peneliti menanyakan maksimalnya pelayanan bagian *customer service* disampaikan oleh Bu Nanik:

"Sudah, menurut saya customer service di BMT Pahlawan Tulungagung ini sudah memberikan pelayanan yang maksimal terutama juga saya karena mereka memahami apa yang saya keluhkan diwaktu saya bertanya tentang apa yang tidak saya mengerti, dan customer service selalu bersikap sopan, ramah, dan telaten dalam melayani nasabah."[7]

---

[6] Hasil wawancara kepaada Anggota Pembiayaan BMT Pahlawan Tulungagung Pada 25 Juni 2019.

[7] Hasil wawancara kepada Anggota Penabung BMT Pahlawan Tulungagung pada 25 Juni 2019.

Dari curahan Bu Nanik menunjukkan bahwa *customer service* BMT Pahlawan sudah memberikan pelayanan semaksimalnya kepada para anggota. *Customer service* juga selalu berusaha memahami kekurangan dan memberikan selusi dari semua keluhan yang anggota sampaikan diwaktu anggota mempertanyakan tentang apa yang tidak dimengerti dengan cara bersikap sopan, ramah, dan telaten tersebut dapat menarik minat anggota agar anggota tetap nyaman menggunakan jasa BMT Pahlawan Tulungagung dan menjadi anggota yang loyal.

Hal ini diperkuat oleh karyawan BMT Pahlawan yaitu Pak Mispono:

"Manusia itu tidak luput dari kekurangan, tetapi kita selalu berusaha untuk memaksimalkan pelayanan agar nasabah puas. Kami pun sebagai karyawan disini selalu mengevaluasi bersama-sama, melihat dari kejadian yang kemarin-kemarin, dan mencari solusi agar performa atau pelayanan kami selalu maksimal. Sehingga kepercayaan masyarakat atau anggota koperasi terhadap kami meningkat."[8]

Dari pernyataan Pak Mispono menunjukkan bahwa pelayanan *customer service* sudah maksimal dilihat dari upaya pihak koperasi BMT Pahlawan untuk mencari celah-celah kekurangan mereka dalam melayani para anggota baik anggota penabung atau anggota

[8] Hasil wawancara kepada Manager Pembiayaan BMT Pahlawan Tulungagung pada 25 Juni 2019.

pembiayaan yang akan diperbaiki melalui performa atau pelayanan berupa penyampaian informasi, kemampuan berkomunikasi dan mampu melayani anggota dengan cepat dan tepat. Karna pada dasarnya lembaga keuangan bukan hal yang biasa didengar khususnya masyarakat awam. Oleh karena itu salah satu tugas *costomer service* yaitu menjelaskan dengan pelan, sabar, telaten, dan teliti. Agar transaksi yang dilakukan antara anggota dan pihak lembaga (BMT) dapat dilakukan secara tepat dan cepat. Sehingga informasi yang disampaikan oleh BMT Pahlawan Tulungagung mudah dipahami.

Pertanyaan lanjutan juga ditanyakan kepada pihak karyawan BMT Pahlawan mengenai kendala-kendala dalam menghadapi anggota yang datang ke BMT Pahlawan, Mas Fatkur selaku bagian ZISWA memberikan jawaban berikut:

"Kendalanya yaitu ketika ada anggota yang belum kenal dengan kenal dengan BMT terkait sistem BMT yang masih seperti koperasi biasa belum seperti perbankan. Mereka itu masih ragu dengan BMT, bmt itu benar gak sih dan apa dapat percaya seperti itu. Kemudian kendala terkait pelayanan itu adanaya mis komunikasi antara anggota dan karyawan. Misalnya pencairan pembiayaan. Biasanya

komunikasi antara pimpinan dan karyawan tidak sinkron sehingga itu menyebabkan anggota marah-marah.”[9]

Dari pernyataan tersebut Mas Fatkur mengatakan bahwa kendala-kendala dalam menghadapi anggota yang datang ke BMT Pahlawan yaitu dari sistem BMT yang tidak sama dengan sistem Perbankan sehingga masyarakat atau anggota kurang percaya dengan BMT Pahlawan dan adanya mis komunikasi.

b. BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar

Untuk peranan *customer service* dalam menigkatkan loyalitas anggota penabung dan anggota pembiayaan pada BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar disampaikan pernyataan dari anggota penabung, anggota pembiayaan dan karyawan BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar.

Anggota penabung yaitu Bu Joko, Mbak Triyani, dan Bu Hartatik. Anggota pembiayaan yaitu Bu Dayana, Bu Maesaroh dan Bu Sriani. karyawan BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar yaitu Mokh. Isom dan M. Anwar Nuris.

Berikut pernyataan dari Bu Joko selaku anggota penabung menyatakan bahwa:

“Enak, sangat membantu. Sistemnya BMT ini tidak seperti bank lainnya mbak. Biasanya kan dilembaga lain itu kalau kita ingin menabung harus ke kantornya. Kalau di BMT ini ndak harus ke

[9] Hasil wawancara Kepada Bagian ZISWA BMT Pahlawan Tulungagung pada 22 Juni 2019.

kantornya mbak. Ada bagian petugas yang keliling dipasar ini yang namanya Mas Nuris. Bisa nabung sewaktu-waktu dan biasanya kalau ada kebutuhan mendadak bisa diambil sewaktu-waktu juga mbak. Orangnya pun juga ramah-ramah sehingga membuat nyaman terhadap pelayanan di BMT ini."[10]

Berikut pernyataan dari Bu Maesaroh selaku anggota pembiayaan menyatakan bahwa:

"Baik, bagus mbak. Selama ini saya gak ada kendala dengan pelayanan di BMT. Karna Mas Nuris ini baik, setiap hari dia kesini untuk menagih cicilan pembiayaan. Karna kalau ndak dicicil itu agak berat mbak. Saya nyicilnya itu sepunyanya, kalau punya 10.000 ya 10.000 itu disetorkan. Dengan pelayanan seperti itu membantu saya mbak. Kalau dipasar ini mengenal BMT dengan istilah Bank Sarung, jadi rata-rata orang disini itu ndak tau kalau BMT. Soalnya karyawannya itu pakai sarung biasanya kalau bank berpakaian rapi pakai celana."[11]

Dari pernyataan tersebut Bu Joko dan Bu Maesaroh menyatakan bahwa pelayanan *customer service* di BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar baik, bagus, ramah, dan sangat membantu pedagang-pedagang yang ada dipasar.

---

[10] Hasil wawancara kepada Anggota Penabung BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar pada 23 Juni 2019.

[11] Hasil wawancara kepada Anggota Pembiayaan BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar pada 23 Juni 2019.

Pernyataan tersebut diperkuat dengan pernyataan kepala cabang pembantu BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar yaitu Bapak Mokh. Ishom beliau menyatakan:

"Kami mengoptimalkan semaksimal mungkin, menerapkan service excellent, menerapkan budaya 5S yaitu salam, senyum, sapa, sopan dan santun). Memberi pelayanan sesuai dengan keinginan anggota tetapi apa yang diinginakan anggota kita saring dan kita tampung kemudian disesuaikan dengan sistem BMT ini. Menganggap anggota BMT sebagai saudara sendiri. Kami juga menerima keluhan anggota diluar kepentingan BMT. Saking nyamannya anggota BMT kepada kami, mereka itu ke kantor bukan untuk melakukan transaksi baik menabung atau mengangsur, tapi mereka curhat kepada kami. Meminta solusi kepada kami."[12]

Dari ketiga pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan *customer service* di BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar sangat bagus.

Selanjutnya untuk pertanyaan ini mengenai kompetennya *customer service* dibidangnya disampaikan oleh Mbak Triyani:

"Iya, setiap saya melakukan transaksi pihak BMT selalu mengingatkan saya untuk menyimpan slip bukti transaksi agar tidak terjadi kesalah pahaman di suatu saat ini. Kalau pun ada kesalah pahaman pihak BMT dapat menyelesaikan dengan cepat,

[12] Hasil wawancara kepada Ketua Cabang Pembantu BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar pada 23 Juni 2019.

menggunakan cara yang pas sehingga tidak terjadi yang namanya ada salah satu pihak yang dirugikan"[13]

Pelayanan *customer service* pada BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar menunjukkan bahwa *customer service* sudah kompeten dibidangnya dilihat dari caranya melayani, menanggapi dan memecahkan masalah yang mengedepankan ramah dan kesopanan agar tidak menyinggung pihak anggota.

Anggota pembiyaan yang bernama Bu Dayana juga merasakan hal yang sama beliau menyatakan bahwa:

"Iya, sudah kompeten dibidangnya. Kalau dilembaga lain kan antri mbak, di BMT ini tidak pakek antrian. Kebetulan saya anggota yang hariannya dipasar dimana ada pihak lembaga bertugas yang bernama Mas Nuris menghampiri kami langsung. Jadi pelayanannya cepat, selai itu ramah, sopan sama dengan yang lainnya. Kemudian juga bisa mencicil angsuran setiap hari walaupun nominalnya kecil tapi sangat membatu agar tidak terlalu keberatan saat jatuh tempo." [14]

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa cara *customer service* melayani anggotanya dengan sopan, ramah, cepat, dan kesesuai mengampil keputusan menunjukkan bahwa pelayanan *customer service* sudah kompeten dibidangnya.

---

[13] Hasil wawancara kepada anggota penabung BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar pada tanggal 24 Juni 2019.

[14] Hasil wawancara kepada Anggota Pembiayaan BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar pada 24 Juni 2019.

Selanjutnya peniliti menanyakan mengenai tingkat kemaksimalan pelayanan *customer service* dari anggota penabung yang bernama Bu Hartatik menyatakan bahwa:

"Sudah maksimal, selama ini selalu mengerti dengan kondisi saya. Selama bertransaksi orangnya yang langsung kesini. Kami tinggal menunggu pihak BMT yang bertugas datang. Dari transaksi itu diberi struk bukti transaksi dan diberi tahu untuk menyimpannya. Tidak pernah mengecewakan." [15]

Pernyataan Bu Hartatik menunjukkan bahwa pihak *customer service* berupaya mengerti kondisi anggotanya dan memberikan perhatian penuh berupa peringatan untuk menyimpan bukti transaksi atau struk yang diberikan.

Hal ini diperkuat oleh Mas Nuris selaku AOSP di BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar menyatakan bahwa:

"Kalau merasa maksimal itu tidak boleh, tapi diupayakan untuk maksimal. Karena tingkat pelayanan yang maksimal itu yang menilai adalah anggota, kami sebagai karyawan disini selalu mengupayakan maksimal agar sesuai dengan keinginan anggota. Misalnya saya jam 11 siang janjian kepada Bu A untuk mengambil angsuran, tapi terkendala dengan anggota yang datang ke kantor.

[15] Hasil wawancara kepada Anggota Penabung BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar pada 24 Juni 2019.

Lalu saya selalu mengonfirmasi ke pada Bu A. Selama ini tidak ada komplen dari anggota." [16]

Pernyataan Mas Nuris selaku AOSP menunjukkan bahwa pelayanan customer sudah maksimal dimana berusaha untuk memenuhi keinginan dan tidak ingin mengecewakan anggotanya dalam bentuk Mas Nuris mengonfirmasi kepada Bu A bahwa ada keterlambatan dari jam sebelumnya yang sudah dijanjikan.

Peneliti menambahkan pertanyaan kepada Bapak Ishom mengenai kendala-kendala dalam menghadapi nasabah yang datang ke BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar, beliau menyatakan bahwa:

"Kendalanya adalah pembiayaan macet. Dengan adanya pembiayaan macet ini kita ambil hikmahnya. Fikiran kita menjadi terbuka untuk mencari solusi agar peristiwa ini tidak terjadi kembali dan lebih berhati-hati dalam memberikan pembiayaan dalam artian lebih selektif. Mencari cara bagaimana mencari anggota dan bagaimananya cara menagih. Jika terjadi terjadi pembiayaan macet yang agak lama, maka orang tersebut akan kita datangi, kita tanyai dan diselesaikan secara kekeluargaan." [17]

Kendala adalah resiko dari sebuah usaha. Tetapi tergantung bagaimana kita menyikapinya. Dengan fikiran yang terbuka maka akan menemukan solusi dari segala masalah. Menyelesaikan

---

[16] Hasil wawancara kepada AOSP BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar pada 23 Juni 2019.

[17] Hasil wawancara kepada Ketua Cabang Pembantu BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar pada 23 Juni 2019.

masalah dengan cara kekeluargaan, ditanyai dan dicarikan solusinya merupakan strategi pihak BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar.

2. Loyalitas Anggota Penabung pada BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar

a. BMT Pahlawan Tulungagung

Untuk loyalitas anggota penabung pada BMT Pahlawan Tulungagung disampaikan pernyataan dari anggota penabung yaitu Pak Haryono, Bu Nunik, Bu Parmi, dan karyawan BMT Pahlawan Tulunggaung yaitu Mas Fathkur dan Pak Mispono. Berikut pernyataan Pak haryono menyatakan bahwa:

"Saya sudah bisa dikatakan sebagai anggota yang loyal di BMT Pahlawan, karena menurut saya sudah dari dulu saya menabung disini dan dari sebagian uang yang saya miliki tak tabung disini." [18]

Dari pernyataan tersebut Pak Haryono mengatakan bahwa anggota yang menggunakan jasa di BMT pahlawan Tulungagung ini termasuk anggota yang loyal. Pernyataan tersebut dikuatkan dengan pernyataan bagian ZISWA yaitu Mas Fathkur, beliau menyatakan:

"Alhamdulillah selama ini angggota loyal terhadap BMT. Kalau seandainya inigin keluar dari BMT kita arahkan, misalnya mau nutup rekening tabungan kita arahkan "jangan ditutup buk, kalau

[18] Hasil wawancara kepada Anggota Penabung BMT Pahlawan Tulungagung pada 25 Juni 2019.

seandainya sewaktu-waktu ibuk ingin menabung kembali bisa ndak usah nutup tabungan" itu cara kami mempertahankan anggota agar tetap loyal terhadap BMT." [19]

Dari penjelasan tersebut disimpulkan bahwa kebanyakan anggota BMT Pahlawan Tulungagung ini loyal. Selanjutnya pertanyaan bentuk kesetiaan atau loyalitas nasabah akan dipaparkan oleh Bu Nunik bahwa:

"Sejak berdirinya BMT ini saya selalu menabung disini. Saya menyimpan/tabungkan sebagian uang yang saya miliki dan saya peroleh dari bisnis di BMT Pahlawan Tulungagung ini." [20]

Pernyataan yang disampaikan oleh Bu Nunik bahwa beliau menyimpan sebagian besar uang yang dimiliki dan uang dari hasil bisnis di BMT Pahlawan Tulungagung, jadi bisa disimpulkan bahwa BMT Pahlwan Tulungagung mampu menarik para anggota untuk menyimpan uangnya di BMT tersebut. Dengan pelayanan yang maksimal dan fasilitas yang memadai anggota pun akan tetap nayaman dan menjadi anggota yang loyal pada BMT Pahlwan tulungagung.

Bentuk kesetiaan atau loyalitas anggota ini diperkuat oleh Bapak Mispono selaku Bagian Pembiayaan menyatakan bahwa:

---

[19] Hasil wawancara kepada Bagian ZISWA BMT Pahlawan Tulungagung pada 22 Juni 2019.

[20] Hasil wawancara kepada Anggota Pembiayaan BMT Pahlawan Tulungagung pada 25 Juni 2019.

"Sebagian besar anggota BMT Pahlawan ini loyal karena bagi hasil yang kita berikan untuk anggota penabung lumayan tinggi dari pada lembaga atau perbankan lainnya. Bagi hasil yang tinggi ini lah yang menarik nasabah untuk terus bertransaksi atau menabung di BMT Pahlawan. Selain itu tabungan juga bisa diambil sewaktu-waktu jika ada anggota yang ingin mengambil tabungan dengan nominal yang banyak maka anggota penabung tersebut diminta untuk mengonfirmasi 1-2 jam sebelumnya. " [21]

Pernyataan dari Bapak Mispono tersebut menyatakan bahwa sebagian besar anggota BMT Pahlawan Tulugagung loyal karena BMT Pahlawan Tulungagung memberikan keistemewaan berupa bagi hasil yang tinggi dibandingkan dengan lembaga lainnya.

Selanjutnya adalah pernyataaan mengenai kepuasan dengan pelayanan *customer service* dan tetap loyal menjadi anggota penabung di BMT Pahlawan Tulungagung yang akan dicurahkan oleh Bu Parmi bahwa:

"Iya, saya puas sekali dan tetap ingin menabung disini. Karena faktor aman, kepercayaan, dan pelayanan baik yang diberikan kepada saya dan anggota lainnya." [22]

---

[21] Hasil wawancara kepada Bagian Pembiayaan BMT Pahlawan Tulungagung pada 25 Juni 2019.

[22] Hasil wawancara kepada Anggota Penabung BMT Pahlawan Tulungagung pada 25 Juni 2019.

Pernyataan tersebut diperkuat oleh Bu Nunik sebagai anggota penabung dan Mas Fatkur selaku bagian ZISWA BMT Pahlwan Tulugagung. Bu Nunik menyatakan bahwa:

"*Sangat puas sekali. Selain menabung saya juga ada bisnis dengan pihak BMT Pahlawan dan merekomendasikan kepada teman-teman saya agar bisa merasakan bagi hasil yang seperti peroleh.*" [23]

Pernyataan yang disampaikan oleh beberapa anggota penabung tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan *customer service* kepada anggota memuaskan dan keloyalan anggota dipengaruhi oleh faktor kepercayaan, kenyamanan, dan hubungan yang baik.

Kemudian bagian ZISWA BMT Pahlawan Tulungagung menguatkan dengan strategi yang digunakan untuk mempertahankan anggota lama agar menjadi loyal, beliau menyatakan bahwa:

"Kami mempertahankan anggota lama untuk menjadi anggota loyal dengan cara bersilaturrahmi, memberikan pelayanan yang cepat, memberikan parsel. Meberikan hal yangsederhana tapi memberikan kesan yang baik."[24]

Dari pemaparan Mas Fathkur bahwa salah satu cara untuk mempertahankan anggota lama agar menjadi anggota yang lain yaitu memberikan pelayanan yang cepat. Dengan pelayanan yang

---

[23] Hasil wawancara kepada Anggota Penabung BMT Pahlawan Tulungagung pada 25 Juni 2019.

[24] Hasil wawancara kepada bagian ZISWA BMT Pahlawan tulungagung pada 22 Juni 2019.

maksimal maka anggota BMT Pahlawan Tulugagung tidak akan berpaling ke lembaga lain.

Kemudian peneliti melanjutkan pertanyaan inti mengenai apa status anggota tersebut di BMT Pahlawan Tulugagung dan apa alasannya menabung di BMT Pahlawan yang akan disampaikan oleh Pak Haryono bahwa:

"Status saya disini sebagai anggota penabung dan alasan saya menanbung disini adalah dimana BMT Pahlawan ini lembaga yang menggunakan prinsip syariah. Karna saya itu salah satu orang yang selektif dengan prinsip-prinsip non-syariah. Selayaknya sebagai orang muslim melakukan sesuatu hal yang sesuai dengan yang diajarkan oleh Rasulullah." [25]

Bu Parmi menyatakan bahwa:

"Saya sebagai anggota penabung, alasannya saya menabung disini strategisnya lembaga BMT Pahlawan dari rumah (dekat dari rumah), dan faktor keamanan."[26]

Dari pernyataan Pak Haryono dan Bu Parmi bahwa anggota yang menabung disini karena prinsip kesyariahan yang tidak sama dengan perbankan yang menggunakan sistem riba, letak geografis atau letak BMT Pahlawan yang strategis, dan faktor keamanan yang dipercayakan oleh anggota penabung.

---

[25] Hasil wawancara kepada Anggota Penabung BMT Pahlawan Tulungagung pada 25 Juni 2019.

[26] Hasil wawancara kepada Anggota Penabung BMT Pahlawan Tulungagung pada 25 Juni 2019.

Selanjutnya adalah cara merayu anggota baru agar mau menabung di BMT Pahlawan dan Strategi *customer service* dalam meningkatkan loyalitas anggota, Mas Fathkur menyatakan bahwa:

"Dengan cara menunjukkan keunggulan produk BMT Pahlawan dan untuk meningkatkan loyalitas anggota yaitu memberikan pelayanan yang excellent seperti ramah, menganggap anggota seperti sahabat dan saudara sendiri. Kayak Bu Diyah yang melayani anggota yang datang ke kantor dengan ramah." [27]

Penyataan tersebut mengungkapkan strategi yang digunakan untuk merayu anggota baru agar mau menyimpan dan strategi *customer service* dalam meningkatkan jumlah anggota yang loyal. Dimana *service excellent* adalah suatu pelayanan yang terbaik dan memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan / masyarakat. Itulah yang menyebabkan anggota baru menggunakan jasa dan loyalitas anggota penabung BMT Pahlawan bertambah.

b. BMT UGT Sidogiri Capem Blitar

Untuk loyalitas anggota penabung pada BMT UGT Sidogiri Capem Blitar disampaikan pernyataan dari anggota penabung yaitu Pak Joko, Mbak Triyani, Bu Hartatik, dan karyawan BMT UGT

[27] Hasil wawancara kepada Bagian ZISWA BMT Pahlawan Tulungagung pada 22 JUNI 2019.

Sidogiri Capem Blitar yaitu Bapak Ishom dan Mas Nuris. Berikut pernyataan Bu Joko menyatakan bahwa:

"Saya sudah loyal kepada BMT, setiap saya punya uang saya tabung di BMT. Sudah sejak awal berdirinya BMT saya melakukan transaksi di BMT." [28]

Dari pernyataan diatas yang disampaikan oleh Bu Joko bahwa anggota yang menggunakan jasa BMT UGT Sidogiri Capem Blitar ini sudah loyal. Hal itu diperkuat ketua cabang pembantu yaitu Bapak Ishom menyatakan bahwa:

"Sangat loyal sekali. Sebagian besat orang yang melakukan transaksi disini menjadi anggota yang lain. Dari 100% anggota yang aktif sekitar 10% yang tidak aktif. Karna dari segi pelayanan yang kita berikan berbeda. Kita sistemnya adalah menjemput bola." [29]

Dari pemaparan yang Pak Ishom sampaikan dapat ditarik kesimpulan bahwa sebagian besar anggota dari BMT UGT Sidogiri Capem Blitar menjadi loyal. Dari segi pelayanan berbeda dari yang lain dimana pelayan BMT UGT Sidogiri Capem Blitar ini menjemput bola, mendatangi orang yang bersangkutan langsung kerumahnya.

---

[28] Hasil wawancara kepada anggota penabung BMT UGT Sidogiri capem Blitar pada 24 Juni 2019.

[29] Hasil wawancara kepada ketua cabang pembantu BMT UGT Sidogiri capem Blitar pada 23 Juni 2019.

Selanjutnya peneliti bertanya mengenai bentuk keloyalan anggota pada BMT UGT Sidogiri Capem Blitar yang akan disampaikan oleh Bu Hartatik bahwa:

"Saya menyimpan sebagian besar hasil jualan di BMT UGT Sidogiri Capem Blitar. Kalau uangnya tidak saya sisihkan di BMT maka akan terpakai untuk kebutuhan yang tidak terlalu mendesak. Lebih baik saya simpan di BMT dan juga dapat diambil sewaktu-waktu jika ada kebutuhan mendesak." [30]

Dari penuturan yang disampaikan Bu Hartatik bahwa beliau menyimpan sebagian hasil jerih payah berjualan di pasar di BMT UGT Sidogiri Capem Blitar. Jadi dapat disimpulkan bahwa BMT UGT Sidogiri Capem Blitar mendapat kepercayaan penuh dari masayarakat.

Bentuk keloyalan anggota penabung tersebut dikuatkan oleh Mas Nuris selaku AOSP BMT UGT Sidogiri Capem Blitar, menyatakan bahwa:

"Anggota penabung di BMT UGT Sidogiri Blitar sudah loyal, itu dapat dilihat dari transaksi yang setiap hari mereka lakukan dan bertambahnya anggota penabung dari tahun-ketahun." [31]

Dari penjelasan Mas Nuris dapat disimpulkan bahwa di BMT UGT Sidogiri Capem Blitar anggotanya bisa dikatakan loyal, karena setia

---

[30] Hasil wawancara kepada anggota penabung BMT UGT Sidogiri Capem Blitar pada 24 Juni 2019.

[31] Hasil wawancara kepada AOSP BMT UGT Sidogiri Capem Blitar pada tanggal 23 Juni 2019.

tahunnya anggota penabung dari tahun-ketahun terus bertambah dan transaksi yang dilakukan setiap harinya.

Pertanyaan lanjutan mengenai kepuasan dengan pelayanan *customer service* dan tetap loyal menjadi anggota penabung di BMT UGT Sidogiri Capem Blitar yang akan dicurahkan oleh Mbak Triyani bahwa:

"Iya, saya puas jadi saya ingin terus bertransaksi di BMT UGT Sidogiri Capem Blitar. Alasannya ya karena nyaman dan ndak ribet." [32]

Dari pemaparan yang disampaikan oleh Mbak Triyani bahwasannya beliau puas akan pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT UGT Sidogiri Capem Blitar, dengan kepuasan yang beliau dapatkan beliau mempunyai keunginan untuk terus bertransaksi. Kepuasan beliau didorong oleh kualitas pelayanan yang dilakukan oleh *customer service*.

Peneliti bertanya kepada karyawan BMT UGT Sidogiri Capem Blitar cara mempertahankan anggota yang loyal untuk menguatkan pernyataan puas dengan pelayan *customer service* dan tetap loyal menjadi anggota, Pak Ishom menyatakan bahwa:

"Kami mempunyai cara tersendiri untuk mempertahankan anggota yang lama agar tetap loyal yaitu dengan cara mengeluarkan zakat. Untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan kita harus

[32] Hasil wawancara kepada anggota penabung BMT UGT Sidogiri Capem Blitar pada 24 Juni 2019.

mendekatkan diri kepada Allah terlebih dahulu atau yang sering kita sebut hablum minallah. Sebenarnya pengeluaran zakat ini adalah memberikan sebagian harta yang terdapat hak orang lain. Dengan pemberian zakat ini mereka merasa mendapatkan keistimewaan dari BMT. Lalu memberikan pelayanan semaksimal mungkin." [33]

Dari pernyataan diatas maka dapat disimpulkan bahwa mendahulukan urusan dengan Allah atau *hablum minallah* akan mempermudahkan untuk mendapatkan yang diinginkan yaitu anggota yang loyal. Pendekatan diri kepada Allah ini berupa pengeluaran zakat oleh BMT UGT Sidogiri Capem Blitar kepada seseorang yang berhak menerimanya (golongan 8). Adanya pengeluaran zakat ini akan mendapatkan do'a atau syafa'at dengan harapan urusan menyangkut BMT akan dipermudah.

Kemudian peneliti melanjutkan pertanyaan inti mengenai apa status anggota tersebut dan apa alasannya menabung di BMT UGT Sidogiri Capem Blitar yang akan disampaikan oleh Bu Joko bahwa:

"Saya sebagai anggota penabung, alasannya karena saya suka dengan pelayanannya, tidak pernah direpotkan, karena ada bagian yang akan bertugas disini. Sehingga saya tidak perlu datang kekantor. Saya merasa sangat terbantu dengan adanya BMT ini." [34]

Mbak Triyani menyatakan bahwa:

---

[33] Hasil wawancara kepada ketua cabang pembantu BMT UGT Sidogiri Capem Blitar pada 23 Juni 2019.

[34] Hasil wawancara kepada anggota penabung BMT UGT Sidogiri Capem Blitar pada 24 Juni 2019.

"Sebagai nasabah penabung, alasannya karena mudah, dapat diambil sewaktu-waktu jika membutuhkan." [35]

Dari kedua pernyataan tersebut adalah dari anggota penabung yang menyatakan bahwa alasan mereka menabung di BMT UGT Sidogiri Capem Blitar adalah suka dengan pelayanannya, tabungan dapat diambil sewaktu-waktu. Sistem pelayanan di BMT UGT Sidogiri Capem Blitar ini mendatangi orang yang bersangkutan langsung ke TKP jadi mereka suka dengan pelayanan yang seperti itu. Tidak mengantri tinggal menunggu pihak BMT yang sedang bertugas.

Bapak Ishom menambahkan lagi cara merayu calon nasabah agar mau menabung di BMT UGT Sidogiri Capem Blitar dan strategi *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah yang loyal:

"Cara kami dengan sering melakukan silaturrahmi, karyawan harus menganggap bahwa anggota seperti saudara sendiri, menjalin hubungan yang baik, menerima keluhan yang tidak berkaitan dengan BMT. Selain itu pelayanan kami adalah mendatangi orang yang bersangkutan langsung ditempat, jadi mereka tidak perlu datang ke kantor. Menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat maka dengan sendiri nya mereka akan mempunyai rasa ingin tahu. Dari rasa ingin tahu itu kami akan menjelasakan fasilitas-fasilitas

[35] Hasil wawancara kepada anggota penabung BMT UGT Sidogiri Capem Blitar pada 24 Juni 2019.

yang akan diberikan, sehingga mereka akan tertarik untuk menggunakan jasa kami." [36]

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa dengan adanya hubungan yang baik dengan masyarakat maka akan menarik perhatian masyarakat dan dengan sendirinya masyarakat ingin tahu sejatinya BMT UGT Sidogiri Capem Blitar. Dimana BMT UGT Sidogiri Capem Blitar adalah lembaga keuangan yang memberikan fasilitas kepada masyarakat salah satunya menabung. Sistem pelayanan yang tidak ada antrian ini bahwa karyawan BMT akan mendatangi orang yang bersangkutan langsung dirumahnya atau tempat dimana mereka bekerja. Itu adalah strategi mereka merayu dan meningkatkan anggota yang loyal.

3. Loyalitas Anggota Pembiayaan pada BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar

a. BMT Pahlawan Tulungagung

Untuk loyalitas anggota pembiayaan pada BMT Pahlawan disampaikan pernyataan dari anggota penabung yaitu Mbak Ayuk, Bu Niswatin Kasanah, Pak Supriadi, dan karyawan BMT Pahlawan yaitu Mas Fathkur dan Pak Mispono. Berikut pernyataan Bu Niswatin Kasanah menyatakan bahwa:

"Bisa dikatakan bahwa saya anggota yang loyal di BMT Pahlawan ini, karena saya selalu meminjam disini." [37]

[36] Hasil wawancara kepada ketua cabang pembantu BMT UGT Sidogiri Capem Blitar pada 23 Juni 2019.

Dari pernyataan tersebut Bu Niswatin Kasanah menyatakan bahwa beliau adalah salah satu anggota pembiayaan yang loyal. Karena beliau selalu meminjam di BMT Pahlawan dan beliau lebih memilih meminjam di BMT Pahlawan dibanding meminjam dilembaga lain.

Pernyataan tersebut berkaitan dengan pertanyaan peneliti yaitu bagaimana tingkat loyalitas anggota pembiayaan pada BMT Pahlawan, yang dituturkan oleh Mas Fathkur:

"Selama ini anggota pembiayaan di BMT Pahlawan sangat loyal. Seandainya anggsuran mereka sudah selesai kebanyakan mereka akan membuat perjanjian atau akad baru." [38]

Loyalitas anggota pembiayaan BMT Pahlawan ini dikuatkan dengan pernyataan tingkat loyalitas anggota pembiayaan yang dinyatakan oleh Mas fathkur bahwa sebagian besar anggota pembiayaan pada BMT Pahlawan loyal. Karena setiap angsuran mereka habis mereka akan membuat perjanjian atau akad kembali. Dengan adanya peristiwa seperti itu BMT Pahlawan memberikan kepuasan sehingga timbulah kepercayaan dan rasa ingin menggunakan jasa BMT Pahlawan secara tersu menerus.

Selanjutnya pertanyaan mengenai loyalitas anggota pada BMT Pahlawan yang akan dituturkan oleh Pak Supriadi bahwa:

---

[37] Hasil wawancara kepada anggota pembiayaan BMT Pahlawan Tulungagung pada 25 Juni 2019.

[38] Hasil wawancara kepada bagian ZISWA BMT pahlawan Tulungagung pada 22 Juni 2019.

"Saya selalu meminjam di BMT Pahlawan karena letaknya yang tidak jauh dari rumah, pelayanan dan proses yang cepat, tidak ada biaya administrasi." [39]

Loyalitas Pak Supriadi pada BMT Pahlawan adalah dengan selalu meminjam di BMT Pahlwan dikarenakan letak geografis yang strategis ditengah-tengah lingkungan masyarakat pedesaan. Dari segi pelayanan yang diberikan *cutomer service* sangat ramah, tidak lama keryawannya sangat cekatan dan proses peminjaman yang cepat tidak seperti pada bank.

Keloyalan anggota pembiayaan diperkuat oleh Mas fathkur bahwa:

"Loyalitas anggota pembiayaan pada BMT Pahlawan sangat loyal. dari tahun ketahun anggota pembiayaan bertambah. Memberikan persyaratan yang mudah, tidak ada biaya administrasi, dan proses pencairan dana pembiayaan yang cepat itu adalah trik agar mereka loyal dan tetap loyal pada BMT Pahlawan. Dengan sistem seperti itu yang kita terapkan bertahun-tahun anggota baru menjadi ingin terus menggunakan jasa kami." [40]

Pernyataan yang disampaikan oleh bagian ZISWA BMT Pahlawan menunjukkan bahwa anggota pembiayaan sangat loyal. Dilihat dari perkembangan anggota dari tahun ke tahun terus bertambah. Dengan

---

[39] Hasil wawancara kepada anggota pembiayaan BMT Pahlawan Tulungagung pada 25 Juni 2019.

[40] Hasil wawancara kepada bagian ZISWA BMT pahlawan Tulungagung pada 22 Juni 2019.

memberikan kemudahan kepada anggota pembiayaan dari segi persyaratan, tidak adanya biaya administrasi, dan proses yang cepat mampu membuat anggotanya tetap loyal.

Selanjutnya adalah pernyataaan mengenai kepuasan dengan pelayanan *customer service* dan tetap loyal menjadi anggota penabung di BMT Pahlawan yang akan dicurahkan oleh Mbak Ayuk bahwa:

"Iya, saya juga sangat puas, puas dengan pelayanannya, tempatnya nyaman, tenang dan para pegawainya ramah dan bersahabat dengan anggota, jarang-jarang karyawan dilembaga keuangan seperti itu. Jadi saya tetap ingin memanfaatkan jasa BMT Pahlawan." [41]

Pernyataan tersebut yang disampaikan oleh Mbak Ayuk selaku nasabah pembiayaan BMT Pahlawan Tulungagung, beliau merasa sangat puas dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh customer service, kepuasan tersebut timbul karena kenyamanan tempat yang disediakan, tenang, dan pera pegawainya ramah dan bersahabat kepada anggota.

Bapak Mispono selaku bagian pembiayaan menguatkan pernyataan anggota yang puas dengan pelayanan *customer service* dengan strategi mempertahankan anggota lama agar tetap loyal. Beliau menyatakan bahwa:

[41] Hasil wawancara kepada anggota pembiayaan BMT Pahlawan Tulungagung pada 25 Juni 2019.

"Dengan cara selalu memberikan pelayanan yang terbaik sehingga nasabah lama merasa puas dan tidak berpaling kepada lembaga lainnya jika pelayanan yang kami berikan tidak membuat anggota kecewa." [42]

Bahwa salah satu strategi untuk mempertahankan anggota lama agar tetap loyal yaitu dengan memberikan pelayanan yang terbaik. Dengan pelayanan yang maksimal maka anggota nyaman untuk menggunakan jasa BMT Pahlawan Tulungagung. Pernyataan tersebut sekaligus menguak strategi *customer service* merayu calon nasabah agar mau meminjam dan meningkatkan jumlah anggota loyal.

Kemudian peneliti melanjutkan pertanyaan inti mengenai apa status anggota tersebut di BMT Pahlawan dan apa alasannya meminjam di BMT Pahlawan yang akan disampaikan oleh Bu Niswatin Kasanah bahwa:

"Saya di BMT Pahlawan sebagai anggota pembiayaan, alasan saya memilih meminjam disini yaitu bunga yang ringan atau karyawan disini menyebutkan dengan bagi hasil, tidak ada denda jika ada keterlambatan mengangsur, cepat, dan sangat mudah." [43]

Ibu Niswatin menyatakan bahwa beliau adalah sebagai anggota pembiayaan. Alasan beliau meminjam di BMT Pahlawan karena

---

[42] Hasil wawancara kepada bagian Pembiayaan BMT Pahlawan Tulungagung pada 25 Juni 2019.

[43] Hasil wawancara kepada anggota pembiayaan BMT Pahlawan Tulungagung pada 25 Juni 2019.

bagi hasil yang rendah dibanding dengan lembaga lainnya, kalau ada keterlambatan mengangsur tidak ada denda pada umumnya dilembaga keuangan jika ada keterlambatan maka nasabah atau anggota akan dikenai denda. Proses yang cepat juga menjadi salah satu alasan Bu Niswatin meminjam dana di bmt. Terakhir yang menarik masayarakat adalah sangat mudah, kemudahan ini dari segi syarat pengajuan.

Selanjutnya adalah cara merayu anggota baru agar mau meminjam di BMT Pahlawan dan Strategi *customer service* dalam meningkatkan loyalitas anggota, Pak Mispono menyatakan bahwa:

"Caranya dengan menceritakan kelebihan-kelebihan produk BMT Pahlwan. Untuk meningkatkan loyalitas anggota yaitu dengan pembinaan yang baik dan bagus kepada anggota." [44]

Selaku bagian pembiayaan yaitu Bapak Mispono menyatakan bahwa menunjukkan kelebihan-kelebihan produk BMT Pahlawan dapat menggiurkan atau menarik calon anggota baru agar mau meminjam di BMT Pahlwan. Binaan khusus terhadap anggota adalah strategi yang digunakan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas anggota pembiayaan. Binaan khusus membuat anggota pembiayaan merasa bahwa beliau diperhatikan dan mendapat support dari BMT Pahlawan, sehingga mereka akan muncul rasa untuk terus menggunakan jasa BMT Pahlawan.

[44] Hasil wawancara kepada bagian pembiayaan BMT Pahlwan Tulungagung pada 25 Juni 2019.

b. BMT UGT Sidogiri Capem Blitar

Untuk loyalitas anggota pembiayaan pada BMT UGT Sidogiri Capem Blitar disampaikan pernyataan dari anggota pembiayaan yaitu Bu Dayana, Bu Maesaroh, Bu Sriani, dan karyawan BMT UGT Sidogiri Capem Blitar yaitu Bapak Ishom dan Mas Nuris. Berikut pernyataan Bu Maesaroh menyatakan bahwa:

"Menurut saya, saya ini anggota pembiayaan yang loyal kepada BMT UGT Sidogiri. Saya terus menggunakan pembiaan tersebut karena memang sangat murah dibandingkan dengan lainnya." [45]

Dari pemaparan yang disampaikan oleh anggota pembiayaan yang bernama Bu Maesaroh bahwa anggota yang mengguna jasa BMT UGT Sidogiri Capem Blitar ini sudah termasuk loyal. Itu dapat dilihat dari tinggal bagi hasil yang dikenakan kepada anggota pembiayaan sangat kecil. Dengan pelayanan menjemput bola maka anggota akan senantiasa dan akan tetap loyal menggunakan jasa BMT UGT Sidogiri Capem Blitar.

Pernyataan tersebut diperkuat dan berkaitan dengan pertanyaan peneliti kepada karyawan yaitu tingkat loyalitas anggota dan apakah anggota pembiayaan di BMT UGT Sidogiri Capem blitar sudah bisa dikatakan loyal. Bapak Ishom menyatakan bahwa:

"Anggota pembiayaan pada BMT UGT Sidogiri Capem Blitar sudah loyal. Dapat dilihat dari perkembangan jumlah anggota

[45] Hasil wawancara kepada anggota pembiayaan BMT UGT Sidogiri Capem Blitar pada 24 Juni 2019.

pembiayaan. Kita juga memberikan kemudahan kepada anggota untuk melakukan transaksi cukup dirumah atau ditempat beliau bekerja, jadi mereka tidak harus datang ke kantor." [46]

Dari penjelasan Bapak Ishom dapat disimpulkan bahwa di BMT UGT Sidogiri Capem Blitar anggotanya bisa dikakatakan loyal. Karena setiap tahun anggota pembiayaan bertambah.

Selanjutnya adalah pernyataan bentuk kesetiaan anggota pembiayaan yang akan disampaikan oleh Bu Dayana Bahwa:

"Bentuk kesetiaan saya pada BMT adalah dengan kepercayaan saya kepada BMT, meminjam di BMT untuk modal usaha dipasar." [47]

Dari pernyataan tersebut Bu Dayana menyatakan bahwa kesetiaan beliau berupa kepercayaan kepada BMT. Artinya kepercayaan tersebut mampu menarik keinginan anggota untuk menggunakan jasa BMT UGT Sidogiri Capem Blitar yang digunakan sebagai modal usaha dipasar.

Keloyalan anggota pembiayaan juga bersangkutan dengan pertanyaan peneliti yaitu apakah anggota pembiayaan puas dengan pelayanan *customer service* dan tetap menjadi anggota loyal, Bu Sriani menyatakan bahwa:

---

[46] Hasil wawancara kepada ketua cabang pembantu BMT UGT Sidogiri Capem Blitar pada 23 Juni 2019.

[47] Hasil wawancara kepada anggota pembiayaan BMT UGT Sidogiri Capem Blitar pada 24 Juni 2019.

"Iya, saya puas. Sudah beberapa tahun saya meminjam di BMT karna bagi hasilnya murah tidak mencekik. Memanfaatkan fasilitas yang diberikan eman kalau tidak minjam di BMT." [48]

Bu Sriani menyatakan bahwa beliau merasa puas dengan pelayanan yang diberikan *customer service*, kepuasan beliau karena bagi hasil yang murah sehingga beliau eman jika tidak memanfaatkan jasa BMT. Walaupun beliau juga menabung di BMT tapi tetap meminjam di BMT.

Peneliti bertanya kepada karyawan BMT UGT Sidogiri Capem Blitar cara mempertahankan anggota yang loyal untuk menguatkan pernyataan puas dengan pelayan *customer service* dan tetap loyal menjadi anggota, Mas Nuris menyatakan bahwa:

"Memberikan pelayanan yang bagus, menjalin hubungan yang baik dengan anggota, menganggap anggota seperti saudara sendiri dan silaturrahmi dengan anggota tanpa membahas atau kepentingan yang berhubungan BMT UGT Sidogiri Capem Blitar." [49]

Pernyataan tersebut menyatakan bahwa untuk mempertahankan anggota yang loyal BMT UGT Sidogiri Capem Blitar menggunakan cara memberikan pelayanan bagus, menjalin hubungan baik, menganggap anggota seperti saudara sendiri, dan tetap bersilaturrahmi.

---

[48] Hasil wawancara kepada anggota pembiayaan BMT UGT Sidogiri Capem Blitar pada 24 Juni 2019.

[49] Hasil wawancara kepada AOSP BMT UGT Sidogiri Capem Blitar pada 23 Juni 2019.

Kemudian peneliti melanjutkan pertanyaan inti mengenai apa status anggota tersebut dan apa alasannya meminjam di BMT UGT Sidogiri Capem Blitar yang akan disampaikan oleh Bu Maesaroh bahwa:

"Status saya di BMT UGT Sidogiri Capem Blitar adalah sebagai nasabah pembiayaan, alsannya karena saya meminjam untuk modal usaha, bagi hasil yang lebih miring, angsurannya terserah kita dapat dicicil setiap hari, dan mudah." [50]

Pernyataan tersebut menyatakan bahwa Bu Maesaroh adalah sebagai anggota pembiayaan dimana beliau memilih BMT UGT Sidogiri Capem Blitar karena digunakan sebagai modal usaha, bagi hasil yang dikenakan lebih miring, angsuran yang dapat dicicil setiap hari sehingga tidak memberatkan anggotanya, dan faktor kemudahan.

Selanjutnya adalah cara merayu calon anggota agar mau meminjam dan strategi *customer service* dalam meningkat jumlah anggota pembiayaan pada BMT UGT Sidogiri Capem Blitar, Bapak Ishom menyatakan bahwa:

"Dengan selalu menyapa dan bersilaturrahmi dengan sendirinya mereka akan terbuka. Terbuka kepada kami dan mulai bertanya apa to pak pekerjaan bapak? Kok setiap hari lewat disini. Karna sudah

[50] Hasil wawancara kepada anggota pembiayaan BMT UGT Sidogiri Capem Blitar pada 24 Juni 2019.

timbul rasa tau lalu kita memberikan brosur, mereka akan membaca brosur yang diberikan. Diajak sharing terlebih dahulu." [51]

Bapak Ishom menyatakan bahwa pokok dari strategi yang digunakan agar anggota baru mau meminjam dan loyalitas anggota pembiayaan meningkat adalah membangun hubungan yang baik kepada masayarakat maka dengan sendirinya mereka akan bertanya terkait BMT UGT Sidogiri Capem Blitar.

4. Peranan *Customer Service* ditinjau dari Manajemen Syariah

Customer service memegang peran sangat penting diberbagai perusahaan. Tugas utama seorang *customer service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat.

Secara umum, peranan *customer service* adalah:

a. Mempertahankan anggota lama agar tetap setia menjadi anggota koperasi kita melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah.
b. Berusaha untuk mendapatkan anggota baru, melalui berbagai pendekatan. Misalnya meyakinkan anggota untuk menjadi anggota kita dan mampu meyakinkan anggota tentang kualitas produk kita.[52]

Peranan *customer service* tentunya tidaklah hanya bertujuan untuk mempertahankan dan mendapatkan anggota semata. Sebagai seorang muslim dalam menjalankan peran *customer service* haruslah

[51] Hasil wawancara kepada ketua cabang pembantu BMT UGT Sidogiri capem Blitar pada 23 juni 2019.

[52] Ervina Ningrum, "*Tugas Akhir: Peranan Customer Service Dalam Manajemen Complain BMPD Card (Studi Kusus Di Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat"*, (UIN Walsongo Semarang: Perbankan Syariah, 2016), hlm.16.

mendasarkan pada nilai-nilai syariah guna mewujudkan nilai ketaqwaan sekaligus membuktikan tingkat keimanannya dalam rangka menjalankan misi syariat islam. Tentunya hal tersebut dilakukan tidaklah hanya berorientasi pada materi semata, tetapi juga sebagai bagian dari nilai ibadah.

Dalam pandangan islam yang dijadikan tolak ukur untuk menilai peran *customer service* yaitu standarisai syariah. Islam mensyariatkan kepada manusia agar selalu terikat dengan hukum syara' dalam menjalankan setiap aktivitas ataupun memecahkan setiap permasalahan. Didalam islam tidak mengenal kebebasan beraqidah maupun kebebasan beribadah, apabila seseorang memeluk islam sebagai keyakinan aqidahnya, maka baginya terikat dengan seluruh syariat islam dan diwajibkan untuk menyembah Allah SWT sesuai dengan cara yang sudah ditetapkan.[53]

Maka peran *customer service* ditinjau dari manajemen syariah adalah melakukan tugas dan fungsi *customer service* berdasarkan manajemen syariah. Yaitu:

1) Sebagai resepsionis

   Tugas *customer service* sebagai resepsionis menerima tamu. Maka jika ada tamu atau anggota yang datang maka tugas *customer service* mengucapkan salam menerima tamu atau anggota yang datang dengan ramah tamah, sopan, tenang,

[53] Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, "Manajemen Syari'ah dalam Praktik, (Jakarta: Gema Insani, 2003), hlm. 3.

simpatik, menarik, dan menyenangkan. Tidak boleh mengeluarkan kata-kata yang menyakitkan dan membuat kecewa anggota. Dimana *costomer service* Pahlawan Tulungagung dan BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar sudah mempraktikan kepada semua anggota, sehingga anggota merasa puas dan berkeinginan untuk menggunakan jasa Pahlawan Tulungagung dan BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar secara terus menerus.

2) Sebagai deksman

Sebagai deksman tugas *customer service* adalah membantu anggota yang datang untuk mengisi formulir atau surat perjanjian akad baik itu akad meminjam ataupun menabung, menjelaskan informasi produk-produk dengan sopan, santun, dan sabar. BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar lembaga keuangan yang *customer service* nya menerapkan fungsi *customer service* sebagai deksman secara. Hal itu terbukti ketika informan bertanya mengenai usaha BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar yang kemudian diberi brosur dan dijelaskan mengenai produk-produk yang ada pada BMT UGT Sidogiri. Sedangkan pada BMT Pahlawan Tulungagung *Customer service* membantu anggotanya mengisikan surat perjanjian pengajuan pembiayaan.

3) Sebagai salesman

Sebagai salesman tugas *customer service* adalah seperti apa yang sudah dilakukan oleh *customer service* BMT Pahlawan dan BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar dalam merayu calon anggota baru agar mau menggunakan jasa BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar dengan cara melakukan pendekatan dengan calon anggota, menceritakan keunggulan dari masing-masing produk agar calon anggota tersebut tertarik menggunakan jasa BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT UGT Sidogiri Capem ukorejo Blitar.

4) Sebagai *relation officer*

Customer service bertugas membina hubungan baik dengan seluruh anggotanya. Pada BMT Pahlwan Tulungagung dan BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar menganggap semua anggotanya sebagai saudara sendiri, bahkan BMT UGT Sidogiri mewajibkan karyawan untuk menganggap anggotanya sebagai saudaranya sendiri dan berdasarkan informasi dari informan bahwa dalam menjaga hubungan yang baik mereka bersilaturrahmi kerumah anggota bukan dalam rangka menagih angsuran atau mengambil uang tabungan. Silaturrahmi adalah menjalin hubungan baik yang diajarkan sejak zaman Rasulullah dan bahwasannya Allah melapangkan rezeki kepada orang yang telah menjaga silaturrahmi. Salah satu contoh rezeki pada koperasi adalah anggota yang loyal.

5) Sebagai komunikator

Customer service bertugas memberikan segala informasi dan kemudahan kepada anggota. *Customer service* pada BMT Pahlawan Tulungagung kepada anggotanya dari segi kemudahan dalam persyaratan mengajukan pembiayaan. Sedangkan *customer service* pada BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Blitar memberikan kemudahan dari segi pelayanan dimana pihak yang bersangkutan tidak harus datang ke kantor untu melakukan transaksi.