

BAB V

PEMBAHASAN

1. Pembahasan prinsip keadilan terhadap loyalitas nasabah di *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Sahara Kauman Tulungagung

Dalam prinsip keadilan berkaitan erat pada sebuah aktifitas manusia, keadilan sering sekali menjadi sebuah permasalahan dalam hal hubungan manusia dengan manusia, maka prinsip keadilan yang diterapkan di *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) perlu penulis analisa, dalam analisa penulis di *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Sahara Kauman Tulungagung yang di peroleh dari hasil wawancara, bahwa *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Sahara Kauman Tulungagung Tulungagung secara konsisten menerapkan prinsip keadilan, dalam wawancara dengan Bapak Mustofa di bab sebelumnya sejauh ini *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) telah merasa berkeadilan dalam menentukan porsinya *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Sahara Kauman Tulungagung tidak sepihak. Artinya dalam kontekstual *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) telah melakukan prinsip berkeadilan. Dalam kamus besar Bahasa Indonesia yang penulis singgung di bab landasan teori keadilan didefinisikan sebagai sama berat, tidak berat sebelah, tidak memihak, berpihak kepada yang benar, berpegang pada kebenaran.⁹⁶ Dan jika mengacu pada definisi tersebut maka dapat digaris bawahi bahwa *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Sahara Kauman Tulungagung dalam transaksinya harus berpegang pada prinsip keadilan artinya berpegang pada kebenaran dalam firman Allah pada surat Al-Nahl ayat 90 yang berbunyi

⁹⁶Depdiknas, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2002) hal. 8

Khamami Zada yang dikutip oleh Abdul Munir Mul Khan dalam karyanya *Teologi Kiri Landasan*, dalam karya ini di ungkapkan bahwa zakat merupakan potensi besar yang dimiliki Islam untuk menciptakan keadilan sosial.⁹⁹ maka dalam konsepsi zakat adalah sebagai instrumen keadilan. *Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Sahara Kauman Tulungagung* sebagai lembaga Konsep ini secara konsisten diterapkan di *Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Sahara Kauman Tulungagung* karena dari hasil penerapan ini sangat berdampak pada loyalitas nasabah, artinya dalam hal ini nasabah merasakan dalam berbisnis tidak ada sebuah sekatan didalamnya. Antara nasabah dan lembaga berada pada porsinya hak nasabah dan kewajiban nasabah dan hak lembaga dan kewajiban lembaga sama-sama terpenuhi dan hal ini berdampak pada loyalnya nasabah.

Dengan kaitanya dengan loyalitas nasabah telah sedikit disinggung dikajian teoristik yang disampaikan oleh Griffin yang di kutip oleh Ratih Hurriyati yang sudah dibahas di bab sebelumnya menyatakan loyalitas nasabah lebih mengacu pada wujud perilaku dari unit-unit pengambilan untuk mengambil keputusan dalam melakukan pembelian secara terus menerus terhadap barang atau jasa suatu perusahaan yang dipilih.¹⁰⁰ Artinya prinsip keadilan yang diterapkan oleh lembaga terhadap nasabah akan menimbulkan kecenderungan kesetiaan dalam membeli produk pada lembaga.

Prinsip keadilan yang diterapkan kepada nasabah berdampak positif pada lembaga. hal ini juga disampaikan oleh beberapa penulis dalam bab penulis

⁹⁹Abdul Munir Mul Khan, *Teologi Kiri Landasan Gerakan*. (Yogyakarta: Kreasi Wacana, 2002), hal. 269

¹⁰⁰Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran...*, hal. 129-130

terdahulu yang ditulis oleh Eliza and Soengkono yang berjudul Pengaruh Bagi Hasil dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Kasus Di Bank Muamalat Cabang Bengkulu).¹⁰¹ Dalam tujuannya Eliza and Soengkono untuk mengetahui pengaruh nilai-nilai Islam (Kejujuran, Kesederajatan, Keadilan dan Kebenaran) terhadap loyalitas nasabah di Bank Muamalat cabang Bengkulu. Dalam tulisannya eliza and soengkono mengemukakan pengaruh prinsip keadilan signifikan terhadap loyalitas nasabah di Bank Muamalat cabang Bengkulu koefisien determinasi sebesar 55,2%. Artinya besar pengaruh prinsip keadilan pada Bank berbasis Syariah terhadap Loyalitas nasabah sebesar 55,2%. Sisanya sebesar 44,8% dipengaruhi oleh faktor lain.

Dari hasil analisa penelitian yang dilakukan penulis dan teori-teori yang dikemukakan oleh para tokoh prinsip keadilan adalah nilai-nilai Islam yang berpengaruh pada loyalitas nasabah pada *Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)* Sahara Kauman Tulungagung dan hasil penelitian ini mengemukakan prinsip keadilan tercermin pada transaksi bagi hasil dan zakat yang dilakukan oleh lembaga. Pada konsep ini, adalah sebagai media dalam menjaga nasabah agar tetap loyal bahwa keadilan sering kali menjadi dasar permasalahan umat. Maka dari itu keadilan haruslah diterapkan, dan berpegang pada hak serta kewajiban sebagai nasabah maupun sebagai lembaga yang menerapkan prinsip keadilan.

¹⁰¹Eliza and Soengkono, “Pengaruh Bagi Hasil dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah, Studi Kasus Di Bank Muamalat Cabang Bengkulu” dalam <http://repository.unib.ac.id/5313/diakses> 23 Januari 2017

2. Pembahasan prinsip kesederajatan terhadap loyalitas nasabah di *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Sahara Kauman Tulungagung

Dalam hasil analisa penulis dalam penelitian dalam prinsip kesederajatan mengemukakan sebuah perbedaan adalah hal yang paling mencolok dan sering diperdebatkan , secara fisik manusia diciptkan atas ketidaksamaan hal ini yang selalu diperdebatkan di Negara ini. Dalam kamus bahasa Indonesia derajat berarti tingkatan, martabat, pangkat, sedangkan kesedarajatan ialah kesamaan tingkat. Secara konsepsi Islam adalah agama yang memghargai perbedaan dan mengakui perbedaan.

Dalam hasil wawancara yang dipaparkan pada bab sebelumnya bahwa prinsip yang diterapkan pada *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Sahara Kauman Tulungagung mencerminkan sikap kesederajatan artinya menempatkan nasabah tanpa membeda-bedakan, semua diperlakukan sama tanpa membedakan agama ras suku maupun budaya. *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Sahara Kauman Tulungagung telah mencerminkan prinsip kesederajatan hal ini mengacu pada karya besar yang berjudul Islam kiri, Hasan Hanafi mengatakan tentang tauhid bahwa upaya kesatuan sosial masyarakat tanpa kelas, kaya atau miskin. Tauhid berarti kesatuan kemanusiaan tanpa diskriminasi ras, agama dan tanpa perbedaan ekonomi, tanpa perbedaan masyarakat maju dan berkembang.¹⁰² Artinya kesederajatan dalam prespektif Hasan Hanafi adalah memandang manusia tanpa perbedaanya akan tetapi manusia dalam setatus sosial memiliki satu kesamaan tanpa memandang latar belakang manusia dari segi

¹⁰²Kazuo Shimogaki , *Kiri Islam: Antara Modernism Dan Posmodernisme*,...hal. 123

keperbedaan. Hasan Hanafi juga mengatakan kekuatan tanpa kelas akan menimbulkan kesetaraan ekonomi. Dalam hal keberagaman Islam telah menjelaskan dalam Alqur'an pada surat Al Hujurat ayat 13 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ □ وَأُنْثَى □ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا □ وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا □ إِنَّ
 أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَى □ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ □ ۱۳

Artinya

Hai manusia, sesungguhnya Kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling kenal-mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia diantara kamu disisi Allah ialah orang yang paling takwa diantara kamu. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui lagi Maha Mengenal.¹⁰³

Dalam ayat ini menandakan bahwa Islam mengakui perbedaan, dalam kaitanya di *Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Sahara Kauman Tulungagung* yang di maksud dengan prinsip kesederajatan ialah menempatkan nasabah pada kesamaan artinya *Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Sahara Kauman Tulungagung* dalam menerapkannya secara konsisten tanpa melihat nasabah dari latar belakang sama atau berbeda. Dalam aplikasinya *Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Sahara Kauman Tulungagung* mempunyai setrategi untuk sesekali meminta pendapat nasabah tentang *Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)*, pendapat berupa masukan secara pemikiran maupun dalam bentuk evaluasi. Pada posisi ini nasabah akan merasa mendapatkan tempat baik, selalu membicarakan bisnisnya tentunya menjadi mitra dalam usaha artinya kemitraan *Sharing The Profit And The Risk* secara bersama-sama. Konsep syariah

¹⁰³Tim Penyusun Departenen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya...*, hal. 320

mengajarkan menyangga usaha secara bersama, baik dalam membagi keuntungan atau sebaliknya menanggung kerugian. Dan dampak pada penerapan prinsip kesederajatan ini nasabah akan menjadi loyal artinya tidak dapat di pungkiri bahwa nasabah akan Komitmen untuk membeli kembali merupakan sikap yang paling penting bagi loyalitas bahkan lebih penting dari kepuasan. Motivasi untuk membeli kembali berasal dari lebih tingginya sikap positif yang ditujukan terhadap pelayanan. Keputusan membeli kembali seringkali merupakan langkah selanjutnya yang terjadi secara alamiah bila pelanggan telah memiliki ikatan emosional yang kuat dengan lembaga. Hal ini juga disampaikan oleh Sonya Ika Nurita dalam skripsinya dengan judul Pengaruh Atribut Produk dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Loyalitas Nasabah BNI Syariah KCP Tulungagung.¹⁰⁴ Bahwa nilai-nilai Islam pada prinsip kesederajatan secara aplikatif sangat berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Penelitiannya yang menggunakan pendekatan kuantitatif Sampelnya diambil secara purposive sampling sebanyak 60 nasabah. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran angket, dokumentasi dan interview secara bersama-sama dengan tingkat signifikansi 5% menunjukkan variabel atribut produk dan penerapan nilai Islam berpengaruh secara signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah. Maka dalam hasil penelitian ini secara kualitas yang didukung teoristik maupun hasil analisa penulis di *Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)* Sahara Kauman Tulungagung sangat positif.

¹⁰⁴Sonya Ika Nurita, *Pengaruh Atribut Produk dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Loyalitas Nasabah BNI Syariah KCP Tulungagung*. (Iain Tulungagung,skripsi t.p,2014)

3. Pembahasan prinsip Kepercayaan terhadap loyalitas nasabah di *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) Sahara Kauman Tulungagung

Dalam mengemban visi dan misi lembaga yang memakai label Islam tentunya profesionalitas pelayanan harus ditekankan, hal itu diperuntungkan untuk menarik simpatisan dalam menghimpun dana, *Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)* adalah sebagai lembaga intermediasi yang menghimpun dan menyalurkan dana dalam konsep simpan pinjam. Tentunya lembaga harus mempunyai penawaran yang baik untuk menarik nasabah dalam menghimpun dana. Secara yuridis jika kita mengaca dari undang-undang nomor 24 tahun 2004 perbankan ialah lembaga intermediasi dalam simpanan atau tabungan yang dijamin oleh lembaga penjamin simpanan (LPS) dan hal ini nasabah mendapatkan kepastian dalam menjamin simpanan.¹⁰⁵ Namun tidak semua lembaga keuangan mendapat kepercayaan sebut saja *Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)* Sahara Kauman Tulungagung lembaga yang berdiri sejak tanggal 10 Maret 1999 ini tidak mendapat kepercayaan dari Lembaga penjamin simpanan (LPS) karena *Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)* Sahara Kauman Tulungagung dalam kekuatan yuridisnya di bawah naungan dinas koperasi. Akan tetapi, berbicara secara lembaga yang menerapkan nilai-nilai Islam yang sudah di bahas di atas akan menjadi suatu kekuatan yang mengikat dalam bermuamalah. Prinsip kepercayaan yang di terapkan di *Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)* Sahara Kauman Tulungagung adalah prinsip kepercayaan serta pelayanan yang profesional, kaitanya dengan hal ini *Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)* Sahara

¹⁰⁵ Abdul Ghofur Anshori, *Penerapan Prinsip Syariah Dalam Lembaga Keuangan Lembaga Pembiayaan Dan Perusahaan Pembiayaan*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008), hal 190

Kauman Tulungagung menawarkan sebuah konsep Islam yang humanis, karena *Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)* Sahara Kauman Tulungagung memandang tidak cukup nasabah di jamin oleh lembaga penjamin simpanan, tanpa adanya sebuah kepercayaan nasabah tidak akan menabung di *Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)* Sahara Kauman Tulungagung .

Dalam hal ini, *Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)* Sahara Kauman Tulungagung meskipun tidak terikat dalam lembaga penjamin simpanan (LPS) namun lembaga ini secara profesionalitas menerapkan prinsip jujur dan amanah. Karena lembaga keuangan Islam tidak hanya berbicara tentang duniawi akan tetapi harus dipertanggung jawabkan di akhlat nanti. Nabi shallallahu 'alaihi wa sallam bersabda.

إِنَّ التُّجَّارَ يُعْثُونَ يَوْمَ الْقِيَامَةِ فُجَّارًا إِلَّا مَنْ اتَّقَى اللَّهَ وَبَرَّ وَصَدَقَ

Artinya:

Sesungguhnya para pedagang akan dibangkitkan pada hari kiamat nanti sebagai orang-orang fajir (jahat) kecuali pedagang yang bertakwa pada Allah, berbuat baik dan berlaku jujur” (HR. Tirmidzi dan Ibnu Majah, shahih dilihat dari jalur lain).¹⁰⁶

Dalam penelitian yang di teliti Ahmad ajru ash shiddiq dengan judul Implementasi Nilai-Nilai Islam Dalam Manajemen Sumberdaya Manusia Di *Baitul Maal Wa Tamwil* Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta. mengatakan sifat jujur dan amanah adalah sumber manusia yang menjamin manusia lainya dalam karya ini nilai-nilai Islam sangat berpengaruh dalam manajemen sumberdaya manusia. Dan

¹⁰⁶Ahmad Zulkan, *Kejujuran Dalam Prespektif Islam*, <http://newjoesafirablog.blogspot.com/2012/05/kejujuran-dalam-prespekti-islam.html>, diakses 8 febuari 2017

yang sangat penting dalam interaksi manusia dengan manusia yakni sifat amanah dari artikel yang di tulis oleh Ahmad Musthafa Al-Maraghi sebagaimana yang dikutip Aby Yasha yang dipaparkan di konteks penelitian membagi amanah menjadi 3 macam, yaitu :

1. Amanah manusia terhadap Tuhan
2. Amanah manusia kepada manusia yang lain
3. Amanah manusia terhadap dirinya sendiri.¹⁰⁷

Jika ketiga ini diterapkan dalam lembaga tentunya nasabah akan terasa nyaman dan percaya dalam menyimpan hartanya di *Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Sahara Kauman Tulungagung* tidak hanya itu nasabah di harapkan menyebar informasi positif kepada pihak lain. Karena marketing yang baik adalah pelanggan yang mempunyai loyalitas. Ketika nasabah sudah pada posisi menyebarkan informasi yang positif maka nasabah tersebut dapat dikatakan loyal. Dalam menerapkan prinsip kepercayaan ini, lembaga secara konsisten menawarkan produk-produk yang ada di *Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Sahara Kauman Tulungagung*. Kepercayaan ini dipandang sangat penting karena dalam hal ini sebagai tawaran kepada nasabah.

4. Pembahasan prinsip ketentraman terhadap loyalitas nasabah di *Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Sahara Kauman Tulungagung*

Berbicara tentang ketentraman seperti yang disinggung di bab kajian teoristik bahwa falsafah al-Qur'an, semua aktivitas yang dapat dilakukan oleh manusia

¹⁰⁷Aby Yasha, "Pengertian Amanah Dalam Islam" dalam <https://abyyasha.wordpress.com/2011/10/03/pengertian-amanah-dalam-islam>, diakses 25 Januari 2017

patut dikerjakan untuk mendapatkan falah (ketentraman, kesejahteraan atau kebahagiaan), untuk mencapai kesejahteraan dunia dan akhirat. Artinya dalam menjalankan konsensus bermuamalah di *Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)* harus mencapai falah, di *Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)* Sahara Kauman Tulungagung menerapkan prinsip ketentraman *Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)* Sahara Kauman Tulungagung dalam setrateginya menerapkan prinsip keadilan, prinsip kesederajatan, prinsip kepercayaan maka diharapkan nasabah akan merasa tentram.

Dalam hasil wawancara dengan bapak Mustofa yang dipaparkan di bab sebelumnya sudah bisa diidentifikasi dan tentunya selalu setia pada lembaga, hal ini diperkuat oleh teori Jill Griffin yang sudah di bahas di bab landasan teori dengan bukunya yang berjudul *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Gifin mengungkapkan bahwa nasabah yang loyal adalah nasabah Melakukan pembelian dan menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing.¹⁰⁸ Dan prinsip ketentrman adalah salah satu indikator dari untuk menjadikan nasabah menjadi loyal.

¹⁰⁸Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan loyalitas Konsumen*. (Bandung: Alfabeta, 2005), hal 130