BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data

1. Wawancara

a. Kepuasan Nasabah BMT Pahlawan Tulungagung ditinjau dari Kualitas Produk

1) Macam-macam Produk yang ditawarkan

Dari penelitian yang telah dilakukan, peneliti melakukan wawancara dengan pimpinan BMT Pahlawan mengenai macam-macam produk yang ditawarkan, dari hasil wawancara dengan informan yang ditemukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

> "Di BMT Pahlawan itu ada bermacam-macam produk yang di tawarkan diantaranya ialah: Pembiayaan. Pembiayaan BMT adalah pemberian modal atau menyediakan barang yang dibutuhkan untuk keperluan usaha para pengusaha kecil agar usaha mereka semakin berkembang. Dalam pembiayaan pun ada berbagai jenisnya juga, diantaranya ialah: pembiayaan musyarakah yaitu kerjasama antara BMT dengan anggota atau nasabah dengan modal tidak seluruhnya (sebagian) dari BMT atau penyertaan modal. Dalam jangka waktu tertentu hasil keuntungan usaha akan dibagi sesuai dengan kesepakatan; Pembiayaan murabahah adalah sistem pembiayaan dengan akad jual beli, dimana nasabah membutuhkan barang (alat sarana usaha) dan BMT menyediakan barangnya. Kemudian nasabah membelinya di BMT dengan pembayaran yang dibelakang dan jatuh tempo, besarnya harga dan lamanya pembayaran ditentukan berdasarkan degan kesepakatan kedua belah pihak; Pembiayaan *Bai'Bitsaman Ajil* adalah sistem pembiayaan dengan akad jual beli, dimana nasabah membutuhkan barang (alat sarana usaha) dan BMT menyediakan barangnya. Kemudian nasabah membelinya di BMT dengan pembayaran yang diangsur. Mengenai besarnya angsuran dan lamanya pembayaran ditentukan berdasarkan dengan kesepakatan antara kedua belah pihak; 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 pinjamannya. Contoh: untuk pembelian obat, untuk memberi modal bagi orang yang tidak mampu. Dari semua jenis pembiayaan tersebut yang sering di pakai adalah BBA tadi, dan yang jarang sekali dipakai adalah produk *qordul hasan*, karena kalau *qordul hasan* harus memenuhi persyaratan-persyaratan. Kemudian ada Simpanan atau Tabungan, tabungan ini juga ada bermacam-macam seperti Simpanan Pokok yaitu simpanan yang dibayarkan sekali ketika masuk anggota baru BMT, simpanan ini bersifat wajib. Kemudian ada Simpanan Wajib yaitu simpanan yang wajib dibayarkan tiap bulan atau setiap mengangsur pembiayaan, kalau ini khusus untuk nasabah pembiayaan, jadi nanti diakhir kontrak simpanan ini bisa diambil, kemudian ada Simpanan Pokok Khusus atau SIMPOKSUS, simpoksus ini 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 setiap tahunnya, kemudian ada Simpanan Sukarela, yang biasa disebut tabungan itu, disini menggunakan akad mudharabah, tabungan ini ada 2 macam yaitu mudharabah biasa yaitu simpanan anggota BMT yang jumlahnya tidak terbatas, dapat diambil sewaktu-waktu serta jumlah pegambilannya tidak dibatasi dan mudharabah berjangka atau deposito yaitu simpanan anggota BMT yang jumlahnya tertentu dan jagka waktu pengambilannya ditentukan pula sesuai dengan kesepakatan antara penabung dengan pihak BMT. Misalnya jangka 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan, 24 bulan dan seterusnya, ada juga simpanan Investasi Khusus yakni simpanan khusus bagi perorangan/kolektif jangka waktu minimal 5 tahun dan akan memperoleh bagi hasil khusus yang dapat di ambil setiap bulan, kita juga punya produk Simpanan Haji dan Umroh yakni simpanan khusus bagi perorangan yang telah mempunyai niat untuk menunaikan ibadah haji ataupun umroh; yang terakhir adalah simpanan pensiun yakni simpanan khusus bagi perorangan yang bisa diambil jika yang bersangkutan telah pensiun." [47]

Selain melakukan wawancara dengan pimpinan BMT, peneliti juga melakukan wawancara dengan beberapa nasabah BMT

[47] Wawancara dengan Bapak Nyadin, pada tanggal 13 Maret 2018, pukul 13.15 WIB

Pahlawan. Menurut ibu WS mengenai macam-macam produk adalah sebagai berikut:

> "Sebetulnya saya tidak begitu mengerti produk apa saja yang ditawarkan BMT Pahlawan Tulungagung. Yang saya tahu bahwasanya BMT Pahlawan memiliki produk simpanan dan pinjaman. Kalau saat ini saya adalah nasabah simpanan biasa. Saya lebih memilih tabungan biasa karena lebih mudah ya, soalnya ketika saya membutuhkan uang sewaktu-waktu saya bis mengambil, beda kalau dengan tabungan deposito, kalau saya lagi butuh uang ya bisa repot. Selain itu, untuk jumlah berapa aja bisa ditabung, kalau punya sisa uang belanja duapuluhribu saja bisa ditabung kesitu. Kalau nabung di bank kan malu dengan jumlah segitu, kalau nabung dirumah juga pasti enggak jadi nabung malah nanti uangnya akhirnya terpakai juga". [48]

Hampir sama dengan pendapat ibu WS, pendapat bapak D adalah sebagai berikut:

> "Saya tidak terlalu mengetahui produk-produk apa saja sih sebetulnya. Cuma yang saya tahu di sini kan ada tabungan dn pembiyaan ya. Dan itu juga banyak sekali macam-macamnya, sedangkan yang saya ketahui cuma sebatas tabungan dan pembiayaan saja. Kalau tabungan kan ada tabungan biasa sama tabungan deposito akadnya mudharabah. Kalau untuk pinjaman saya kurang tahu sih, tapi saya pernah dengar ada akad BBA, yang sampai saat ini saya juga masih belum faham, katanya produk ini yang sering sekali digunakan. Saya belum pernah mengajukan pinjaman jadi kurang faham."[49]

Sedangkan menurut bapak AG mengenai macam-macam produk yang ditawarkan BMT Pahlawan adalah sebagai berikut:

> "Kalau jenisnya produk, saya hanya tahu sedikit saja ya seperti[50] Produk simpanan atau tabungan,setahu saya ada dua jenis tabugan ya, ada tabungan biasa dan tabungan deposito kalau tidak salah dua-duanya menggunakan akad mudharabah. Bedanya tabungan biasa dan deposito ini ada ada di jumlah

---

[48] Wawancara dengan ibu WS selaku Nasabah BMT Pahlawan pada tanggal 7 Maret 2018 pukul. 08.45 WIB

[49] Wawancara dengan bapak D selaku Nasabah BMT Pahlawan pada tanggal 7 Maret 2018 pukul. 09.20 WIB

[50] Wawancara dengan bapak AG selaku Nasabah BMT Pahlawan pada tanggal 7 Maret 2018 pukul. 09.40 WIB

tabungannya dan jangka waktu pengambilannya. Kalau tabungan biasa jumlahnya tidak dibatasi dan untuk pengambilannya itu bebas, lebih mudah lah ya kalau menurut saya, sedangkan untuk deposito itu biasanya dalam jumlah yang lumayan besar, dan untuk pengambilannya juga sudah ditentukan jangka waktunya jadi ya nggak boleh sewaktu-waktu diambil, kalau pas lagi butuh uang ya susah. Kemudian ada pinjaman, kalau untuk pinjaman akad yang saya ketahui hanya akad BBA yang lainnya saya tidak tahu, Akad BBA merupakan akad jual beli, pada saat akad peminjam harus menjelaskan spesifikasi barang yang akan dibelinya. Jadi misalkan saya untuk bertani melon ya, nanti saya ngomong uang itu saya pake buat membeli bibit melon, pupuk, dan keperluan lainnya, terus saya bilang butuh berapa, nanti BMT menyerahkan kepada kita dalam bentuk uang, sehingga nanti kita sendiri yang akan membelanjakan uang tersebut, lebih mudah beli sendiri karena kita bisa memilih barang yang akan kita beli nantinya."[51]

2) Strategi BMT Pahlawan dalam menentukan Produk

Mengenai strategi dalam menentukan produk, yang lebih mengetahui dengan jelas adalah pihak BMT, sehingga peneliti hanya melakukan wawancara dengan pimpinan BMt Pahlawan. Berikut adalah hasil wawancara yang telah dilakukan:

"ya caranya dengan kita melihat apa yang dibutuhkan masyarakat. Kita kan menawarkan banyak produk dengan banyak akad juga toh, jadi calon nasabah atau nasabah kitra bisa memilih produk tersebut yang sesuai dengan kebutuhannya, yang sesuai dengan kondisinya saat itu. Jadi kita tidak menentukan produknya, tapi masayarakat sendiri yang akan memilih. kalau produk yang memberi kesenangan atau kepuasan kepada nasabah itukan merupakan produk yang dapat memberikan kesesuaian kepada apa yang dibutuhkan nasabah kan, jadi biasanya sebelum menjadi anggota kita tanya dulu keperluannya apa, misalkan mau pinjam uang, uang itu mau digunakabn untuk apa, nah disitulah kami akan mengarahkan produk apa yang sesuai dengan kkebutuhan nasabah tersebut.

[51]ibid

Dengan begitu nasabah tidak akan kebingungan dengan pilihannya, apalagi kalau nasabahnya itu baru dengan produk syaruiah, katakanlah masyarakat awam yang belum mengerti pembiayaan, mereka juga akan kebingungan kan pastinya. Disini tugas kita untuk mengarahkan, jadi kita juga mengedukasi nasabah baru tersebut, kita tanamkan kepada nasabah keperyaan, supaya mereka mengerti kelebihan-kelebihan dari lembaga keuangan yang berbasis syariah khususnya di BMT Pahlawan ini."[52]

3) Kualitas Produk yang Ditawarkan

Mengenai kualitas produk yang ditawarkan, peneliti berfokus pada sudut pandang nasabah, sehingga informannya hanya nasabah. berikut adalah pendapat dari ibu WS mengenai kualitas produk:

"Kalau menurut pengalaman saya memakai produk BMT Pahlawan kualitas produk yang ditawarkan BMT Pahlawan sudah bagus. Sudah sesuai dengan syariat Islam, tidakmenyalahi aturan apapun khususnya produk simpanannya. Jika ditanya mengenai kekurangan-kekurangannya jujur sih saya belum menemukan adanya kekurangan, khususnya di produk yang saya gunakan yaitu produk tabungan."[53]

Sedangkan pendapat dari bapak D mengenai kualitas yang produk BMT Pahlawan adalah sebagai berikut:

"Sebetulnya produk yang ditawarkan sudah baik, sudah sesuai dengan syariat Islam akan tetapi masih ada yang perlu diperbaiki yaitu pada produk simpanan bukan masalah akad atau sistemnya tapi ini pada buku tabungan. Saat ini kan yang di pakai bukan buku ya, jadi masih berupa lembaran gitu, kaya kertas tebal panjang gitu, jadi susah kalau mau bawa, jadi harus dilipat dulu jadi dua atau tida, dan menurut saya kalau modelnya seperti ini malah cepet habisnya, cepat ganti yang baru, kalau buku kan isinya ada beberapa halaman ya, jadi menurut saya alangkah lebih baiknya apabila BMT Pahlawan ini memperbaiki hal tersebut. Kalau untuk lain-lainnya sih sudah bagus."[54]

Sedangkan menurut bapak AG adalah sebagai berikut:

---

[52] Wawancara dengan Bapak Nyadin, ...
[53] Wawancara dengan ibu WS....
[54] Wawancara dengan bapak D .....

> "Kalau menurut saya sudah baik ya, mulai dari akad-akadnya sudah sesuai dengan syariah, sistem kerjanya juga, untuk produk pembiayaan juga tidak memberatkan juga. Saat pelunasan tapi belum ada uang kita bisa konfirmasi ke pihak BMT jadi kita bisa minta waktu tenggang lagi asalkan tidak keterlaluan saja minta waktu tenggangnya. Sejauh ini saya juga belum menemukan adanya kekurangan-kekurangan sih, sudah sesuai dengan harapan saya juga."[55]

4) Kepuasan Nasabah atas produk

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan beberapa informan diketahui bahwa pendapat ibu WS mengenai tingkat kepuasannya terhadap produk yang ada di BMT Pahlawan Tulungagung adalah sebagai berikut:

> "Saya sudah merasa puas dengan produk yang ditawarkan BMT Pahlawan Tulungagung. Karena sudah sesuai dengan harapan saya, produk yang ditawarkan BMT Pahlawan memiliki kualitas yang baik sesuai dengan fungsinya dan produk-produknya juga sudah sesuai dengan syariat islam. Dan sejauh ini pun saya belum merasakan adanya kekurangan-kekurangan selama menjadi nasabah BMT Pahlawan Tulungagung."

Peneliti juga melakukan wawancara dengan informan lain yaitu bapak D, pendapat bapak D mengenai kepuasannya terhadap produk BMT Pahlawan adalah:

> "Saya sudah merasa puas dengan produk di BMT Pahlawan Tulungagung. Namun untuk fitur pendukung produk tabungan masih perlu diperbaiki, seperti yang saya ceritakan tadi. Pada produk tabungan seharusnya memakai buku tabungan bukan memakai lembaran kertas. Supaya nasabah juga semakin puas sehingga bisa terus menjadi nasabah, dan bisa mengajak kerabat atau teman-teman juga. Untuk selebihnya saya sudah merasa sangat puas".[56]

Sedangkan menurut bapak AG, mengenai kepuasan yang dirasakan terhadap produk BMT Pahlawan adalah sebagai berikut:

---

[55] Wawancara dengan bapak AG ...
[56] Wawancara dengan bapak D ....

> "Saya sudah puas dengan produk, khususnya produk yang dipakai saat ini yaitu produk pembiayaan. Karena sudah sesuai dengan syariat islam dan untuk pelunasannya tidak memberatkan nasabah, jika belum bisa melunasi maka bisa konfirmasi untuk meminta jangka waktu lagi kalau masih belum bisa membayar pada akhir kontrak, maka kontrak bisa diperbaharui dengan pembaruan akad. Sehingga saya sebagai nasabah pembiayaan tidak merasa kesulitan ketika memang benar-benar belum mempunyai uang merasa puas dengan produk BMT Pahlawan Tulungagung."[57]

b. Kepuasan Nasabah BMT Pahlawan Tulungagung ditinjau dari Promosi

1) Strategi promosi yang telah dilakukan

Dari hasil penelitian yang dilakukan dengan informan, didapatkan data sebagai berikut:

> "Tentunya sudah banyak jenis promosi yang digunakan di BMT Pahlawan diantaranya adalah melalui surat kabar jadi BMT Pahlawan menggunakan media surat kabar untuk memperkenalkan produknya ke khalayak ramai. Misalkan dengan memasang iklan di koran, kemudian melalui brosur BMT Pahlawan juga menyebarkan brosur ke masyarakat, misalkan dengan mendatangi rumah-rumah warga, menyebar brosur ke pasar atau pertokoan. Selama penyebaran brosur, karyawan juga memberikan penjelasan mengenai produk yang ditawarkannya. Siapa tahu ada yang berminat. Kemudian ada juga melalui promosi mulut kemulut. Promosi ini promosi yang bagus, karena tidak membutuhkan dana karna yang promosi kan nasabah secara tidak langsung, promosi ini merupakan promosi yang paling menguntungkan. Ada juga Prospek lapangan jadi kalau prospek lapangan itu karyawan mencari nasabah dengan cara terjun langsung ke lapangan, seperti ke pasar atau rumah warga menawarkan produk-produk BMT, khususnya produk pembiayaan. Selain itu kita juga selalu aktif sosialisasi ke masyarakat, poromosi ini biasanya dilakukan pada saat ada acara-acara keislaman seperti pengajian acara IPNU-IPPNU dan kegiatan keislaman lainnya. Dan yang terakhir ini baru-baru ini dilaksanakan, jadi BMT menjadi sponsor acara jalan sehat saat itu. Sekaligus promosi kita mengadakan undian-undian dan membagikan dorprize."[58]

---

[57] Wawancara dengan bapak AG .....

[58] Wawancara dengan Bapak Nyadin, ...

Selain informan dari pihak BMT, wawancara juga dilakukan dengan informan lain yaitu ibu WS:

> "Menurut saya, promosi yang dilakukan BMT Pahlawan tulungagug sangat bervariasi, seperti misalnya promosi melalui media cetak, menyebarkan brosur di pasar, di lembaga-lembaga, dan tempat lainnya. Saat menyebarkan brosur, karyawan memberikan sekilas penjelasan mengenai produk-produk yang ditawarkannya, serta menjelaskan perbedaannya dengan lembaga keuangan konvensional. Seperti saya dulu juga awal bisa bergabung dengan BMT Pahlawan itu karena promosi yang di lakukan di sekolah oleh salah satu karyawan BMT Pahlawan ini."[59]

Sedangkan pendapat dari informan yang lain yaitu bapak D adalah sebagai berikut:

> "Dari sepengetahuan saya ada beberapa jenis promosi yang dilakukan BMT Pahlawan Tulungagung. Promosi yang dilakukan BMT Pahlawan tulungagung diantaranya melalui penyebaran brosur, promosi di pasar atau tempat-tempat ramai. Promosi dengan mendatangi rumah-rumah. Baru-baru ini juga saya mendengar bahwa BMT pahlawan mensponsori acara jalan sehat, itu juga merupakan bentuk promosi yang baik kalau menurut saya."[60]

Sedangkan pendapat dari bapak AG adalah sebagai berikut:

> "Saya sebetulnya tidak begitu mengetahui apa saja promosi yang telah dilakukan BMT Pahlawan, sepengetahuan saya BMT Pahlawan promosi dengan cara menyebarkan brosur, memasang iklan di koran dan radio. Selain menyebarkan nasabah, karyawan biasanya juga memberi penjelasan, setengah membujuk calon nasabah agar mau bergabung dengan BMT Pahlawan, meskipun begitu cara promosinya tidak berlebihan kalau menurut saya. Kan ada juga tuh yangmelakukan promosi dengan menyebutkan prosentasenya berapa persen seperti yang di konvensional, seperti itu kan juga tidak sesuai dengan syariat. tapi kalau BMT Pahlawan sepertinya tidak melakukan hal seperti itu. Ini menurut sepengetahuan saya saja."[61]

---

[59] Wawancara dengan ibu WS .....
[60] Wawancara dengan bapak D .....
[61] Wawancara dengan bapak AG .....

2) Promosi yang paling efektif

Dari hasil penelitian didapatkan beberapa jawaban dari para informan. Salah satunya adalah dari pimpinan BMT Pahlawan, berikut merupakan jawaban sdari pimpinan BMT Pahlawan:

> ”promosi yang paling efektif itu ya promosi dari mulut ke mulut itu, seseorang akan cenderung lebih percaya dengan cerita-cerita yang tersebar melalui mulut ke mulut. Apalagi kalau yang cerita itu nasabah sini, bukan orang yang bekerja disini, tentunya mereka akan lebih percaya dengan nasabah disini kan. Misalkan saya yang menceritakan produk saya ke calon nasabah, apa mungkin mereka akan langsung percaya, mereka malah tidak akan percaya, karena saya disitu mempromosikan produk saya. Lain cerita jika yang cerita itu nasabah sini, dia menceritakan pengalamannya saat menjadi nasabah disini, menceritakan kelebihan-kelebihan yang dimiliki BMT Pahlawan, ini tujuan awalnya kan cerita, tapi justru cerita inilah yang lebih efektif dalam mempengaruhi calon nasabah itu, cerita ini juga yang akan memberikan citra yang baik bagi BMT, maka dari itu kami disini selalu berusaha memberikan yang terbaik untuk nasabah. selain itu juga promosi ini kan tidak memerlukan banyak pengeluaran, jadi cukup menguntungkan juga untuk BMT.”

Sedangkan menurut informn lain yang merupakan nasabah dari BMT Pahlawan yaitu ibu WS adalah sebagai berikut:

> “Saya kan guru SD dulu saya taunya BMT ini dari promosi yang dilakukan oleh salah satu karyawan disini. Jadi mereka itu mendatangi sekolah saya, dia melakukan promosi disana, menjelaskan mengenai BMT itu apa, menjelaskan apa bedanya dengan bank pada umumnya, nah setelah itu lah saya tertarik karena sesuai dengan syariat islam selain itu Lokasi BMT Pahlawan juga dekat dengan kediaman saya, sehingga lebih mudah dijangkau dan sampai saat ini masih menjadi nasabah disini.”[62]

Sedangkan menurut bapak D adalah sebagai berikut:

> “Saya mulai bergabung dengan BMT Pahlawan setelah karyawan BMT Pahlawan yang kebetulan juga merupakan teman saya sendiri saat itu menawarkan produknya ke saya. Awalnya saya masih tanya-tanya dulu belum langsung menjhadi

[62] Wawancara dengan ibu WS .....

nasabah. Dan dari pertanyaan-pertanyaan saya kok sepertinya jawaban teman saya ini sangat meyakinkan, nah pada saat itulah saya mulai tertrik bergabung dengan BMT Pahlawan. Jadi dari ajakan tersebut, saya mulai tertarik kemudian saya menjadi nasabah di BMT Pahlawan sampai sekarang ini".[63]

Berbeda dengan jawaban ibu WS dan bapak D, jawaban bapak AG adalah sebagai berikut:

"Saya mulai bergabung dengan BMT Pahlawan setelah mendengar cerita dari teman saya yang saat itu sudah menjadi nasabah dari BMT Pahlawan terlebih dahulu. Jadi ceritanya saya dulu lagi butuh modal terus teman saya ini cerita ke saya kalau jadi nasabah di sini itu enak, lokasinya mudah di jangkau, pelayanannya katanya bagus, pegawainya enggak jutek, cairnya uang juga cepat selama semua persyaratan sudah terpenuhi. Awalnya saya berfikir bahwa teman saya ini terlalu melebih-lebihkan, tapi ternyata di berkata apa adanya gitu Dari cerita teman tersebut, saya mulai tertarik dengan BMT Pahlawan. Pada mulanya sebelum memutuskan menjadi nasabah, saya survey dulu ke BMT, hanya bertanya-tanya langsung ke sini, dan saya merasa lebih yakin dengan cerita teman saya kemudian saya memutusan untuk menjadi nasabah BMT Pahlawan."[64]

3) Kualitas promosi yang telah dilakukan

Dari hasil penelitian yang dilakukan mengenai kualitas promosi, berikut adalah tanggapan dari ibu WS:

"Menurut saya promosi yang dilakukan BMT Pahlawan sesuai dengan syariat Islam. Tidak melebih-lebihkan kualitas produk, apa adanya sesuai dengan kenyataan. Dalam promosi yang di lakukan juga tidak mencantumkan margin, karena akan mengarah pada bunga sehingga tidak sesuai dengan syariat Islam. Jadi saya merasa kualitas promosi BMT Pahlawan sudah sangat baik."[65]

Hampir sama dengan pendapat ibu WS, menurut bapak D adalah sebagai berikut:

---

[63] Wawancara dengan bapak D .....
[64] Wawancara dengan bapak AG ....
[65] Wawancara dengan ibu WS ....

Menurut saya tidak ada kekurangan dari promosi yang dilakukan BMT Pahlawan Tulungagung. Kualitas promosinya juga menurut saya sudah baik sekali. Karena sudah melakukan banyak jenis promosi, serta dalam promosinya selalu memberikan edukasi-edukasi bahwasanya bunga itu dilarang dalam islam.[66]

Sedangkan menurut bapak AG adalah sebagai berikut:

"Menurut saya tidak ada kekurangan, dan sudah sesuai dengan promosi pada umumnya. Menurut saya untuk kelebihannya adalah terdapat pada brosur BMT Pahlawan tidak mencantumkan jumlah persen seperti lembaga keuangan lainnya, mungkin masyarakat awam akan mempertanyakan hal itu akan tetapi hal itu akan menjadi tanggung jawab karyawan untuk mengedukasi masyarakat agar mengerti sistem bagi hasil. Selain itu BMT Pahlawan juga cukup aktiv dalam kegiatan keislaman. Untuk kekurangannya menurut saya belum menemukannya."[67]

4) Kepuasan nasabah atas promosi

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai kepuasan nasabah atas promosi, pendapat ibu WS adalah:

"saya merasa sudah puas dengan promosi yang telah dilakukan BMT Pahlawan Tulungagung. Karena saya mulai bergabung dengan BMT Pahlawan juga disebabkan oleh promosi. menurut saya pribadi promosi yang dilakukan BMT Pahlawan tidak berlebihan, akan tetapi sesuai dengan kenyataan dan saat promosi juga banyak menjelaskan bermacam-macam produk yang di tawarkan. Ketika calon nasabah belum mengerti, mereka siap menjelaskan lagi dengan bahasa yang lebih mudah dimengerti. Dan saya sangat suka dengan hal tersebut."[68]

Hampir sama dengan jawaban ibu WS, bapak D menjawab demikian:

"Saya juga merasa puas, karna promosi yang dilakukan BMT Pahlawan sudah bermacam-macam cara, akan tetapi tetap sesuai dengan ukurannya, sesuai dengan syariat islam."[69]

---

[66] Wawancara dengan bapak D .....
[67] Wawancara dengan bapak AG .....
[68] Wawancara dengan ibu WS ....
[69] Wawancara dengan bapak D ....

Sedangkan bapak AG menjawab sebagai berikut:

> "Saya merasa sangat puas dengan promosi BMT pahlawan karena menurut saya promosi yang dilakukan BMT Pahlawan sudah melalui banyak cara, aktif dalam banyak acara-acara keagamaan, acara-acara sosial dan lain sebagainya."[70]

c. Kepuasan Nasabah BMT Pahlawan Tulungagung ditinjau dari Kualitas Pelayanan

1) Sistem pelayanan di BMT Pahlawan Tulungagung

Dari penelitian yang telah dilakukan, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan, salah satunya adalah dengan pimpinan BMT pahlawan. Berikut merupakan paparan dari pimpinan mengenai sistem pelayanan yang ada di BMT Pahlawan:

> "Di BMT Pahlawan Tulungagung saat ini menerapkan sistem pelayanan senyum, sapa dan salam karena masih belum ada peraturan tertulis terkait dengan pelayanan. Peraturan yang tertulis masih belum terealisasikan sudah tersusun sebetulnya, tapi masih belum resmi dikarenakan penyusunannya juga belum sistematis. Untuk pelayanan disini sama seperti lembaga keuangan pada umumnya yaitu senyum, sapa dan salam. Sebagai karyawan disini siapapun itu, bagian apapun, itu diwajibkan dapat melayani nasabah dengan baik. Jadi mereka harus selalu memberi salam kepada nasabah, menyapa nasabah, senantiasa tersenyum meskipun sedang dalam masalah sekalipun. Antara karyawan dan nasabah harus mempunyai hubungan yang baik, seperti hubungan kekeluargaan. Seperti yang saya jelaskan tadi, BMT itu berbeda dengan bank, khusunya dalam hubungannya dengan nasabah ya, jadi hubungannya kan kemitraan lebih mengarah ke kekeluargaan itu."

Sedangkan menurut informan lain yaitu ibu WS adalah sebagai berikut:

> "Menurur saya pelayanan di BMT Pahlawan itu memliki ciri khas yang berbeda dengan di perbankan, karyawannya bersikap seolah-olah sangat dekat dengan kita seperti saudara, sehingga

[70] Wawancara dengan bapak AG .....

ketika bertransaksi bisa ngobrol santai gitu, tidak canggung, tidak ada kesenjangan juga. Jadi kalau menurut saya lebih aman dan nyaman.“[71]

Sedangkan menurut Bapak D mengenai sitem pelayanan BMT Pahlawan adalah:

“Menurut saya Karyawan BMT Pahlawan sangat ramah, sopan dan selalu tersenyum. Saya merasa bahwa di setiap melakukan transaksi saya selalu diperlakukan sebagai kerabat, jadi meskipun hubungannya antara nasabah dan karyawan akan tetapi tetap selalu tercipta suasana kekeluargaan. Hal ini menurut saya sangat spesial.”

Sedangkan menurut bapak AG mengenai sistem pelayanan BMT Pahlawan adalah:

“Menurut saya, saat memasuki kantor, karyawan selalu mengucapkan salam dan menanyakan apa keperluan nasabah, terkadang jika nasabah lama tak terlihat maka karyawan akan menanyakan kabar dan alasan kenapa lama tidak terlihat. Perlakuan yang terlihat sepele ini bahkan membuat nasabah merasa lebih nyaman saat bertransaksi. Nasabah jadi merasa lebih diperhatikan.”[72]

2) Kualitas pelayanan yang telah diterapkan

Dari hasil penelitian yang dilakukan, didapatkan beberapa tanggapan. Tanggapan ibu WS mengenai kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

“kualitasnya sudah sangat bagus mbak, seluruh karyawannya ramah-ramah, enggak ada yang judes, sopan,selalu menyeapa lebih dulu, pelayanannya cepat, mereka selalu melayani dengan setulus hati,selalu tersenyum, pokonya saya merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan BMT Pahlawan ini ”[73]

Sedangkan menurut bapak D mengenai kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

---

[71] Wawancara dengan ibu WS ...
[72] Wawancara dengan bapak AG ....
[73] Wawancara dengan ibu ....

"Pelayanannya sudah baik, sangat baik malahan, saya merasa sangat nyaman dengan pelayanannya, semua yang ada disini sangat ramah,tidak seperti di bank-bank yang selalu serius, tapi disini saya ngobrol sudah seperti teman aja gitu, jadi ya ngobrol biasa aja, enggak kaku, kalau saya pribadi memang lebih nyaman seperti ini."

Sedangkan menurut bapak AG adalah sebagai berikut:

"Saya merasa bahwa pelayanan di BMT pahlawan sudah berkualitas, bahkan sudah memenuhi semua keinginan saya. Tidak ada kekurangan dari sisi pelayanan BMT Pahlawan Tulungagung."[74]

3) Kesesuaian pelayanan yang telah diterapkan dengan syariat Islam

Dari hasil penelitian mengenai kesesuain pelayanan dengan syariat islam, pimpinan BMT Pahlawan berpendapat sebagai berikut:

"BMT Pahlawan selalu berusaha melayani nasabah sesuai dengan syariat islam. Ada banyak hal yang menunjukkan bahwa BMT pahlawan ini selalu memberikan pelayanan atau beroperasi sesuai syariat islam seperti halnya, seluruh karyawan wajib membaca Al-Fatihah sebelum memulai pekerjaan, dan setelah mengakhiri pekerjaan, supaya pekerjaan kita selalu diberi kemudahan dan mendapat ridhaNya. Selanjutnya karyawan memakai pakaian rapi baik laki-laki maupun perempuan, sopan dan sesuai syariat islam, tidak boleh memakai pakaian yang ketat khususnya untuk perempuan, kemudian karyawan wajib mengucapkan salam kepada nasabah, karyawan harus memberikan informasi mengenai produk sesuai dengan spesifikasi yang sebenarnya, tidak boleh melebih-lebihkan atau mengurangi tidak boleh berbohong untuk mendapatkan keuntungan, karyawan tidak diperkenankan menggunakan istilah bunga, dan harus berusaha mengedukasi nasabah baru dalam membedakan bunga dan bagi hasil yang ini sama seperti lembaga keuangan syariah lainnnya."[75]

Sedangkan menurut informan lain yaitu ibu WS berpendapat sebagai berikut:

"Menurut saya ,pelayanan BMT Pahlawan sudah sesuai dengan syariat islam. Karena karyawan selalu mengucapkan salam, menggunakan bahasa yang santun. Selain itu cara berpakaian

[74] Wawancara dengan bapak AG ....
[75] Wawancara dengan Bapak Nyadin, ...

karyawan juga sopan dan menurut saya sudah sesuai dengan syariat Islam."

Sedangkan bapak D mengenai kesesuaian pelayanan dengan syariat islam adalah sebagai berikut:

"Menurut saya, pelayanan BMT Pahlawan sudah sesuai dengan syariat Islam. Dimulai dari cara berpakaian yang sopan, cara memperlakukan nasabah dengan baik, dan cara berbicaranya sangat santun dan menghargai nasabah, meskipun sangat akrab, akan tetapi bahasa yang digunakan adalah bahasa indonesia yang baik ataupun jawa halus. selalu ramah terhadap semua nasabah tanpa membeda-bedakan. Sehingga meskipun seperti saudara akan tetapi masih tetap sopan."

Sedangkan menurut bapak AG selaku informan adalah sebagai berikut:

"Menurut saya pelayanan di BMT Pahlawan ini juga telah sesuai dengan syariat Islam. Cara berpakaian, cara berbicara, dan cara melayani sudah sesuai syariat Islam. Setiap melakukan akad, karyawan selalu membaca bismillah dan Al-fatihah serta bersalaman dengan nasabah. menurut saya itu sudah menunjukkan kalau pelayanan BMT Pahlawan telah sesuai dengan syariat Islam."[76]

4) Kepuasan nasabah atas pelayanan

Dari hasil penelitian yang dilakukan, informan memberikan berbagai tanggapan. Ibu SW memberikan tanggapan sebagai berikut mengenai kepuasan yang dirasakannya:

"Saya merasa sangat puas, selama saya menjadi nasabah disini, saya tidak pernah merasa kurang, semua yang saya butuhkan tercukupi disini, saya tidak merasakan adanya kekurangan apapun. Selain pelayanannya yang cepat, karyawannya juga ramah dan sigap membantu nasabah saat dibutuhkan. Dan yang istimewa dari pelayanan di BMT Pahlawan adalah perlakuannya terhadap nasabah, dimana tidak ada kesenjangan antara karyawan dan nasabah, juga tidak ada yang diperlakukan

[76] Wawancara dengan bapak ....

berbeda, semua nasabah diperlakukan dengan perlakuan yang sama. Saya sangat puas dengan pelayanan BMT Pahlawan."[77]

Sedangkan pendapat bapak D mengenai kepuasan yang dirasakan atas pelayanan BMT Pahlawan adalah:

"Saya merasa puas dengan pelayanan di BMT Pahlawan. Karena pelayanan yang didapatkan sudah sesuai dengan harapan saya. Saya merasakan bahwa karyawan BMT Pahlawan sangat ramah, pelayanannya juga sangat cepat. Meskipun saat berkunjung ke BMT saat sedang ramai nasabah, saya juga tidak pernah merasa bosan karena di sudut BMT Pahlawan ada televisi sehingga bisa mengurangi rasa bosan saya ketika menunggu. Memang saya akui bahwa ruangan BMT ini tidak luas akan tetapi meskipun begitu saya cukup merasa nyaman ketika melakukan transaksi disini."

Sedangkan pendapat bapak AG mengenai kepuasan yang dirasakan atas pelayanan BMT Pahlawan adalah:

"saya sudah sangat puas dengan pelayanan yang di berikan BMT Pahlawan. Saya sangat senang dengan cara karyawan memperlakukan nasabah khususnya saya ini yang sudah seperti saudara, bukan seperti mitra kerja. BMT Pahlawan pun juga tidak memberatkan nasabah ketika waktu pembayaran pinjaman tetapi nasabah belum bisa membayar maka akan diberikan kelonggaran waktu. Dan apabila pada saat pelunasan masih belum bisa melunasi, maka akan dilakukan pembaruan akad. Selain itu untuk kerahasiaan data nasabah juga terjamin aman. Jadi saya sangat puas dengan pelayanan BMT Pahlawan Tulungagung."[78]

2. Observasi

Ketika melakukan observasi, peneliti mengamati keseluruhan kinerja teller di BMT Pahlawan Tulungagung. Peneliti mengamati pelayanan BMT Pahlawan. Selama proses pengamatan, peneliti melihat bahwa teller dan pegawai BMT pahlawan Tulungagung memberikan pelayanan yang baik.

[77] Wawancara dengan ibu WS ....
[78] Wawancara dengan bapak AG selaku Nasabah BMT Pahlawan pada tanggal 7 Maret 2018 pukul. 09.40 WIB

Mereka menggunakan bahasa yang sopan ketika berbicara dengan nasabah, berlaku sopan dan juga melayani dengan cepat. Peneliti juga mengamati penampilan dari pegawai BMT Pahlawan, seluruh pegawai BMT Pahlawan khususnya wanita sudah memakai pakaian yang sesuai dengan syariat islam.

Selain mengamati pegawai BMT Pahlawan, peneliti juga mengamati nasabah yang sedang melakukan transaksi, karena senang atau tidaknya nasabah dapat terlihat dari ekspresi atau mimik wajah seseorang. Dan peneliti menemukan bahwa nasabah terlihat senang, tidak ada raut kekeceaan dari mereka.

3. Dokumentasi

TABEL PERKEMBANGAN BMT PAHLAWAN

NO	**Anggota**	**Tahun 2010**	**Tahun 2011**	**Tahun 2012**	**Tahun 2013**	**Tahun 2014**	**Tahun 2015**	**Tahun 2016**
1	**Pendiri/Anggota Tetap**	70 Orang	59 Orang	59 Orang	61 Orang	61 Orang	61 Orang	61 Orang
2	**Penanam Simpoksus**	67 Orang	71 Orang	71 Orang	64 Orang	63 Orang	63 Orang	63 Orang
3	**Penyimpanan/ Penabung**	7.410 Orang	8.365 Orang	9.106 Orang	9.519 Orang	10.337 Orang	10.900 Orang	12170 Orang
4	**Penerima Pembiayaan**	2.185 Orang	1.753 Orang	2.149 Orang	2.004 Orang	1.435 Orang	1.105 Orang	1.176 Orang
	Total	9.814 Orang	10.300 Orang	11.420 Orang	11.688 Orang	11.896 Orang	12.129 Orang	13.470 Orang

Sumber: RAT BMT Pahlawan tahun 2016

Dari data nasabah diatas dapat diketahui bahwa jumlah anggota dari tahun ketahun selalu mengalami kenaikan. Tidak pernah mengalami penurunan sama sekali.

B. Temuan Penelitian

1. Tingkat Kepuasan Nasabah BMT Pahlawan Tulungagung ditinjau dari Kualitas Produk

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan dengan beberapa nasabah diketahui bahwa sebagian besar dari nasabah merasakan puas dengan produk yang ditawarkan BMT Pahlawan Tulungagung. Puas menurut mereka berbeda-beda karena nasabah yang dijadikan narasumber menggunakan produk yang berbeda-beda pula. dan mereka menyatakan puas dengan produk yang mereka pakai selama ini.

Akan tetapi ada satu nasabah yang berpendapat berbeda dengan nasabah lain, narasumber tersebut menyatakan puas, tetapi masih ada kekurangan yang dimiliki oleh produk tabungan yaitu terletak pada buku tabungan. Pada BMT Pahlawan memang belum menggunakan buku tabungan, akan tetapi menggunakan lembaran kartu untuk mencatat setiap transaksi tabungan, kekurangan dari kartu tersebut memang banyak, misalkan karena hanya ada satu lembar maka kartu cepat habis sehingga kemungkinan besar lebih cepat berganti-ganti kartu dan lebih besar dari

ukuran buku sehingga perlu dilipat, lipat untuk memudahkan membawanya. Sedangkan buku tabungan pada umumnya memiliki banyak lembar sehingga juga bisa digunakan dalam waktu yang cukup lama, ukuran buku tabungan juga tidak terlalu besar sehingga lebih efektif dan lebih mudah untuk dibawa.

Selain itu tidak ada yang merasakan ketidak puasan selama menjadi nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung. Semua narasumber merasa senang dan puas dengan produk yang dipakai selama ini. Hal ini menjelaskan bahwa dari kelima dimensi kualitas produk yaitu *performance*, *Features*, *Serviceability*, *Confomance*, *Image* telah terpenuhi.

2. Tingkat Kepuasan Nasabah BMT Pahlawan Tulungagung ditinjau dari Promosi

Dari penelitian yang telah dilakukan yaitu melalui wawancara, observasi dan dokumentasi peneliti menemukan bahwana sabah BMT Pahlawan Tulungagung merasa puas dengan promosi yang telah dilakukan oleh BMT Pahlawan Tulungagung.

Nasabah BMT Pahlawan Tulungagung mulai bergabung dengan BMT juga karena melalui promosi. oleh karena itu mereka menyatakan puas dengan promosi yang telah dilakukan BMT Pahlawan Tulungagung. Menurut mereka promosi yang dilakukan BMT Pahlawan sudah baik dan cukup menarik dan sesuai dengan syariat islam, sehingga memberikan kepuasan kepada mereka, dari sekian banyak promosi-promosi yang dilakukan, promosi dari mulut ke mulut lah yang paling efektif dalam

menarik nasabah baru. Hal ini juga menguatkan bahwa BMT Pahlawan telah memenuhi keseluruhan dari lima dimensi promosi yaitu *Advertising, Sales Promotion, Public Relation, Personal Selling, Direct Marketing*

3. Tingkat Kepuasan Nasabah BMT Pahlawan Tulungagung ditinjau dari Kualitas Pelayanan

Dari proses penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan cara mewawancarai beberapa nasabah BMT Pahlawan, peneliti menemukan bahwa semua nasabah yang menjadi narasumber mengatakan puas dengan pelayanan BMT Pahlawan Tulungagung. Tidak ada satu nasabahpun yang merasa pelayanan BMT Pahlawan Tulungagung memiliki kekurangan.

Mereka merasa apa yang mereka dapatkan sesuai dengan harapan mereka, sehingga selama menjadi nasabah mereka tak pernah merasa kecewa. Selain pelayanannya yang cepat, pegawai BMT juga memiliki sifat yang ramah, siap membantu segala keperluan nasabah.

Pelayanan di BMT Pahlawan Tulungagung juga bernuansa Islami, hal tersebut dapat dilihat dari cara berpakaian para karyawan, dari cara karyawan memperlakukan nasabah, dan dari cara karyawan berbicara kepada nasabah.

Akan tetapi yang paling disukai oleh nasabah adalah pelayanannya yang berbeda dari lembaga keuangan pada umumnya yaitu pelayanan dengan basis kekeluargaan. Pelayanan semacam ini tidak bisa didapatkan di bank, perbedaannya ialah jika di bank pegawai sopan, ramah, murah senyum sekenanya sehingga terlihat jelas batas antara pegawai dan nasabah,

sedangkan jika di BMT memang sama-sama pegai sopan, ramah dan murah senyum akan tetapi antara poegawai dan nasabah tidak ada batasan, jadi lebih mudah menciptakan obrolan yang bersahabat diantara nasabah dan pegawai.

Hal ini memberikan penjelasan bahwasanya, pelayanan yang diterapkan BMT Pahlawan dimata nasabah telah sesuai dengan enam dimensi kualitas pelayanan. Enam dimensi kualitas pelayanan yaitu *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *emphaty* dan *responsiveness*

Dari penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa nasabah BMT Pahlawan Tulungagung sangat puas dengan produk, promosi dan pelayanan BMT Pahlawan Tulungagung. Selama penelitian, peneliti sangat sedikit sekali menemukan nasabah yang merasa belum puas oleh BMT Pahlawan Tulugagung, hampir keseluruhan dari informan menyatakan puas baik dari produk, promosi, maupun pelayanan. Hal ini menunjukan bahwa memang produk yang ditwarkan, promosi yang digunakan dan pelayanan yang diberikan oleh BMT Pahlawan Tulungagung sangat sesuai dengan harapan nasabah.