

PENERAPAN NILAI-NILAI ISLAM PADA BMT DALAM MENDAPATKAN NASABAH YANG LOYAL

Zawawi¹⁾

¹⁾Institut Pesantren Sunan Drajat, lamongan, Indonesia.

[Email: abdullahzawawi134@gmail.com](mailto:abdullahzawawi134@gmail.com)¹⁾

Abstrak: Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) Mandiri Sejahtera Karangcangkring Cabang Dukun merupakan sebuah perusahaan jasa keuangan yang sedang berkembang sehingga memerlukan upaya-upaya untuk mengembangkan salah satunya lewat loyalitas nasabah agar mendapatkan kepercayaan dari nasabah, sehingga dengan adanya nasabah yang loyal ikut serta memajukan BMT Mandiri Sejahtera Karangcangkring Cabang Dukun.

Di BMT Mandiri Sejahtera Karangcangkring Cabang Dukun yang pelayanan cukup baik dengan nasabah sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian. Dalam Penelitian ini mengangkat judul “Penerapan Nilai-nilai Islam Pada BMT Dalam Mendapatkan Nasabah Yang Loyal” Studi Kasus di KJKS BMT Mandiri Sejahtera Karangcangkring Jawa Timur Cabang Dukun Gresik dengan rumusan Bagaimana penerapan Nilai-nilai Islam pada BMT Mandiri Sejahtera Karangcangkring Jawa Timur Cabang Dukun Gresik dalam mendapatkan nasabah yang loyal dan bagaimana strategi BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun dalam mendapatkan nasabah yang loyal.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang menggunakan metode empiris. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang berupa kata-kata atau bukan angka-angka, walaupun ada angka-angka sifatnya sebagai penunjang. Sedangkan metode empiris yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengungkapkan kenyataan dilapangan dengan mengambil data berdasarkan pengalaman responden, dimana hukum dilihat sebagai fakta karena hukum akan berinteraksi dengan pranata-pranata sosial lainnya. Tujuan dari menganalisis kedua hal ini adalah untuk membuat deskripsi satu objek sesuai dengan fakta yang ada agar BMT Mandiri Sejahtera Karangcangkring Jawa Timur Cabang Dukun Gresik bisa mendapatkan nasabah yang loyal sesuai dengan nilai-nilai islam. Dan instrument penelitian ini adalah wawancara, observasi, studi pustaka dan angket.

Hasil dari penelitian ini adalah untuk mengetahui: penerapan nilai-nilai islam yang ada di BMT Mandiri Sejahtera Karangcangkring Jawa Timur Cabang Dukun Gresik dan cara mendapatkan nasabah yang loyal. Diharapkan dengan adanya nasabah yang loyal maka BMT Mandiri Sejahtera Karangcangkring Jawa Timur Cabang Dukun Gresik sudah mendapat kepercayaan dari nasabahnya, Adapun Cara penerapan nilai-nilai islam dalam mendapatkan nasabah yang loyal 1) Untuk menarik nasabah BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun menggunakan asas kekeluargaan (Ukhuwah Islamiyah). 2) Pelayanan yang baik, ramah serta niat untuk saling membantu orang dalam artian peminjam atau menabung. 3) Berpartisipasi dalam hal keagamaan. 4) Melakukan santunan kepada anak yatim. Starategi BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun untuk mendapatkan nasabah yang loyal. a. Melalui promosi, yang paling banyak adalah dari sisi bakti sosial b. Menyebarkan brosur. Melalui nasabah / anggota BMT.

Kata Kunci : *Penerapan Nilai-nilai Islam; BMT; Nasabah. Loyal.*

Abstract: Syariah Financial Services Cooperative (KJKS) Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) Mandiri Sejahtera Karangcangkring Dukun Branch is a growing financial services company that requires efforts to develop one of them through customer loyalty in order to gain the trust of customers, so that with customers who loyal to participate in advancing BMT Mandiri Sejahtera Karangcangkring Shaman Branch.

At BMT Mandiri Sejahtera Karangcangkring, the Dukun Branch, the service is quite good with customers so that researchers are interested in doing research. This research raises the title "Application of Islamic Values to BMT in Getting Loyal Customers" Case Study at KJKS BMT Mandiri Sejahtera Karangcangkring, East Java, Dukun Gresik Branch with the formula of How to apply Islamic values to BMT Mandiri Sejahtera Karangcangkring, East Java, Dukun Gresik Branch get loyal customers and how the strategy of BMT Mandiri Sejahtera Dukun Branch in getting loyal customers.

This research is a qualitative research that uses empirical methods. Qualitative research is research in the form of words or not numbers, even if there are numbers as a support. While the empirical method, namely research that aims to reveal the reality in the field by taking data based on the experience of the respondents, where the law is seen as fact because the law will interact with other social institutions. The purpose of analyzing these two things is to make a description of one object in accordance with the facts so that BMT Mandiri Sejahtera Karangcangkring, East Java, Gresik Dukun Branch can get loyal customers according to Islamic values. And the research instruments are interviews, observation, literature study and questionnaires.

The results of this study are to determine: the application of Islamic values in BMT Mandiri Sejahtera Karangcangkring, East Java, Dukun Gresik Branch and how to get loyal customers. It is hoped that with loyal customers, BMT Mandiri Sejahtera Karangcangkring, East Java, Dukun Gresik Branch has won the trust of its customers, As for how to apply Islamic values in getting loyal customers 1) To attract customers BMT Mandiri Sejahtera, Dukun Branch uses the principle of kinship (Ukhuwah Islamiyah) .2) Good, friendly service and the intention to help each other in terms of borrowing or saving. 3) Participating in religious matters. 4) Providing compensation to orphans. Strategi BMT Mandiri Sejahtera Dukun Branch to get loyal customers. a. Through promotion, most of them are from the side of social service b. Distributing brochures c. Through customers / members of the BMT.

Keywords : *Application of Islamic Values; BMT; Customer. Loyal.*

A. Pendahuluan

Pendirian Bank syari'ah di tanah air secara nyata dimulai sejak dikeluarkannya Paket Kebijakan Oktober 1988 yang mengatur tentang regulasi dalam bidang perbankan di Indonesia. Sejak saat itu, para ulama yang tergabung dalam Majelis Ulama Indonesia (MUI) mulai berusaha untuk mendirikan Bank dengan konsep bebas bunga, akan tetapi masih terhambat dengan tidak adanya hukum positif untuk mewujudkan hal tersebut. Hambatan tersebut dapat diatasi dengan menafsirkan peraturan di bidang perbankan bahwa Bank dapat saja menerapkan tingkat bunga 0%.

Pada tahun 1992 dikeluarkan UU No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan. Pada saat itu belum disebutkan sebagai bank syari'ah, saat itu masih disebut dengan bahasa Bank yang beroperasi dengan konsep bagi hasil. Dengan dikeluarkannya UU tersebut, maka berdirilah Bank syari'ah pertama di tanah air yaitu Bank Muamalat Indonesia (BMI). Setelah berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI), maka banyak pula berdiri Bank Perkreditan Rakyat Syari'ah (BPRS) dan *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) di pelosok tanah air.¹

Pesatnya pendirian dan perkembangan Bank syari'ah di dunia telah memberikan alternatif baru bagi konsumen pengguna jasa perbankan untuk menikmati produk-produk perbankan dengan metode non bunga. Hal ini mengisyaratkan bahwa dunia perbankan internasional telah mengadaptasi

¹<http://wordskripsi.blogspot.com/2010/03/penerapan-nilai-nilai-Islam-pada-bank.html?m=1>, diakses pada tanggal 07 April 2015

prinsip ekonomi yang ditawarkan oleh Islam, selain masa dijalankannya prinsip ekonomi konvensional yang selama ini berlaku.²

Berdirinya Bank syari'ah dilatar belakangi oleh keinginan umat Islam untuk menghindari riba dalam kegiatan muamalahnya, memperoleh kesejahteraan lahir batin melalui kegiatan muamalah yang sesuai dengan perintah agama, sebagai alternatif lain dalam menikmati jasa-jasa perbankan yang dirasakannya lebih sesuai, yaitu Bank yang berusaha sebisa mungkin untuk beroperasi berlandaskan kepada hukum-hukum Islam.

BMT merupakan kependekan dari *Baitul Maal wat Tamwil* atau dapat juga ditulis dengan *Baitul Maal Wa Baitul Tamwil*. Secara *Harfiyah/ Lughawi Baitul Maal* berarti rumah dana dan *Baitut Tamwil* berarti rumah usaha.³ *Baitul Maal* dikembangkan berdasarkan sejarah perkembangannya, yakni dari masa nabi sampai abad pertengahan perkembangan Islam. Dimana *Baitul Maal* berfungsi untuk mengumpulkan sekaligus *Mentasyarufkan* dana sosial.

Sedangkan *Baitut Tamwil* merupakan lembaga bisnis yang bermotif laba. BMT berasaskan Pancasila dan UUD 45 serta berlandaskan prinsip syari'ah Islam, keimanan, keterpaduan (kaffah), kekeluargaan/ koperasi, kebersamaan, kemandirian, dan profesionalisme.

Dengan demikian keberadaan BMT menjadi organisasi yang legal sebagai lembaga keuangan syari'ah, BMT harus berpegang teguh pada prinsip-prinsip syari'ah. Keimanan menjadi landasan atas keyakinan untuk tumbuh dan berkembang, keterpaduan mengisyaratkan adanya harapan untuk mencapai sukses di dunia dan akhirat juga keterpaduan antara sisi *Maal* dan *Tamwil* (sosial dan bisnis). Kekeluargaan dan kebersamaan berarti upaya untuk mencapai kesuksesan tersebut diraih secara bersama, kemudian berarti BMT tidak dapat hidup hanya dengan bergantung pada uluran tangan pemerintah, tetapi harus berkembang dari meningkatnya partisipasi anggota dan masyarakat, untuk itulah pola pengelolaannya harus profesional.⁴

Dari pengertian tersebut dapatlah ditarik suatu pengertian yang menyeluruh bahwa BMT merupakan organisasi bisnis yang juga berperan sosial. Peran sosial BMT akan terlihat pada definisi *Baitul Maal*, sedangkan peran bisnis BMT terlihat dari definisi *Baitut Tamwil*. Sebagai lembaga sosial, *Baitul Maal* memiliki kesamaan fungsi dan peran dengan Lembaga Amil Zakat (LAZ), oleh karenanya *Baitul Maal* ini harus didorong agar mampu berperan secara profesional menjadi LAZ yang mapan. Fungsi tersebut paling tidak meliputi upaya pengumpulan dana zakat, infaq, sedekah, wakaf dan sumber dana-dana sosial yang lain.

Pada dataran hukum di Indonesia badan hukum yang paling mungkin untuk BMT adalah koperasi, baik serba usaha (KSU) maupun simpan pinjam (KSP). Namun demikian sangat mungkin dibentuk perundangan tersendiri, mengingat sistem operasional BMT tidak sama persis sama dengan perkoperasian, semisal LKM (Lembaga Keuangan Mikro) syari'ah dan lain-lain.

BMT disini bersifat usaha bisnis mandiri ditumbuh kembangkan secara swadaya dan dikelola secara profesional. Aspek *Baitul Maal* dikembangkan untuk kesejahteraan anggota terutam dengan pelanggan dana ZISWA (Zakat, Infaq, Sedekah, Waqaf dll) seiring dengan penguatan kelembagaan BMT. Sedangkan aspek sosial BMT (*Baitul Maal*) berorientasi pada peningkatan kehidupan anggota yang tidak mungkin dijangkau dengan prinsip bisnis. Pada tahap awal kelompok anggota ini diberdayakan dengan stimulus (pelancar) dana zakat, infaq, sedekah, kemudian setelah dinilai mampu

² Edi Wibowo, *Mengapa Memilih Bank Syari'ah*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005),10.

³ Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)*, (Yogyakarta: UII Press, 2004),126.

⁴*Ibid.*, 129-130

harus dikembangkan usahanya dengan dana bisnis atau komersial. Dana zakat hanya bersifat sementara dan pola ini penerima manfaat dana zakat akan terus bertambah.⁵

Loyalitas pelanggan adalah kesetiaan pelanggan terhadap produk dan jasa yang diberikan oleh perusahaan dan dalam jangka waktu yang lama dengan apresiasi yang positif yaitu secara kontinu (terus menerus) menggunakan produk dan jasa tersebut dan merekomendasikannya kepada orang lain. Sehingga terbentuk komunikasi yang positif antara pelanggan dan perusahaan. Misalnya ketika pelanggan merekomendasikan penggunaan produk dan jasa ke orang lain, hal ini menunjukkan tingkat loyalitas yang tinggi.

Dalam dunia perbankan ada hal-hal penting yang harus diperhatikan salah satunya adalah nasabah, nasabah adalah hal yang penting dalam sebuah BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun karena nasabah berperan penting dalam memajukan BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun, dengan adanya nasabah yang banyak diharapkan akan ikut memajukan BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun.

Nasabah mempunyai peran penting bagi kemajuan dan pengembangan BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun tersebut, karena dengan adanya nasabah yang banyak bisa di ketahui bahwa BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun tersebut mampu meningkatkan pelayanan yang baik.

Banyak nasabah dari berbagai golongan bawah sampai menengah, dan tidak kalah penting adalah pelayanan yang baik terhadap para nasabah, dan ada berbagai macam nasabah dan pelayanan terhadap nasabah harus pintar untuk menarik nasabah, dan tidak kalah pentingnya adalah nasabah yang loyal, karena dengan nasabah yang loyal BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun mendapat kepercayaan dari nasabah untuk menabung atau meminjam, karena dengan kepercayaan dari nasabah diharapkan nasabah akan percaya karena apa yang ditabung uang akan aman.

Banyak BMT yang berbasis syari'ah oleh karena itu sangat penting BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun mengetahui cara untuk mendapatkan nasabah apalagi nasabah yang loyal, dan BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun yang berbasis syari'ah harus juga menanamkan nilai-nilai Islam dalam BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun, diharapkan dengan menanamkan nilai-nilai Islam ada sebuah pedoman dan budaya untuk menjalankan apa yang ditargetkan BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun, oleh karena itu sangat penting juga BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun menanamkan nilai Islam. Karena masih banyak BMT yang belum begitu tahu cara menarik nasabah apalagi sesuai nilai-nilai Islam.

Oleh sebab itu, berdasarkan pada latar belakang masalah di atas, maka penulis terdorong untuk mengangkat permasalahan tersebut dalam bentuk penelitian dengan judul :**PENERAPAN NILAI-NILAI ISLAM PADA BMT DALAM MENDAPATKAN NASABAH YANG LOYAL** “Studi Kasus pada KJKS BMT Mandiri Sejahtera Karangcangkkring Jawa Timur Cabang Dukun Gresik”

A. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah pokok dalam penulisan ini, yaitu :

1. Bagaimana penerapan Nilai-nilai Islam pada BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun dalam mendapatkan nasabah yang loyal ?
2. Bagaimana strategi BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun dalam mendapatkan nasabah yang loyal ?

⁵Ifa Khairul Janah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bmt “AMANAHA” Weleri* (Fakultas Syari'ah Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang 2011), 3.

B. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas maka tujuan dari penelitian ini, antara lain:

1. Untuk mengetahui penerapan Nilai-nilai Islam pada BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun dalam mendapatkan nasabah yang loyal.
2. Untuk mengetahui strategi yang digunakan BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun untuk mendapatkan nasabah yang loyal.

C. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan mempunyai kegunaan sebagai berikut :

1. Bagi BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun
BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun bisa menggunakan penelitian ini untuk dapat mengetahui penerapan nilai Islam dalam mendapatkan nasabah yang loyal.
2. Bagi Penulis
Dapat digunakan untuk menambah dan memperluas wawasan pengetahuan khususnya tentang penerapan nilai-nilai Islam dalam mendapatkan nasabah dan cara mendapatkan nasabah yang loyal dengan kondisi saat ini.
3. Bagi Pihak Lain
Sebagai tambahan pengetahuan, wawasan, dan referensi bagi yang ingin mengembangkan penelitian ini, dan sebagai sumbangan pemikiran dalam menyebarkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan kepada mahasiswa pada khususnya dan masyarakat pada umumnya.

D. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah untuk memperjelas kata-kata yang kurang jelas serta memperkuat penjelasan dari kata-kata tersebut.

1. Penerapan Nilai-nilai Islam

Penerapan adalah suatu perbuatan mempraktekkan suatu teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya.⁶

Nilai adalah standart tingkah laku, keindahan, keadilan, dan efisiensi yang mengikat manusia dan sepatutnya dijalankan serta dipertahankan. Nilai adalah bagian dari potensi seseorang, yang berada dalam dunia rohaniah (batiniah, spiritual), tidak berwujud, tidak dapat dilihat, tidak dapat diraba, dan sebagainya. Namun sangat kuat pengaruhnya serta penting peranannya dalam setiap perbuatan dan penampilan seseorang. Nilai adalah suatu pola normatif, yang menentukan tingkah laku yang diinginkan bagi suatu sistem yang ada kaitannya dengan lingkungan sekitar tanpa membedakan fungsi sekitar bagian-bagiannya. Nilai tersebut lebih mengutamakan berfungsinya pemeliharaan pola dari sistem sosial.⁷

Nilai-nilai Islam pada hakikatnya adalah kumpulan dari prinsip-prinsip hidup, ajaran-ajaran tentang bagaimana seharusnya manusia menjalankan kehidupannya di dunia ini, Yang satu prinsip dengan lainnya saling terkait membentuk satu kesatuan yang utuh tidak dapat dipisah-pisahkan.

Nilai-nilai keislaman merupakan bagian dari nilai material yang terwujud dalam kenyataan pengalaman rohani dan jasmani. Nilai-nilai Islam merupakan tingkatan integritas kepribadian yang mencapai tingkat insan kamil (insan yang baik). Nilai-nilai Islam bersifat mutlak

⁶Sonya Ika Nurita Sari, *Pengaruh Atribut Produk Dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Loyalitas Nasaba BNI Syariah KCP Tulungagung* (Skripsi: Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung 2004),9. diakses pada tanggal 13 April 2015

⁷<http://newjoesafirablog.blogspot.com/2012/05/pengertian-dan-konsep-nilai-dalam-islam.html?m=1> diakses pada tanggal 07 April 2015

kebenarannya, universal dan suci. Kebenaran dan kebaikan agama mengatasi rasio, perasaan, keinginan, nafsu-nafsu manusia dan mampu melampaui subyektifitas golongan, ras, bangsa, dan stratifikasi sosial Islam.

2. BMT (*Baitul Maal wat Tamwil*)

BMT (*Baitul Maal Wat Tamwil*) adalah balai usaha mandiri terpadu yang isinya berintikan *Baty Al-Mal Wa At-Tamwil* dengan kegiatan mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi penguasa kecil menengah bawah dan pengusaha kecil dengan mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonominya. BMT merupakan lembaga ekonomi dan lembaga keuangan syariah nonperbankan yang bersifat informal karena lembaga ini didirikan oleh Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM).⁸

3. Loyal

Loyal adalah kesetiaan pelanggan terhadap produk dan jasa yang diberikan oleh perusahaan dan dalam jangka waktu yang lama dengan apresiasi yang positif yaitu secara kontinu (terus menerus) menggunakan produk dan jasa tersebut dan merekomendasikannya kepada orang lain.

4. Nasabah

Nasabah adalah orang atau instansi/kantor yang membeli/ menggunakan barang maupun jasa .

E. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian terdahulu terkait loyalitas nasabah yang dilakukan oleh Ihryma Nur Laely (2013), Mahasiswa Jurusan Syariah Program Studi DIII Perbankan Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Salatiga dalam skripsinya yang berjudul ANALISIS LOYALITAS NASABAH PEMBIAYAAN DAN PENDAPATAN BMT HUBBUL WATHON SUMOWONO, KABUPATEN SEMARANG dengan masalah yang hendak dicari dalam penelitian ini adalah tentang faktor-faktor penyebab loyalitas nasabah, pentingnya pembiayaan bagi nasabah, dan hubungan loyalitas tersebut terhadap pendapatan suatu lembaga keuangan serta belum ada penelitian sebelumnya yang membahas tentang pengaruh loyalitas nasabah pembiayaan terhadap pendapatan BMT Hubbul Wathon Sumowono.⁹

Sedangkan penelitian yang lainnya dilakukan oleh Adi Krismanto, SE (2009), Mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang dalam skripsinya yang berjudul ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS NASABAH PADA BANK RAKYAT INDONESIA CABANG SEMARANG PATTIMURA dengan masalah yang hendak dicari dalam penelitian ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah dan dalam loyalitas pelanggan sangat dibutuhkan sebagai elemen dalam strategi pemasaran yang kompetitif. Secara khusus dalam menghadapi kondisi pasar yang makin kompetitif, perusahaan seringkali, menyadari masa depan mereka pada loyalitas pelanggan.¹⁰

Hubungan antara kepuasan yang diterima dengan loyalitas pelanggan merupakan Hasil yang dicapai merupakan justifikasi penting yang menjadi rujukan bahwa hubungan kepuasan

⁸Dr. H. Ahmad Hasan Ridwan, M. Ag. ,*Manajemen Baitul Mal Wa Tamwil* (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2013), 23.

⁹Ihryma Nur Laely, *Analisis Loyalitas Nasabah Pembiayaan Dan Pendapatan Bmt Hubbul Wathon Sumowono, Kabupaten Semarang* (Skripsi: Jurusan Syariah Program Studi DIII Perbankan Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Salatiga 2013), diakses pada tanggal 13 April 2015

¹⁰Adi Krismanto, SE, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah*” (Studi Kasus Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Semarang Pattimura) (Skripsi: Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang 2009), diakses pada tanggal 13 April 2015

pelanggan, dengan loyalitas pelanggan adalah positif. Oleh karena itu, bagi sebagian perusahaan seringkali diidentifikasi loyalitas pelanggan sebagai jaminan keuntungan jangka pendek dan jangka panjang bagi para perusahaan.

Kesimpulan dari kedua penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah sama-sama menunjukkan bahwa sangat penting mendapatkan kelayakan nasabah, dengan kelayakan nasabah diharapkan nasabah akan merasa nyaman dengan pelayanan dan merupakan jaminan untuk jangka panjang serta menciptakan rasa saling percaya antara BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun dan nasabah. Dari sini penulis tertarik ingin memaparkan penelitian terkait kelayakan nasabah yang mempunyai nilai-nilai Islam bahwasanya kelayakan nasabah sangat penting tapi dalam penerapan BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun yang berbasis syari'ah yang dari penelitian terdahulu belum membahas loyalitas nasabah secara Islam.

Jadi yang membedakan penelitian yang terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan adalah terletak pada dasar-dasar atau cara yang digunakan dalam penerapan nilai-nilai Islam dalam mendapatkan nasabah yang loyal.

F. Batasana Penelitian

Dalam hal ini peneliti membatasi masalah yang di teliti maka dalam penelitian ini peneliti membatasi ruang lingkup dan pembahasan agar tidak menyimpang dari pokok pembahasan.

Dalam ruang lingkup penelitian ini peneliti melakukan penelitian yang berhubungan dengan data-data yang di perlukan peneliti adapun yang peneliti lakukan adalah nilai-nilai Islam di BMT dan nasabah yang loyal.

Ruang lingkup penelitian ini hanya membahas variabel Independen/bebas yaitu Nilai-nilai Islam, Loyalitas Nasabah dan Penerapan Nilai Islam yang sudah ada di BMT sebagai variabel dependent/terikat. dalam penelitian ini peneliti memperoleh data dengan cara melalui karyawan dan nasabah BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun dan nasabah yang akan peneliti lakukan adalah nasabah yang melakukan pembiayaan maupun nasabah yang menabung. Mengingat adanya keterbatasan tenaga dan waktu, peneliti lebih berfokus pada data yang berhubungan data tentang nilai Islam dan loyalitas nasabah pada BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun.

NILAI-NILAI ISLAM PADA BMT

1. Penerapan Nilai Islam pada BMT

a. BMT Syari'ah menganut prinsip-prinsip sebagai berikut:

1) Prinsip keadilan

Dengan sistem operasional yang berdasarkan "*profit and loss sharing system*", BMT Syari'ah memiliki kekuatan tersendiri yang berbeda dengan sistem konvensional. Apabila terjadi kerugian pada proyek yang didanai, maka kekayaan peminjam modal akan disita menjadi hak milik pemodal (lembaga keuangan konvensional). Sementara dalam BMT Syari'ah kelayakan usaha atau proyek yang akan didanai itu menjadi jaminannya, sehingga keuntungan dan kerugian ditanggung bersama. Konsep syari'ah mengajarkan menyangga usaha secara bersama, baik dalam membagi keuntungan atau sebaliknya menanggung kerugian.

2) Prinsip Kesederajatan

BMT syari'ah menempatkan nasabah penyimpanan dana, nasabah pengguna dana, maupun BMT pada kedudukan yang sama dan sederajat. Hal ini tercermin dalam hak, kewajiban, risiko, dan keuntungan yang berimbang antara nasabah penyimpanan dana, nasabah pengguna dana, maupun BMT. Dengan sistem bagi hasil yang diterapkannya, BMT syari'ah mensyaratkan adanya kemitraan nasabah harus *sharing the profit and the risk* secara bersama-sama.

3) Prinsip Ketentraman

Menurut falsafah Al-Qur'an, semua aktifitas yang dapat dilakukan oleh manusia patut dikerjakan untuk mendapatkan *falab* (tujuan) (ketentraman, kesejahteraan atau kebahagiaan), yaitu istilah yang dimaksudkan untuk mencapai kesempurnaan dunia dan akhirat. Tujuan dan aktifitas ekonomi dalam perspektif Islam harus diselaraskan dengan tujuan akhir yaitu pada pencapaian *falab* (tujuan).

b. Menurut M. Rosidi karakter BMT syari'ah yaitu:

1) Sesuai Prinsip keadilan

Dengan sistem bagi hasil, pihak BMT memberi modal dan peminjam (nasabah) menanggung bersama resiko laba atau rugi, hal ini sesuai dengan prinsip keadilan.

2) Menciptakan rasa kebersamaan

BMT syari'ah menciptakan suasana kebersamaan antara pemilik modal dengan peminjam. Keduanya berusaha untuk menghadapi risiko secara adil.

3) Jaminan

BMT syari'ah menjadikan proyek yang sedang dikerjakan sebagai jaminan, sementara lembaga keuangan konvensional (dengan bunga) menjadikan kekayaan nasabah peminjam sebagai jaminannya.

4) Persaingan sehat

Persaingan di antara lembaga keuangan konvensional dan BMT syari'ah tidak saling mematikan tetapi saling menghidupi. Bentuk persaingan antara lembaga keuangan konvensional dan BMT syari'ah adalah berlomba-lomba untuk lebih tinggi dari yang lain dalam memberikan bagian bagi hasil kepada nasabah. Sehingga mereka yang mampu membina peminjaman dengan baik akan berhasil. Dan kesempatan ini terbuka untuk semua BMT syari'ah.¹¹

2. Dasar-dasar Nilai Islam

Seluruh bentuk kegiatan ekonomi harus dibangun diatas tiga pondasi, pertama nilai-nilai keimanan (*tauhid*) kedua, nilai-nilai Islam (*syari'ah*) ketiga nilai-nilai ihsan (*etika*).

a. Pondasi Nilai-nilai Keimanan

Fungsi dan wilayah keimanan dalam Islam adalah pembenahan dan pembinaan hati atau jiwa manusia. Dengan nilai-nilai keimanan jiwa manusia dibentuk menjadi jiwa yang memiliki sandaran vertikal yang kokoh kepada Allah untuk patuh kepada perintah-Nya dengan penuh kesadaran dan kerelaan. Pada kondisi demikian, jiwa manusia akan mampu mempertahankan serta menggali fitrah yang diamanahkan pada dirinya dan menempatkan dirinya sebagai hamba Allah. Sebagaimana yang ada didalam firman Allah dalam Al-Qur'an surat Ar-Ruum30 :30.

فَأَقِمْ وَجْهَكَ لِلدِّينِ حَنِيفًا فِطْرَتَ اللَّهِ الَّتِي فَطَرَ النَّاسَ عَلَيْهَا لَا تَبْدِيلَ لِخَلْقِ اللَّهِ ذَلِكَ الدِّينُ الْقَيِّمُ وَلَكِنَّ أَكْثَرَ النَّاسِ لَا يَعْلَمُونَ
Artinya: Maka hadapkanlah wajahmu dengan lurus kepada agama Allah, (tetaplah atas) fitrah Allah yang telah menciptakan manusia menurut fitrah itu. tidak ada perubahan pada fitrah Allah. (Itulah) agama yang lurus, tetapi kebanyakan manusia tidak mengetahuinya.(QS. Ar-Ruum:30)¹²

Maksudnya adalah niat yang lurus dan kuat yang disandarkan kepada Allah dalam bekerja, akan menjadi motivasi dan ruh kekuatan dalam setiap bentuk tindakan dan

¹¹Sonya Ika Nurita Sari, *Pengaruh Atribut Produk Dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Loyalitas Nasaba BNI Syariah KCP Tulungagung* (Skripsi: Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung 2004), 27. diakses pada tanggal 13 April 2015

¹²Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*(Surabaya: CV. Pustaka Agung Harapan, 2006), 574.

pengambilan keputusan. Setiap permasalahan tidak akan disikapi dengan emosional, akan tetapi disikapi secara rasional dan diputuskan secara Islam.

Ketika seluruh kegiatan ekonomi dibangun atas dasar nilai-nilai keimanan maka akan berdampak positif terhadap mental dan pemikiran pelaku ekonomi. Adapun efek positif itu antara lain;

- 1) Memiliki niat yang lurus dan visi misi yang besar dengan nilai keimanan, apapun bentuk ekonomi yang dilakukan akan dipandang sebagai bentuk kegiatan ibadah, artinya aktivitas yang diperintahkan dan diridhoi oleh Allah. Pelaku ekonomi akan menempatkan dirinya sebagai 'abid (hamba) dihadapan Allah, setiap manusia pada awal kejadiannya dibangun sebagai hamba Allah. Sebagaimana yang ada didalam firman Allah dalam surat Al-Qur'an Ad-Dzariyaat 51 :56.

وَمَا خَلَقْتُ الْجِنَّ وَالْإِنْسَ إِلَّا لِيَعْبُدُونِ

Artinya: *Dan aku tidak menciptakan jin dan manusia melainkan supaya mereka mengabdikan kepada-Ku.* (QS Ad-Dzariyaat: 56)¹³

Maksud dari ayat di atas adalah fitrah Allah maksudnya ciptaan Allah. Manusia diciptakan Allah mempunyai naluri beragama yaitu agama tauhid, kalau ada manusia tidak beragama tauhid, Maka hal itu tidaklah wajar, mereka tidak beragama tauhid itu hanyalah lantaran pengaruh lingkungan.

- 2) Proses kegiatan usaha yang terukur dan terarah nilai-nilai keimanan yang berada dalam setiap pribadi, akan berdampak positif dalam setiap ruang gerak pemikiran dan aktifitas. kegiatan usaha bukan semata-mata diarahkan kepada hasil (*profit oriented*), akan tetapi lebih memperhatikan cara atau proses. BMT akan berusaha menitik beratkan seluruh proses usaha sesuai dengan ketentuan-ketentuan Allah yang dicontohkan oleh rasul-Nya. Sebagaimana yang ada didalam firman Allah dalam Al-Qur'an surat Al-Hasyr 59: 7.

... وَمَا آتَاكُمُ الرَّسُولُ فَخُذُوهُ وَمَا نَهَاكُمْ عَنْهُ فَانْتَهُوا وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya: *Apa yang diberikan Rasul kepadamu, maka terimalah. Dan apa yang dilarangnya bagimu, maka tinggalkanlah. Dan bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah amat keras hukumannya.* (Q.S Al-Hasyr: 7)¹⁴

Maksudnya adalah jika kita diberi amanat maka laksanakanlah dengan jujur dan penuh tanggung jawab entah amanat itu berupa harta benda untuk di kelola maupun hanya menjaganya karena sesungguhnya Allah memberikan kita segala sesuatu itu ada tanggung jawabnya masing-masing dan jangan sekali-kali kita mengingkarinya.

- 3) Dalam menilai hasil usaha menggunakan dua sudut pandang yaitu *syari'at* (dunia) dan *hakikat* (ukhrawi). Bagi pelaku ekonomi yang menggunakan dua sudut pandang dalam menilai hasil sangat penting, karena dalam dunia usaha untung dan rugi dalam kaca mata materi pasti terjadi, sehingga ketika hasil usaha dianggap rugi sekalipun nasabah masih punya harapan besar dan panjang karena masih ada keuntungan yang bersifat ukhrawi. Sebagaimana yang ada didalam firman Allah dalam Al-Qur'an surat Al-Faathir 35:29.

إِنَّ الَّذِينَ يَتْلُونَ كِتَابَ اللَّهِ وَأَقَامُوا الصَّلَاةَ وَأَنْفَقُوا مِمَّا رَزَقْنَاهُمْ سِرًّا وَعَلَانِيَةً يَرْجُونَ تِجَارَةً لَّنْ تَبُورَ

Artinya: *Sesungguhnya orang-orang yang selalu membaca kitab Allah dan mendirikan shalat dan menafkahkan sebahagian dari rezeki yang kami anugerahkan kepada mereka dengan*

¹³Ibid., 756.

¹⁴Ibid., 797.

*diam-diam dan terang-terangan, mereka itu mengharapkan perniagaan yang tidak akan merugi. (QS Faathir : 29)*¹⁵

Maksudnya adalah jika kita melakukan kegiatan bermua'amalah atau transaksi perniagaan hendaklah dengan pondasi Al-Qur'an atau tuntunan agama dan berlakulah yang jujur dan jangan merugikan salah satu pihak.

b. Pondasi Syari'ah

Fungsi syari'ah dalam agama untuk mengatur dan memelihara aspek-aspek lahiriyah umat manusia khususnya, baik yang berkaitan dengan individu, sosial dan lingkungan alam, sehingga terwujud keselarasan dan keharmonisan. Bagian kehidupan manusia yang diatur oleh syari'at adalah aspek ekonomi.

Al-Quran dan As-sunah sebagai sumber dalam ajaran Islam banyak memuat prinsip-prinsip mendasar dalam melakukan tindakan ekonomi baik secara eksplisit maupun implisit. Diantara prinsip itu adalah sebagai berikut;

1) *Ta'awun* (saling membantu)

Manusia adalah makhluk social, dalam segala aktivitasnya tidak bisa menapikan orang lain termasuk dalam berbagai bentuk kegiatan ekonomi. Dalam pandangan Islam kegiatan ekonomi termasuk bagian Al-bar (kebaikan) dan ibadah, sehingga dalam pelaksanaannya diperintahkan untuk bertaawun (saling menolong). Sebagaimana yang ada didalam firman Allah dalam Al-Qur'an surat Al-Maidah 5 : 2.

... وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya: *Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.*(QS Al-Maidah : 2)¹⁶

Ketika ta'awun dijadikan landasan dalam berekonomi pelaku bisnis akan terhindar dari sikap-sikap yang merugikan orang lain termasuk sikap monopoli. BMT akan menjaga kualitas produk jasanya untuk membantu usaha kecil lainnya yang tidak mampu memproduksi, seorang pedagang punya tujuan membantu pembeli yang membutuhkan barang tertentu. Sehingga penjual tadi akan memberikan hak-hak bagi pembeli, penjual jasa bertujuan membantu orang yang membutuhkan jasanya, sehingga pedagang akan meningkatkan pelayanannya dan sebagainya.

2) *Keadilan*

Adil dalam pandangan Islam tidak diartikan sama rata, akan tetapi pengertiannya adalah *menempatkan sesuatu sesuai dengan proporsinya atau hak-haknya*. Sikap adil sangat diperlukan dalam setiap tindakan termasuk dalam tindakan berekonomi. dengan sikap adil setiap orang yang terlibat dalam kegiatan ekonomi akan memberikan dan mendapatkan hak-haknya dengan benar. Dalam menentukan gaji, harga, persentase, ukuran, timbangan dan kerugian akan tepat dan terhindar dari sifat *dzulmun* (aniaya). Al-Quran memerintahkan setiap tindakan harus didasari dengan sikap adil, karena bentuk keadilan akan mendekatkan kepada ketaqwaan. Sebagaimana yang ada didalam firman Allah dalam Al-Qur'an surat Al-Maidah 5:8.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَا نُ قَوْمٍ عَلَىٰ أَلَّا تَعْدِلُوا إِعْدِلُوا هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

¹⁵Ibid.,620.

¹⁶Ibid.,142.

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman hendaklah kamu jadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah, menjadi saksi dengan adil. dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap sesuatu kaum, mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adillah, karena adil itu lebih dekat kepada takwa. dan bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu kerjakan.* (QS. Al-Maidah :8)¹⁷

Maksudnya adalah jika melakukan sesuatu maka hendaklah yang jujur dan adil, yang sesuai kebenaran dan jangan sekali-kali jika kita benci terhadap seseorang atau sesuatu maka kita tidak jujur dan tidak adil kepadanya.

3) **Logis dan Rasional tidak Emosional**

Islam adalah ajaran rasional dan senantiasa mengajak kepada umat manusia untuk memberdayakan potensi akal dalam mempelajari ayat-ayat Allah, baik Al-Qur'an atau Hadist. Dalam konteks usul fiqih syari'at diturunkan oleh Al-Hakim hanya bagi makhluk yang berakal. Dalam beberapa ayat sering menyinggung orang yang tidak menggunakan akal sehatnya, termasuk dalam tindakan ekonomi, setiap kegiatan ekonomi harus bersipat logis dan rasional tidak berdasarkan emosional semata. Sebagai contoh, ketika ingin membangun lembaga keuangan Islam di sebuah daerah jangan dilihat hanya penduduknya yang mayoritas muslim akan tetapi harus diperhatikan bagaimana kegiatan usaha, apa saja transaksi-transaksi yang terjadi, dan bagaimana mekanisme pasar yang ada.

4) **Profesional**

Seorang muslim diperintahkan oleh Allah untuk bertindak dan berperilaku sebagaimana yang di perintahkan oleh Allah, sebagaimana Rasulullah bersabda, "*berakhlaklah kalian sebagaimana akhlak (yang diperintahkan) Allah*". Ada beberapa perintah Allah yang perlu dicontoh, seperti, manajemen dengan perencanaan yang tepat, ketelitian dan perhitungan yang akurat. Bagi muslim dalam berekonomi tentu harus punya manajemen yang kokoh, planning yang terarah, tindakan dan perhitungan ekonomi yang cermat dan akurat yang semua itu menjadi indikator pada profesionalisme ekonomi.

c. **Pondasi Ihsan Etika Islam**

Fungsi ihsan dalam agama sebagai alat control dan evaluasi terhadap bentuk-bentuk kegiatan ibadah, sehingga aktifitas manusia akan lebih terarah dan maju. Fungsi tersebut selaras dengan definisinya sendiri yaitu, *ketika kamu beribadah kepada Allah seolah-olah kamu melihat-Nya, apabila kamu tidak mampu melihat-Nya maka sesungguhnya Allah melihat (mengontrol) kamu*. Ketika tindakan ekonomi didasari dengan ihsan maka akan melahirkan sifat-sifat positif dan produktif sebagai berikut;

1) **Amanah (jujur)**

Amanah dalam bahasa arab berdekatan dengan makna iman (percaya) dan berasal dari kata yang sama yaitu *aman*. Sifat ini muncul dari penghayatan ihsan. Bagi pelaku ekonomi yang memiliki sifat amanah akan mengakui dengan penuh kesadaran bahwa seluruh komponen ekonomi. pikiran, tenaga, harta, dan segalanya adalah milik dan titipan Allah, sehingga dalam menjalani aktifitas usaha akan berhati-hati dan waspada serta terhindar dari sifat ceroboh dan sombong karena pemilik perusahaan itu sejatinya adalah Allah dan semuanya hanya sebuah titipan.

2) **Sabar**

¹⁷Ibid.,144.

Sabar diartikan sebagai *sikap tangguh dalam menghadapi seluruh persoalan kehidupan termasuk dalam berekonomi*. Sifat ini muncul dari proses panjang aktivitas sehari-hari dan ibadah yang benar-benar karena Allah. Dalam seluruh proses tindakan usaha tidak akan lepas dari kendala dan problem, maka kesabaran mutlak dibutuhkan. Dengan sifat ini sebesar apapun problem usaha akan disikapi dengan pikiran-pikiran positif dan hati yang tenang.

Adapun efek positif dari sifat sabar, antara lain:

- a) Segala kendala usaha dinilai sebagai pembelajaran untuk meningkatkan kualitas kerja.
- b) Akan siap menghadapi berbagai bentuk kendala usaha dan tidak menghindarinya.
- c) Akan mampu mengklasifikasi kendala dan menempatkannya sehingga akan mendapatkan solusi yang tepat.

3) Tawakal

Tawakal berasal dari bahasa arab yang berasal dari (*wakala*) yang mengandung arti *wakil*. Maka tawakal diartikan *sikap mewakili atau menyerahkan penuh segala hasil usaha kepada Allah*. Sikap tersebut muncul dari nilai-nilai ihsan. Islam tidak melarang pelaku bisnis mendapatkan keuntungan dalam usahanya. Akan tetapi hasil usaha yang dilakukan oleh seseorang masih bersifat relatif, bisa untung atau rugi.

Bagi pelaku usaha yang menyerahkan segala hasil kepada Allah tidak punya beban mental yang berlebihan dan ketika hasilnya untung tidak akan lupa diri dan apabila rugi tidak akan pesimis dan putus asa. Sebagaimana yang ada didalam firman Allah dalam Al-Qur'an surat Al – Ma'arij 70:5.

فَاصْبِرْ صَبْرًا جَمِيلًا

Artinya: *Maka bersabarlah kamu dengan sabar yang baik.* (QS Al-Ma'arij: 5)¹⁸

4) Qanaah

Qanaah dalam berekonomi diartikan sebagai *sikap efisiensi dan sederhana dalam tindakan usaha*. Sikap ini terbentuk dari interaksi yang kuat antara hamba dengan Allah. Efisiensi dalam seluruh tindakan ekonomi sangat penting untuk mengurangi dan menekan beban pembiayaan usaha, sehingga kalau usaha yang dilakukan itu bidang produksi maka akan menghasilkan produk yang murah. Demikian pula sikap qanaah terhadap hasil berupa keuntungan nasabah akan membelanjakan harta yang dimilikinya sesuai dengan kebutuhan pokok terhindar dari sikap boros dan mubadzir. Sebagaimana yang ada didalam firman Allah dalam Al-Qur'an surat Al – Israa' 17: 26

وَأْتِ ذَا الْقُرْبَىٰ حَقَّهُ وَالْمِسْكِينَ وَابْنَ السَّبِيلِ وَلَا تُبَذِّرْ تَبْذِيرًا

Artinya: *Dan berikanlah kepada keluarga-keluarga yang dekat akan haknya, kepada orang miskin dan orang yang dalam perjalanan dan janganlah kamu menghambur-hamburkan (hartamu) secara boros.* (QS Al – Israa' :26)¹⁹

5) Wara'

Wara' dalam berekonomi diartikan *sikap berhati-hati dalam seluruh tindakan ekonomi*. Sikap ini tumbuh dari kesadaran penuh manusia itu sendiri karena Allah selalu mengawasi tingkah laku hambanya. Berhati-hati sangat dibutuhkan oleh para pelaku usaha, mulai dari membuat planning, operasional dan mengontrol usaha dan akan menjauhkan pelaku bisnis dari sikap ceroboh.

¹⁸Ibid.,835.

¹⁹Ibid.,388.

Ketiga prinsip dasar ekonomi ini tidak dapat dipisahkan satu sama lainnya, akan tetapi harus terintegrasi pada setiap diri pelaku ekonomi. Ketika hal ini terwujud maka akan tercipta pelaku bisnis profesional yang benar, sehat, kondusif dan produktif.²⁰

Nilai-nilai Islam yang ada di BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun adalah sebagai berikut:

1. Sebelum bekerja dan akan pulang, karyawan BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun melakukan berdo'a bersama.
2. Setiap bulan BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun memberikan santunan kepada anak yatim di sekitar BMT.
3. Ikut serta membantu bila ada acara keagamaan.

Di BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun sangatlah penting memperhatikan cara-cara mendapatkan nasabah yang loyal tapi tidak kalah pentingnya adalah jika dalam mendapatkan nasabah yang loyal ditanyakan juga cara secara Islam, karena Islam telah mengatur semua perilaku. Dengan adanya penerapan mendapatkan nasabah secara Islam diharapkan nasabah tidak merasa tertipu atau dirugikan karena dengan penerapan dalam mendapatkan nasabah yang loyal ada pedoman secara Islam. Dalam penerapan nilai Islam juga sangat perlu ditankam dalam setiap kegiatan ekonomi, bukan hanya untuk mendapatkan kelayakan nasabah tetapi juga dalam akad dan produk-produk BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun.

LOYALITAS NASABAH

1. Pengertian Loyalitas Nasabah

Secara harfiah loyal berarti setia, atau loyalitas dapat diartikan sebagai suatu kesetiaan. Kesetiaan ini timbul tanpa adanya paksaan, tetapi timbul dari kesadaran sendiri pada masa lalu. Usaha yang dilakukan untuk menciptakan kepuasan nasabah lebih cenderung mempengaruhi sikap nasabah. Sedangkan konsep loyalitas nasabah lebih menekankan kepada perilaku pembeliannya.

Istilah loyalitas sering kali diperdengarkan oleh pakar pemasaran maupun praktisi bisnis, loyalitas merupakan konsep yang tampak mudah dibicarakan dalam konteks sehari-hari, tetapi menjadi lebih sulit ketika dianalisis maknanya. Dalam banyak definisi Ali Hasan menjelaskan loyalitas sebagai berikut:

- a. Sebagai konsep generic, loyalitas merek menunjukkan kecenderungan konsumen untuk membeli sebuah merek tertentu dengan tingkat konsistensi yang tinggi.
- b. Sebagai konsep perilaku, pembelian ulang sering kali dihubungkan dengan loyalitas merek (*brand loyalty*). Perbedaannya, bila loyalitas merek mencerminkan komitmen psikologis terhadap merek tertentu, perilaku pembelian ulang menyangkut pembelian merek yang sama secara berulang kali.
- c. Pembelian ulang merupakan hasil dominasi berhasil membuat produknya menjadi satu-satunya alternatif yang tersedia, yang terus-menerus melakukan promosi untuk memikat dan membujuk pelanggan membeli kembali merek yang sama.

2. Pengertian Nasabah

Nasabah adalah orang atau instansi/kantor yang membeli barang maupun jasa secara berulang. Nasabah dapat berupa individu (perorangan) maupun kolektif (organisasi). Secara umum nasabah dibagi menjadi 2 jenis, yaitu :

- a. Nasabah Internal (*Internal Customer*), yaitu nasabah yang berasal dari dalam perusahaan itu sendiri, meskipun unit kerja atau bagian berbeda, tetapi jika masih dilingkungan perusahaan maka dapat dikategorikan sebagai nasabah internal.

²⁰<http://icl.googleusercontent.com/?lite.url=http://sirajuddinfanrani.blogspot.com/2014/01/v-behaviorurdefaultvml.html?m%3D1&ei=DvfqBfW.&lc=iD-&s=1>, diakses tanggal 13 April 2015

- b. Nasabah Eksternal (*External Customer*), yaitu nasabah yang berasal dari luar perusahaan, yang membeli barang atau jasa yang diproduksi oleh suatu perusahaan atau mereka yang terkena dampak dari produk, tetapi bukan anggota organisasi penghasil produk tersebut.

Dilihat dari segi perbaikan kualitas, definisi nasabah adalah setiap orang yang menuntut pemberian jasa (perusahaan) untuk memenuhi suatu standar kualitas pelayanan tertentu, sehingga dapat memberi pengaruh pada performansi (*performance*) pemberi jasa (perusahaan) tersebut. Dengan kata lain, nasabah adalah orang-orang atau pembeli yang tidak tergantung pada suatu produk, tetapi produk yang tergantung pada orang tersebut. Oleh karena nasabah ini pembeli atau pengguna suatu produk maka harus diberi kepuasan.²¹

Menurut Oliver loyalitas nasabah adalah sebagai berikut :

“Customer Loyalty is deeply held commitment to rebuy or repatronize a preferred product or service consistently in the future, despite situational influences and marketing efforts having the potential to cause switching behaviour”.

Kalimat diatas memiliki arti loyalitas nasabah adalah komitmen yang kuat dari nasabah untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa yang disukai secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menimbulkan perilaku untuk berpindah.

Berdasarkan kesimpulan diatas dapat disimpulkan bahwa loyalitas nasabah sebagai bagian dari kegiatan manusia yang selalu berubah sesuai dengan pengaruh lingkungan dan sosial di mana dia berada. Namun perilaku konsumen yang diharapkan tetap terus ada bagi perusahaan adalah loyalitas. Loyalitas berarti nasabah terus melakukan pembelian secara berkala.

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah

- a. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan pengukuran antara harapan nasabah dengan kenyataan yang mereka terima atau rasakan.

- b. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut dalam memenuhi keinginan nasabah.

4. Manfaat Loyal Nasabah

Menurut Kotler, Hayes, dan Bloom ada enam alasan mengapa perusahaan harus menjaga dan mempertahankan konsumennya:

- Nasabah yang sudah ada memiliki prospek yang lebih besar untuk memberikan keuntungan kepada perusahaan.
- Biaya yang dikeluarkan perusahaan dalam menjaga dan mempertahankan nasabah yang sudah ada, jauh lebih kecil dari pada mencari nasabah baru.
- Nasabah yang percaya kepada suatu lembaga dalam suatu urusan bisnis, cenderung akan percaya juga pada urusan bisnis yang lain.
- Jika sebuah perusahaan lama memiliki banyak nasabah lama, maka perusahaan tersebut akan mendapatkan keuntungan karena adanya efisiensi. Nasabah lama sudah barang tentu tidak akan banyak lagi tuntutan, perusahaan cukup menjaga dan mempertahankan mereka. Untuk melayani merekabisa digunakan karyawan-karyawan baru dalam rangka melatih mereka, sehingga biaya pelayanan lebih murah.
- Nasabah lama tentunya telah banyak memiliki pengalamanan positif yang berhubungan dengan perusahaan, sehingga mengurangi biaya psikologis dan sosialisasi.

²¹Drs. Daryanto dan Drs.Ismanto Setyobudi, M.Pd, *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014),

- f. Nasabah lama akan berusaha membela perusahaan, dan mereferensikan atau merekomendasikan perusahaan tersebut kepada teman-teman atau lingkungannya.

5. Tahapan loyalitas

Untuk dapat menjadi pelanggan yang loyal, seseorang harus melalui beberapa tahapan. Proses ini berlangsung lama, dengan penekanan dan perhatian yang berbeda untuk masing-masing tahap. Karena setiap tahap mempunyai kebutuhan yang berbeda. Dengan memperhatikan masing-masing tahap dan memenuhi kebutuhan dalam setiap tahap tersebut, perusahaan memiliki peluang yang lebih besar untuk membentuk calon pembeli menjadi pelanggan loyal dan akhirnya menjadi klien perusahaan. Jill Griffin menjelaskan bahwa tingkatan loyalitas terbagi atas 7 tingkat seperti yang terungkap di bawah ini:

a. *Suspects*

Meliputi semua nasabah yang mungkin akan menjadi nasabah bank syari'ah. Kita menyebutnya sebagai *suspects* karena yakin bahwa mereka akan menjadi nasabah bank syari'ah, tapi belum tahu apapun tentang bank syari'ah mana yang akan dipilih dan produk/jasa apa saja yang ditawarkan.

b. *Prospects*

Adalah nasabah yang memiliki kebutuhan akan produk atau jasa tertentu, dan mempunyai kemampuan untuk membelinya. Para *prospects* ini, meskipun mereka belum menjadi nasabah, mereka telah mengetahui keberadaan bank syari'ah dan produk/jasa yang ditawarkan. Karena seseorang telah merekomendasikan produk/jasa tersebut padanya.

c. *Disqualified Prospects*

Yaitu *prospects* yang telah mengetahui keberadaan produk/jasa bank syari'ah tertentu, tetapi tidak mempunyai kebutuhan akan produk/jasa bank syari'ah tersebut.

d. *First Time Customers*

Yaitu nasabah yang melakukan transaksi untuk pertama kalinya di bank syari'ah tertentu. Mereka masih menjadi nasabah baru.

e. *Repeat Customers*

Yaitu nasabah yang melakukan transaksi sebanyak 2 kali atau lebih pada bank syari'ah tertentu.

f. *Clients*

Clients membeli semua produk/jasa yang mereka butuhkan pada satu bank syari'ah tertentu. Mereka melakukan transaksi secara teratur. Hubungan pihak bank dengan nasabah sudah kuat dan berlangsung lama, yang membuat mereka tidak terpengaruh oleh tarikan persaingan produk/jasa bank lain.

g. *Advocates*

Advocates adalah *clients* yang mendorong teman-temannya agar menjadi nasabah bank syari'ah tersebut. Ia membicarakan tentang produk/jasa bank syariah tersebut, melakukan pemasaran untuk bank syari'ah tersebut dan membawa nasabah untuk bank syari'ah tersebut.

Disamping itu ada pula yang disebut *klien* yang hilang, yaitu seseorang yang pernah menjadi nasabah atau klien suatu bank syari'ah tertentu, tetapi tidak melakukan transaksi lagi dalam periode waktu yang lebih lama dari pada siklus transaksi biasanya.²²

Karakteristik loyalitas nasabah dinyatakan loyal apabila mereka melakukan hal-hal berikut:

1. Melakukan transaksi ulang secara regular.
2. Menganjurkan kepada orang lain untuk menggunakan produk/jasa pada BMT tersebut (perekomendasi).

²²Jill Griffin, *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, (Jakarta: Erlangga, 2003), 35.

3. Menolak menggunakan produk/jasa Bank atau BMT lain.
4. Menolak menggunakan produk/jasa yang lain atau lebih kebal terhadap upaya pesaing untuk menarik mereka.²³

Di BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun sangatlah penting memperhatikan cara-cara mendapatkan nasabah yang loyal tapi tidak kalah pentingnya adalah jika dalam mendapatkan nasabah yang loyal ditanamkan juga cara secara Islam, karena Islam telah mengatur semua perilaku. Dengan adanya penerapan mendapatkan nasabah secara Islam dihapkan nasabah tidak merasa tertipu atau dirugikan karena dengan penerapan dalam mendapatkan nasabah yang loyal ada pedoman secara Islam. Dalam penerapan nilai Islam juga sangat perlu ditankam dalam setiap kegiatan ekonomi, bukan hanya untuk mendapatkan kelayakan nasabah tetapi juga dalam akad dan produk-produk BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun.

PELAYANAN PRIMA

1. Pengertian pelayanan

Secara etomologis, Kamus Besar Bahasa Inonesia (Dahlan,dkk., 1995: 646) menyatakan pelayanan adalah “ usaha melayani kebutuhan orang lain”. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang di tawarkan kepada kosumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat di miliki.

2. Tujuan Pelayanan

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan.

Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi sebagai profit, bagi perusahaan, pelayanan prima bertujuan terhadap kelangsungan hidup perusahaan. Apabila pelayanan yang di berikan tidak memuaskan tentu saja akan mengecewakan pelanggan.

3. Manfaat Pelayanan

Pelayanan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Penyedia pelayanan, pelanggan atau *stakeholder* dalam kegiatan pelayanan akan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu, tempat, dan proses pelayanan yang seharusnya. Sikap yang perlu dimiliki pegawai berdasarkan konsep pelayanan prima adalah sebagai berikut:

- a. Rasa memiliki terhadap instansi.
- b. Rasa kebanggan terhadap pekerjaan .
- c. Loyalitas yang tinggi terhadap pekerjaan.
- d. Ingin menjaga martabat dan nama baik instansi.

Untuk perusahaan profit, tentu pelayanan prima ini merupakan hal terpenting, karena kelangsungan kehidupan perusahaan tentu saja di pengaruhi oleh pelayanan prima yang di berikan oleh perusahaan tersebut. Jika perusahaan tidak dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan tentu saja pelanggan akan berpaling kepada perbankan yang lain. Oleh karena itu, beberapa BMT melakukan beberapa hal dalam peningkatan kualitas pelayanan. Salah satunya memberikan training kepada karyawanya. Disiplin dalam bekerja merupakan salah satu faktor penunjang dalam memberikan pelayanan.

4. Prinsip Pelayanan Prima

Menurut Lovelock (1992) mengemukakan lima prinsip yang harus diperhatikan sebagai pelaksana pelayanan, yaitu meliputi:

- a. *Tangible* (terjamah) seperti kemampuan fisik, peralatan, personil, dan komunitas material.

²³*Ibid.*, 31.

- b. *Reliable* (handal), kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dapat tepat dan memiliki keajegan (kebenaran).
- c. *Responsiveness* rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.
- d. *Assurance* (jaminan), pengetahuan, pelaku dan kemampuan pegawai.²⁴

5. Pribadi Yang Prima

- a. Tampil ramah
- b. Tampil sopan dan penuh hormat
- c. Tampil yakin
- d. Tampil rapi
- e. Tampil ceria
- f. Tampil saling memaafkan
- g. Senang bergaul
- h. Senang belajar dari orang lain
- i. Senang pada kewajaran
- j. Senang menyenangkan orang lain

6. Indikator Pelayanan Prima

Menurut keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAM) Nomor 81/ 1993 anatara lain:

- a. Kesederhanaan dalam arti prosedur/ tata cara pelayanan yang tidak rumit.
- b. Kejelasan dan kepastian adanya prosedur/ tata cara; persyaratan, baik teknis maupun administrasi; unit kerja atau pejabat yang bertanggung jawab; rincian pembiayaan/ tarif pelayanan umum dan tata cara pemabayaran; jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum; hak dan kewajiban memberi maupun penerima pelayanan umum; pejabat yang menerima keluhan masyarakat apabila ada ketidak puasan pelanggan.
- c. Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan, keamanan, kenyamanan dan dapat meberikan kepastian hukum.
- d. Keterbukaan, dalam arti prosedur/ tata cara, persyaratan dan lain-lain, yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib informasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta ampun tidak diminta.
- e. Efesien, dalam arti persyaratan pelayanan umum dibatasi hanya pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan produk pelayanan umum yang diberikan dan dicegah dengan adanya pengulangan kelengkapan persyaratan.
- f. Ekonomis, dalam arti pengenaaan biaya harus ditetapkan secara wajar tidak menuntut biaya yang tinggi diluar kewajaran, memperhatikan konidisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum.
- g. Keadilan yang merata, dalam arti cakupan, jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan di perlakukan secara adil.
- h. Ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan waktu yang telah ditentukan.

7. Penerapan Pelayanan Prima

Upaya menerapkan pelayanan prima kepada pelanggan ada 4 poin yang harus di perhatikan anata lain adalah:

- a. Attitude

²⁴Drs. Daryanto dan Drs. Ismanto Setyobudi, M.Pd, *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media. 2014),143

Dalam menjalankan konsep pelayanan prima kepada para pelanggan, sikap atau *attitude* merupakan paling yang utama. Sikap yang ramah dan sabar dalam melakukan pelayanan terhadap pelanggan, baik pelanggan kelas atas maupun pelanggan kelas bawah harus diterapkan dengan seimbang. Untuk menciptakan kesan *attitude* yang baik diamata pelanggan, maka pegawai yang berinteraksi langsung dengan pelanggan wajib menggunakan bahasa sopan, cekatan dalam menanggapi keluhan, dan menjadikan pelanggan sebagai seorang raja.

b. Attention

Attention atau perhatian adalah tindakan untuk memperhatikan keinginan pelanggan serta fokus dalam menciptakan kepuasan konsumen. Atensi tersebut dapat diwujudkan dengan berbagai cara, misalnya mencermati karakter konsumen yang datang, memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan, serta mampu memberi nasihat kepada pelanggan jika diperlukan.

c. Action

Setelah karyawan memulai pelayanan ke konsumen dengan *attitude* yang bagus, kemudian memperhatikan segala hal yang menjadi keinginan pelanggan, maka langkah berikutnya adalah segera melakukan tindakan guna mewujudkan apa yang diharapkan oleh pelanggan. *Action* yang dilakukan hendaknya memenuhi prinsip cepat, tepat, hemat, dan selamat.

d. Anticipation

Sebagai back up terakhir dari usaha melaksanakan pelayanan prima kepada para pelanggan adalah menyiapkan solusi dari segala kemungkinan yang terjadi dalam bisnis.²⁵

Diharapkan dengan adanya layanan yang prima nasabah BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun akan terlayani dengan baik sehingga nasabah merasa puas dan akan timbul nasabah yang loyal.

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

1. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian empiris yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengungkapkan kenyataan dilapangan dengan mengambil data berdasarkan pengalaman responden, dimana hukum dilihat sebagai fakta karena akan berinteraksi dengan pranata-pranata sosial lainnya.²⁶ Penelitian ini dilakukan dilapangan dengan mendekati masalah yang akan diteliti dengan sifat nyata atau sesuai dengan kenyataan hidup dalam masyarakat. Penelitian ini akan dilakukan di lapangan yang mengharuskan peneliti mengadakan kunjungan kepada masyarakat dan berkomunikasi dengan anggota masyarakat.²⁷

Penelitian ini dilakukan di BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun, dengan alasan untuk dapat mengetahui penerapan nilai-nilai Islam pada BMT dalam mendapatkan nasabah yang loyal.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini adalah menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Menurut Soerjono Soekanto penelitian deskriptif yaitu apa yang dinyatakan oleh responden secara tertulis atau lisan, dan perilaku nyata.²⁸ Menurut Syaodih Sukmadinata penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang

²⁵*Ibid*,107-118.

²⁶Ronny Hanitjo Soematro, *Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1998), 10.

²⁷Hilman Hadikusuma, *Metode Pembuatan Kertas Kerja atau Skripsi Ilmu Hukum* (Bandung: Mandar Maju, 1995), 61-

²⁸ Soekanto Soerjono, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia (Jakarta: 1986), 32.

ada, baik fenomena alamiah atau fenomena buatan manusia. Fenomena itu bisa berupa bentuk, aktifitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, adanya perbedaan antara yang satu dengan yang lainnya fenomena lainnya. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berusaha mendeskripsikan dan menginterpretasikan sesuatu, misalnya kondisi atau hubungan yang ada, pendapat yang berkembang, proses yang sedang berlangsung, akibat atau efek yang terjadi, atau tentang kecenderungan yang telah berlangsung.²⁹

B. Deskripsi Latar Penelitian

Penelitian ini ingin melihat tentang penerapan nilai-nilai Islam pada BMT dalam mendapatkan nasabah yang loyal.

Ruang lingkup dalam kegiatan penelitian ini meliputi:

1. Judul Penelitian

Sebelum melaksanakan penelitian ini, peneliti sudah melaksanakan PKL program studi ekonomi syari'ah kurang lebih selama satu bulan. Dengan melihat dan mengamati kegiatan kerja yang di lakukan, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan nilai-nilai Islam pada BMT dalam mendapatkan nasabah yang loyal di BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun.

2. Lokasi Penelitian

Peneliti melakukan penelitian di BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun dengan tujuan untuk mengetahui apakah nilai-nilai Islam untuk mendapatkan nasabah yang loyal yang selama ini ada di BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun sudah sesuai ajaran syari'ah atau belum, sehingga penulis tertarik untuk memilih lokasi di BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun, di pilih karena penulis tertarik oleh pelayanan yang di berikan BMT kepada nasabah dan di antara lain juga merupakan tempat yang digunakan PKL oleh peneliti.

3. Subyek Penelitian

Subyek penelitian adalah benda, hal atau orang dimana tempat data untuk variable melekat dan yang dipermasalahkan.³⁰ Adapun subyek penelitian ini yaitu di BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun. Pemilihan subyek ini penulis mendapatkan dari mengetahui informasi kunci terlebih dahulu (*key informan*) kemudian dari informasi kunci tersebut penulis di rekomendasikan untuk mendapatkan informasi kunci tersebut penulis direkomendasikan untuk mendapatkan informasi lebih lanjut kepada orang-orang tertentu yang layak dan memang sudah paham terhadap informasi yang penulis harapkan.

4. Obyek Penelitian

Obyek penelitian adalah apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Adapun obyek penelitian ini yaitu penerapan nilai-nilai Islam dalam mendapatkan nasabah yang loyal di BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun.

C. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.

Untuk beberapa metode, kebetulan istilah untuk instrumennya memang sama dengan nama metodenya:

- a. *Instrument* untuk metode kepustakaan adalah pedoman kepustakaan.
- b. *Instrument* untuk metode wawancara adalah pedoman wawancara.
- c. *Instrument* untuk metode observasi adalah *check-list*.

Instrumen yang baik harus memenuhi dua persyaratan penting yaitu *valid* dan *reliabel*.

²⁹ Syaodih Sukmadinata, *Metodologi Pendidikan* (Jakarta: 2006), 72.

³⁰Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*(Jakarta: Rineka Cipta, 1998), 115.

a. Validitas

Validitas adalah satu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kebenaran suatu instrumen. Suatu *instrument* yang valid mempunyai validitas tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah.

b. Reabilitas

Reabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa sesuatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik, yang diusahakan dapat dipercaya.

D. Data dan Sumber Data

Adapun sumber data dalam penelitian ini, adalah :

a) Sumber data primer

Yaitu sumber data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertama.³¹ Data yang penulis butuhkan adalah data yang terkait dengan penerapan nilai-nilai Islam pada BMT dalam mendapatkan nasabah yang loyal di BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun.

b) Sumber data sekunder

Yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.³² Data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian ini dapat berupa dokumen yang ada pada BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun.

E. Prosedur Pengumpulan Data

Agar diperoleh data yang valid, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah proses percakapan dengan maksud untuk mengkonstruksikan mengenai orang, kejadian, kegiatan organisasi, motivasi, perasaan, dan sebagainya yang dilakukan dua pihak antara pewawancara dengan orang yang diwawancarai.³³ Wawancara ini dilakukan peneliti untuk mendapatkan informasi yang mendalam mengenai penerapan nilai-nilai Islam pada BMT dalam mendapatkan nasabah yang loyal di BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun.

2. Observasi

Observasi peneliti gunakan untuk melakukan pengamatan dan penyelidikan terhadap obyek sebagai instrumen penelitian untuk mendapatkan data yang akurat.³⁴ Adapun alat pengumpulan datanya disebut panduan observasi, yang digunakan untuk mendapatkan data hasil pengamatan baik terhadap benda, kondisi, situasi, kegiatan, proses, penampilan atau tingkah laku, yang berhubungan dengan judul peneliti lakukan penerapan nilai-nilai Islam pada BMT dalam mendapatkan nasabah yang loyal di BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun.³⁵

3. Studi Pustaka

Studi Pustaka adalah teknik dengan cara melihat dan membaca hasil penelitian sebelumnya berupa hasil penelitian atau buku dokumentasi untuk digunakan menggali data tentang laporan kelayakan nasabah dan yang berhubungan dengan penerapan nilai-nilai Islam dalam mendapatkan nasabah yang loyal secara Islam dan sebagai referensi atau acuan untuk penulis dalam menyusun laporan proposal skripsi

F. Teknik Analisis Data

³¹ Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1995), 84 .

³² Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: CV. Alfa Beta, 2011), 225.

³³ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif, Aktualisasi Metodologi ke Arah Ragam Varian Kontemporer* (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2007), 155.

³⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*, 204.

³⁵ Sanapiah Faisal, *Format-format Penelitian Sosial, Dasar-dasar Dan Aplikasi* (Jakarta: CV. Rajawali, 1992), 136.

Secara garis besar, analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif analisis, yakni sebuah metode analisis dengan mendeskripsikan suatu situasi atau area populasi tertentu bersifat faktual secara sistematis dan akurat.³⁶ Deskriptif analisis yaitu mendeskripsikan pelaksanaan, dalam hal ini difokuskan pada penerapan nilai-nilai Islam pada BMT dalam mendapatkan nasabah yang loyal di BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun.

G. Pemeriksaan Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan konsep penting yang diperbaharui dari konsep kesahihan data (validitas) dan keandalan (realibilitas) menurut aliran “*postivisme*”. Dalam pandangan aliran *naturalistic* tidak menggunakan istilah tersebut akan tetapi Lincon dan Guba menyatakan bahwa dasar kepercayaan yang berbeda mengarah tuntutan pengetahuan (*knowledge*) dan kriteria yang berbeda. Dengan kata lain kita tidak dapat mengukur baju dengan liter, berdasarkan hal-hal tersebut maka paradigma alamiah menggunakan kriteria tertentu yang tentunya disesuaikan dengan tuntutan inkuiri atau mencari tahu jawaban sehingga pendefinisian kembali kriteria tersebut merupakan tuntutan yang tidak dapat dielakkan. Pendefinisian kembali itu mengarah pada teknik kontrol atau pengawasan terhadap keabsahan data yang perlu pula direformulasikan.

Untuk menetapkan keabsahan (*trust worthiness*) data diperlukan teknik pemeriksaan. pelaksanaan teknik pemeriksaan didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Ada empat kriteria yang digunakan yaitu Kebenaran (*Credibility*), Keteralihan (*Transferability*), Kebergantungan (*Dependability*), Dan Kepastian (*Confirmability*).

1. Kebenaran (*Credibility*)

Fungsi dari kebenaran (*Credibility*): pertama, melaksanakan inkuiri atau mencari tahu jawaban sedemikian rupa sehingga tingkat kebenaran penemuannya dapat tercapai. Kedua, mempertunjukkan kebenaran hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti.

2. Keteralihan (*Transferability*)

Keteralihan sebagai persoalan empiris bergantung pada kesamaan antara konteks pengirim dan penerima. Untuk melakukan pengalihan tersebut seorang peneliti mencari dan mengumpulkan kejadian empiris tentang kesamaan konteks. Dengan demikian peneliti bertanggung jawab untuk menyediakan data deskriptif secukupnya jika peneliti ingin membuat keputusan tentang pengalihan tersebut. Untuk keperluan itu peneliti harus melakukan penelitian kecil untuk memastikan usaha verifikasi tersebut.

3. Kebergantungan (*Dependability*)

Konsep kebergantungan lebih luas dari pada realibilitas. Hal tersebut disebabkan peninjauan yang dari segi bahwa konsep itu diperhitungkan segala-galanya yaitu yang ada pada realibilitas itu sendiri ditambah faktor-faktor lainnya yang berhubungan.

4. Kriteria Kepastian (*Confirmability*)

Objektivitas dan subjektivitasnya sesuatu hal bergantung pada orang dan yang sedang diteliti. Menurut Scriven selain itu masih ada unsur kualitas yang melekat pada konsep objektivitas itu. Hal itu digali dari pengertian bahwa jika sesuatu itu objek, berarti dapat dipercaya, faktual, dan dapat dipastikan subjektif berarti tidak dapat dipercaya. Pengertian terakhir inilah yang dijadikan tumpuan pengalihan pengertian objektivitas dan subjektivitas menjadi kepastian.³⁷

LAPORAN DAN ANALISIS HASIL PENELITIAN

³⁶ Sudarwan Danim, *Menjadi Peneliti Kualitatif* (Bandung: Pustaka Setia, 2002), 41.

³⁷ <https://yusidaimran.wordpress.com/2010/12/15/kriteria-dan-teknik-keabsahan-data/>, diakses pada tanggal 20

A. Paparan Data Penelitian

1. Profil BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun

Dalam pemberdayaan usaha kecil BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun melalui produk-produknya yang meliputi produk simpanan, SIMASTER (Simpanan Masyarakat Sejahtera), Simpanan Haji dan Umroh, dan Simpanan Quban.

BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun dalam memproses pemberdayaan terhadap usaha kecil di pasar dan masyarakat di sekitar BMT Dukun dengan pemberian pinjaman dana kepada para pelaku usaha kecil, setelah pelaku usaha kecil memperoleh pinjaman dana itu dari BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun meninjau kelapangan untuk mengadakan pembinaan-pembinaan kepada nasabahnya, selain itu petugas juga mengawasi agar dana yang diberikan dapat digunakan sesuai dengan apa yang diharapkan. Pembinaan terhadap nasabah itu sangat diperlukan karena dengan adanya pembinaan maka akan sangat membantu nasabah untuk meningkatkan usaha mereka baik secara teknis maupun mental mereka dalam menghadapi hambatan-hambatan yang timbul pada usaha mereka.

Dengan pemberian dana diharapkan para pelaku usaha dapat menaikkan pendapatan dan dapat mengembangkan usaha kecil nasabah. Apabila usaha nasabah maju maka perekonomian keluarga akan dapat teratasi, para pelaku usaha dapat meningkatkan kesejahteraan keluarganya. Dengan adanya BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun, BMT juga ikut memajukan atau memberdayakan usaha kecil di sekitar pasar dan sekitar BMT

2. Sejarah Berdirinya BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun

BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun merupakan lembaga keuangan syari'ah yang menggabungkan dua bidang keuangan yang berbeda sifatnya dalam suatu lembaga, yakni *Baitul Maal* yang lebih mengarah pada usaha-usaha pengumpulan dan penyaluran dana non profit, *Baitul Tammil* yang dalam berdirinya memang sengaja didirikan sebagai usaha pengumpulan dan penyaluran dana yang komersil. Usaha-usaha tersebut menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari koperasi BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun sebagai lembaga pendukung kegiatan ekonomi masyarakat mikro dan kecil dengan berdasarkan prinsip syari'ah.

Secara kelembagaan, BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun merupakan lembaga non-Bank yang berbadan hukum koperasi yang merupakan program binaan DIREKTUR BSFM (*Bantuan Social Fakir Miskin*) Dirijen Banjamsos DEPSOS RI. Koperasi BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun ini bekerjasama dengan Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil (PINBUK) yang mempunyai maksud dan tujuan menggalang kerjasama demi kemajuan kepentingan ekonomi untuk meningkatkan kesejahteraan dan taraf hidup anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, serta ikut menjadi penggerak perekonomian rakyat dan membangun tatanan perekonomian finansial dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil, dan makmur berlandaskan pada Pancasila dan UUD 1945.

Dalam sejarahnya, sumber daya BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun berasal dari modal hibah Rp.125.000.0000 yang di peruntukan untuk usaha kecil sebagai modal pertama yang kemudian akan di bagi kepada 10 KUBE (Kelompok Usaha Bersama) yang meliputi wilayah kabupaten gresik.

Pendirian BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun adalah atas inisiatif dari departemen social yang menyarankan untuk mendirikan suatu lembaga keuangan, karena mereka merasa khawatir akan hilangnya sejumlah uang yang akan dijadikan sebagai modal utama tersebut. Atas inisiatif tersebut, lahirlah suatu gagasan untuk mendirikan suatu Lembaga Keuangan Mikro Syari'ah (LKMS), yakni sebuah koperasi berupa balai usaha mandiri terpadu atau *Baitul Maal Wal Tammil* yang didirikan oleh 38 orang yang sekaligus menjadi anggota koperasi tersebut yang

selanjutnya disebut koperasi dengan nama KJKS BMT MANDIRI SEJAHTERA Cabang Dukun.

Akhirnya dengan semangat kebersamaan para anggota BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun dalam rangka untuk BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun sebagai keuangan mikro yang sehat, berkembang dan terpercaya, yang mampu melayani anggota dan masyarakat sekitar dengan kehidupan aman, penuh keselamatan dan kesejahteraan, serta dalam memperkenalkan ekonomi kerakyatan yang berbasis pasar ekonomi syaria'ah, membantu para pengusaha mikro dan kecil dalam mengembangkan usaha, dan sebagai lembaga sosial yang siap mengelola dana zakat, infaq dan shodaqoh. Maka pada tanggal 19 Oktober 2004, koperasi BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun berdiri dan mulai beroperasi yang kemudian diresmikan oleh Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan menengah RI. Dinas koperasi dan kabupaten Gresik. Dengan surat keputusannya No. 03/BH/403.62/IV/2006 pada tanggal 21 Juni 2006.

3. Lokasi BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun

Salah satu unsur yang perlu di perhatikan dan di pertahankan dalam rangka mendirikan suatu lembaga adalah pemilihan lokasi. Pemilihan lokasi suatu lembaga tersebut harus mendapatkan perhatian yang utama, karena pemilihan lokasi yang kurang tepat akan dapat menimbulkan hambatan-hambatan dalam menjalankan aktifitas usaha.

Lokasi BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun terletak di Jalan Raya Pasar Kliwon, No.40 Sembangan Kidul Kec. Dukun Kab. Gresik.Telp.0318291279 Fax. 0313943088. Pemilihan lokasi pada koperasi BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun cukup strategis, karena terletak di jalur lalu lintas pusat perdagangan, sehingga mudah terjangkau.

4. Visi dan Misi BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun

a. Visi

Visi BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun adalah menjadi keuangan mikro yang sehat, berkembang, dan terpercaya yang mampu melayani anggota dan masyarakat sekitar kehidupan aman, penuh keselamatan, kedamaian dan kesejahteraan.

b. Misi

Misi BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun adalah mengembangkan BMT dan KUBE sebagai sarana gerakan pemberdayaan dan keadilan, sehingga terwujud kualitas masyarakat disekitar BMT yang aman dan penuh keselamatan, kedamaian dan kesejahteraan.³⁸

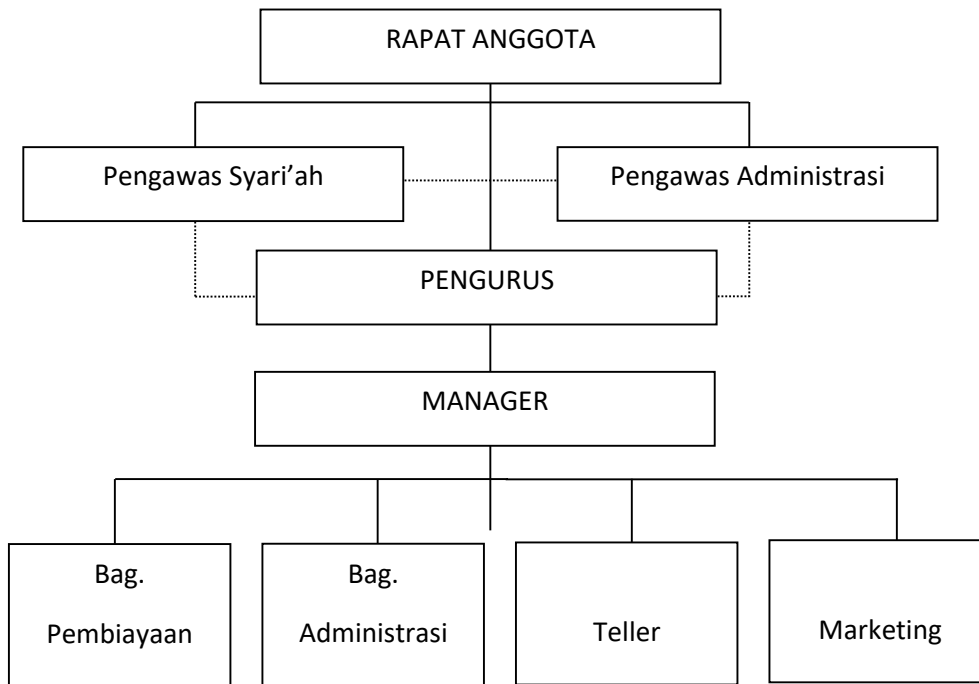
5. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan gambaran sistematis tentang hubungan kerjasama beberapa orang yang mempunyai kesamaan tujuan dalam suatu organisasi. Agar suatu organisasi dapat berjalan dengan baik dan lancar.³⁹

Gambar 1 Struktur Organisasi BMT Mandiri Sejahtera Karangcangkring Cabang Dukun

³⁸ Umu Kholifatis Sa'adah, *Laporan Praktik Ekonomi Syari'ah*, Sekolah Tinggi Agama Islam Raden Qosim (STAIRA), 2011, 14-16.

³⁹ KJKS BMT Mandiri Sejahtera Karangcangkring Jawa Timur, *Rapat Anggota Tahunan (RAT)*, 2014, 6.



Keterangan :

..... : Garis Intrupsi
 _____ : Garis Koordinasi

- 1) Dewan Pengawas
 - a. Pengawas Syari'ah :Ust. Ah. Qusyairi Burhanuddin,S.Ag
 - b. Pengawas Administrasi : H. Sudirman, SH. MH
- 2) Dewan Pengurus
 - a. Ketua : Mahfud,S.Pd
 - b. Sekretaris : Sukirno
 - c. Bendahara : Matokan
- 3) Dewan Pengelolah
 - a. Kepala Cabang : Heri Suwoto
 - b. Akutan : Yully Dwi ST, Sp
 - c. Pembiayaan : Gus Khafif Mubasyir
 - d. Teller : Dwi Narti Agus Triana
 - e. Marketing : 1. Muarofah
2. Aini Nurarifa

Dalam penelitian ini peneliti langsung datang ke BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun untuk memperoleh data-data baik yang berupa data primer dan sekunder. Peneliti melakukan observasi terhadap aktivitas BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun, pelayanan karyawan terhadap nasabah, dan wawancara terhadap manager dan karyawan BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun mengenai penerapan nilai-nilai Islam dalam mendapatkan nasabah yang loyal di BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun.

Setelah semua data baik yang berupa data primer dan sekunder yang dibutuhkan telah diperoleh semua baik melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, maka data tersebut dikumpulkan untuk diolah dan dianalisis.

Sesuai dengan teknis analisis yang digunakan yaitu dengan mengumpulkan semua data yang diperoleh terlebih dahulu. Setelah itu data yang telah terkumpul kemudian dipilah-pilah diambil yang pokok dan memfokuskan pada hal yang terpenting sesuai dengan yang peneliti butuhkan. Data yang telah dipilih kemudian disajikan dalam bentuk kesatuan yang sederhana agar mudah dipahami.

Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan adalah sebagai berikut:

6. Dasar-dasar Nilai Islam yang ada di BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukundalam Mendapatkan Nasabah yang Loyal

- a. Menggunakan asas kekeluargaan (Ukhuwah Islamiyah).
- b. Konsep saling menghargai.
- c. Tidak membedakan kelas atas atau kelas bawah.
- d. Adanya pelayanan yang spesial terhadap nasabah, tapi tidak semuanya di perlakukan spesial.

Dalam dasar-dasar nilai Islam untuk mendapatkan nasabah yang loyal sudah diterapkan dan berjalan dengan baik, ini terbukti dengan jumlah nasabah yang selalu meningkat dari tahun ke tahun.

Tabel 1

Calon Anggota Yang Menabung Di BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun Tahun 2013

No	Jenis pekerjaan	Calon Anggota Penyimpan (Menabung)			
		2010	2011	2012	2013
1	Pedagang	835	1.888	2278	4.371
2	Wiraswasta	1.147	1.018	2225	3.268
3	PNS/TNI POLRI	85	37	126	147
4	Petani	369	1.294	878	1.969
5	Jasa	159	54	84	58
6	Karyawan	42	156	154	583
7	Nelayan	27	6	17	57
8	Guru/Dosen	0	54	159	476
9	Pelajar	0	422	425	1.301
10	Lain-lain	0	269	541	1.028
Jumlah		2.664	5.198	6.887	13.258

Calon anggota BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun yang menabung berjumlah 13.258 orang. Syarat penyimpanan (Menabung)

- 1) Simpanan menggunakan Akad Wadi'ah Yadh Dhomanah (BMT bebas menggunakan dana secara professional dan sesuai syari'ah) Insya Allah akan mendapat bonus sesuai ketentuan manajemen KJKS BMT Mandiri Sejahtera Karangcangkring Jawa Timur.
- 2) Penarikan yang diwakilkan harus ada surat kuasa.
- 3) Jika ada selisih saldo maka yang digunakan adalah yang tercatat di KJKS BMT Mandiri Sejahtera Karangcangkring Jawa Timur dengan bukti-bukti yang ada.
- 4) Biaya ganti buku, penutupan rekening atau lainnya mengikuti kebijakan manajemen KJKS BMT Mandiri Sejahtera Karangcangkring Jawa Timur.
- 5) Foto copy KTP/ SIM dan atau tanda pengenalan lainnya.
- 6) Setoran awal minimal Rp. 10.000,- dan khusus Simpanan Haji dan Umroh minimal Rp.100.000.-

Tabel 2

Calon Anggota Pengguna Dana Di BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun Tahun 2013

No.	Jenis Pekerjaan	Pengguna Dana (Peminjam)			
		2010	2011	2012	2013

1.	Dagang	393	717	1.455	2.261
2.	Wiraswasta	420	849	1.016	1.156
3.	PNS / TNI POLRI	33	12	87	64
4.	Petani	82	1.142	651	774
5.	Jasa	78	55	60	88
6.	Karyawan	17	64	81	352
7.	Nelayan	7	40	15	40
8.	Guru / Dosen	0	0	0	241
9.	Lain-lain	0	0	0	176
	Jumlah	1.030	2.879	3.365	5.152

Calon anggota yang menggunakan dana (peminjam) pada tahun 2013 berjumlah 5.152 orang.⁴⁰

Syarat pembiayaan (Peminjam)

- a) Jujur
- b) Tidak mempunyai masalah dengan lembaga keuangan lain
- c) Siap disurve
- d) Foto copy KTP suami dan istri 2 lembar
- e) Foto copy kartu keluarga (KK) 1 lembar
- f) Foto copy BPKB (barang jaminan) 1 lembar (jamian tidak boleh di tukar bila belum lunas)
- g) Foto copy STNK/ pajak 1 lembar
- h) Cek fisik

7. Kendala yang Dialami dalam Mendapatkan Nasabah yang Loyal

Adapun kendala yang ditemui BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun dalam mendapatkan nasabah yang loyal di BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun, di antaranya adalah sebagai berikut:

Konsep syari'ah belum di pahami oleh orang datang ke lembaga yang menerapkan syari'ah, bukan karena pola syari'ah diterapkan tapi karena:

- a. Pembiayaan BMT lebih rendah dari pada bank konvensional.
- b. Konsep konvensional yang sejak awal sejak zaman voc yang diajari tentang konsep bunga.
- c. Pemahaman yang kurang oleh masyarakat dan orang-orang memukul rata bahwa semuanya adalah samadalam hal pembiayaan.

Adapun kendala dalam mendapatkan nasabah yang loyal yang dialami oleh BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun dan peneliti amati selama ini menunjukkan bahwa kendala BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun selama ini yang dialami itu terletak pada masyarakat yang begitu kurang paham tentang ekonomi syari'ah yang berada di BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun dan masyarakat memilih BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun bukan karena syariaiah tapi karena mudah dan tanpa resiko banyak.

8. Strategi BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun untuk Mendapatkan Nasabah yang Loyal

- a. Melalui promosi, yang paling banyak adalah dari sisi bakti sosial
- b. Menyebarkan brosur
- c. Melalui nasabah / anggota BMT
- d. Pelayan yang sopan santun dan ramah tamah

9. Penerapan Nilai-nilai Islam dalam Mendapatkan Nasabah yang Loyal

⁴⁰*Ibid.*, 9.

- a. Untuk menarik nasabah BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun menggunakan asak kekeluargaan (Ukhuwah Islamiyah).
- b. Pelayanan yang baik, ramah serta niat untuk saling membantu orang dalam artian peminjam atau menabung.
- c. Berpartisipasi dalam hal keagamaan
- d. Melakukan santunan kepada anak yatim

10. Ciri-ciri Nasabah yang Loyal Menurut BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun

- a. Merekomendasikan kepada anak, saudara atau keluarga, ini merupakan ciri nasabah yang loyal dan merupakan agen BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun.
- b. BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun tidak fokus pada menabung setiap hari tapi menfokuskan pada bayar cicilan motor, rekening listrik pembiayaan dan lain-lain.

11. Manfaat Loyalitas

- a. Nasabah / anggota jelas bertambah
- b. Keadaan keuangan terbantu dengan dana masyarakat jika semua anggota berperan menjadi nasabah yang loyal maka mau tidak mau BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun akan cepat besar dan nasabah yang loyal adalah nasabah yang BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun harapkan. Dan akan bermanfaat luas akan eksistensi, termasuk untuk pengembangan sendiri kantor akan berkembang ketika penambahan anggota baik secara jumlah anggota maupun jumlah aset akan bertambah, ketika anggota bertambah, maka pihak ketiga berada di BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun akan bertambah.

12. Faktor-faktor Nasabah Menjadi Loyal

- a. Ketika nasabah komplek kita respon yang cepet, ada pelayanan yang spesial untuk itu dan ketika ada masalah dengan BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun akan memback up.
- b. Pelayanan yang sopan santun dan ramah tamah.

13. Kendala yang Dialami BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun Mendapatkan Nasabah yang Loyal.

- a. Sistem ekonomi yang di anut oleh pemerintahan regulator, yang syari'ah baru masuk 1992 dari sisi regulasi .
- b. BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun termasuk usaha mikro tapi yang BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun terapkan adalah perbangkan.⁴¹

14. Penerapan Nilai-nilai Islam yang ada pada Pelayanan di BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun

- a. Ketika keluar atau masuk mengucapkan salam.
- b. Mengantar nasabah sampai depan pintu tapi tidak semua nasabah.
- c. Berjabat tangan antara laki-laki dengan laki-laki begitu pula sebaliknya.
- d. Sebelum dan sesudah bekerja karyawan berdoa bersama.
- e. Bagi karyawan perempuan menggunakan jilban dan berpakaian yang sopan.

15. Dasar-dasar Kepribadian Karyawan dalam Pelayanan

Pembentukan kepribadian karyawan dalam pergaulan Islami dibangun dengan metodologi *Tazkiyatu I-Nafs* dan *Akhlakul Karimah*. Kepribadian karyawan yang baik akan berdampak positif terhadap proses marketing. Kepribadian yang harus dimiliki karyawan dalam pelayanan terhadap Anggota dan Calon Anggota diringkas dalam I-dua-S-lima-T-tujuh (I2ST7) sebagai berikut :

a. Ibadah

Sesuai dengan pesan ayat pertama al Fatihah yang menjadi inti dari al Fatihah (yang juga berarti menjadi inti dari al Quran, karena al Fatihah adalah induknya al Quran):'Atas nama-Mu

⁴¹Heri Suwoto, Kepala Cabang BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun, wawancara, Dukun, 12 Agustus 2015.

ya Allah aku melaksanakan tugas mulia ini, mengembangkan ekonomi syari'ah, terimalah dia sebagai ibadahku kepada-Mu. Untuk itu karuniakanlah kamin kemampuan menyerap sedikit saja sifat-Mu Yang Maha Rahman : kemampuan membawa rahmat pada sekalian alam : dan sifat-Mu Yang Maha Rahiem, kemampuan mengkonsolidasikan, mengorganisir, dan membangun jaringan ukhuwah seluruh potensi kaum Muslimin, maka apapun yang anda lakukan dalam memajukan usaha dan lembaga BMT anda niatkan sebagai ibadah. Dan jangan lupa anda menghubungkannya dengan memohon sifat Allah Yang Maha Rahman, kemampuan membawa rahmat bagi sekalian alam. Permohonan itu akan secara bertahap membentuk kepribadian anda untuk selalu melakukan sesuatu dengan sikap dan niat beribadah yang ikhlas, dan terarah pada cita-cita membawa rahmat pada sekalian alam. Itu adalah fungsi seorang Muslim. Dan juga, dengan cara memohon menyerap sedikit saja sifat Allah yang Maha Rahiem : kemampuan mengonsolidasi, mengorganisir dan membangun jaringan ukhuwah seluruh potensi kaum Muslimin di sekitar lokasi BMT anda ini. Wujudkanlah itu.

b. Ikhlas

Ibadah itu haruslah dilakukan dengan ikhlas. Itu adalah inti dari misi kehidupan kita sebagai Muslim. Sebagaimana yang ada didalam firman Allah dalam Al-Qur'an surat Al-Bayyinah 98:5.

وَمَا أُمِرُوا إِلَّا لِيَعْبُدُوا اللَّهَ مُخْلِصِينَ لَهُ الدِّينَ ...

Artinya: *Padahal mereka tidak disuruh kecuali supaya menyembah Allah dengan memurnikan ketaatan kepada-Nya dalam (menjalankan) agama yang lurus... (QS. Al-Bayyinah:5).*⁴²

Ikhlas adalah kunci dari setiap gerak dan ikhtiar, kegiatan dan program kita dalam mengembangkan BMT, dan memasarkan produk-produk marketing kita. Bersihkanlah hati anda, "murnikan ketaatan anda hanya kepada Allah semata, dalam melaksanakan segala kegiatan pengembangan dan pemasaran produk anda, latihlah diri anda, latihlah hati anda untuk itu. Adanya di dalam hati.

c. Senyum

Setiap karyawan harus melatih diri untuk melakukan senyum yang tulus dan proporsional kepada setiap Anggota dan Calon Anggota. Beberapa keuntungan dari senyum adalah :

- 1) Menambah daya tarik.
- 2) Menambah sehat, jauh dari stress, jantung berdetak normal, peredaran darah mengalir baik.
- 3) Perbaiki hubungan social. Senyuman yang ikhlas mampu meluluhkan emosi orang yang marah. Hati-hati dalam kondisi yang kurang menguntungkan bisa saja senyum Anda dianggap sebagai sikap mengejek dan merendahkan. Karena itu, senyum yang ikhlas perlu dilatih dan dibudayakan.

d. Salam

Setiap karyawan diwajibkan untuk menebarkan salam. Salam dalam Islam mengandung makna yang dalam yaitu mendoakan secara tulus kehidupan dan keadaan yang penuh keselamatan, kedamaian dan kesejahteraan bagi orang yang diberi salam. Beberapa keuntungan salam

- 1) Memperkuat perasudaraan
- 2) Meluluhkan suasana

⁴²Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya* (Surabaya: CV. Pustaka Agung Harapan, 2006), 907.

- 3) Membuat rasa aman
- 4) Menimbulkan cinta kasih sesama umat
- 5) Amal multi efek
- 6) Timbulnya semangat saling menghormati

Perlu anda amalkan setiap memberi salam. Hati anda harus siring meniatkan dan mengamalkan bahwa anda benar-benar sungguh-sungguh berdoa untuk keselamatan, kedamaian dan kesejahteraan kehidupan orang atau kerumunan yang sedang anda hadapi, dan anda benar sedang memohon rahmat Allah (dikaruniakan kemampuan mewujudkan kehidupan yang terpuji dengan memperbaiki, mengkonsolidasikan, mengorganisir dan membangun jaringan ukhuwah seluruh kaum Muslimin) dari orang sasaran anda memberi salam itu. Dan anda perlu menjelaskan inti maksudnya ini. Salam anda bukan hanya sekedar basa-basi, tetapi benar keluar dari hati anda yang tulus dengan substansi salam yang demikian itu.

e. Sapa

Setiap karyawan yang baik diharapkan mempunyai keberanian untuk memulai menyapa. Banyak keuntungan yang diperoleh jika mempunyai keahlian untuk memulai menyapa. Berlatihlah hubungan sosial yang langgeng akan tertentu justru dari sapaan pertama itu.

f. Sopan

Kesopanan menentukan nilai orang atas individu tersebut. Setiap karyawan yang baik harus dapat mengendalikan sikap. Jagalah kesopanan pada saat : Menyuruh, meminta, menolak apapun, saat berdiri, saat duduk, cara menunjuk dll. Suatu sikap dan perilaku yang santun dan sopan.

g. Santun

Penyantunan adalah orang yang bisa memaafkan. Ia bisa membalas keburukan dengan kebaikan. Dengan kata lain orang yang penyantun adalah orang yang mampu menekan ego dirinya untuk mangalah demi kemaslahatan bersama. Setiap karyawan yang baik harus penyantun untuk meningkatkan kepribadian yang baik.

h. Tenang

Setiap karyawan harus mengupayakan agar dirinya menjadi pribadi yang tenang. Ia mampu berpikir jernih, mapu menghimpun informasi secara akurat dan tindakannya senantiasa tepat, efektif dan efisien. Bila hal ini dilakukan, maka ia dapat menyajikan informasi yang akurat dan terpercaya pada pengguna jasa BMT. Ketenangan adalah modal untuk mampu berlaku sabar, tekun dan istiqomah.

i. Terencana

Setiap karyawan harus benar-benar matang perencanaan pekerjaannya, karena dengan itu ia akan mendapatkan hasil kerja yang maksimal. Karyawan yang mampu melakukan perencanaan secara baik akan mampu meminimalisir resiko hingga ia dapat menjaga amanah yang telah diberikan oleh pengguna jasa BMT. Sebagaimana yang ada didalam firman Allah dalam Al-Qur'an surat Al-Hasyr 59 : 18.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا تَقُوا اللَّهَ وَانْتَظِرُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

Artinta: *Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat), dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.*(QS. Al-Hasyr : 18).⁴³

⁴³Ibid., 799.

Terencana bukan hanya sekedar membuat rencana, tetapi membangun sebuah sikap, cara berpikir, perilaku dan budaya “berencana” tersebut.

j. Terampil

Setiap karyawan harus trampil, cekatan dalam berperilaku, piawai, gesit dan tangkas, mapu mengelola waktu kerjanya dengan baik. Karyawan yang terampil adalah mereka mampu menyelesaikan tugasnya dengan baik. Keterampilan dalam tugas meningkatkan tingkat kepercayaan Pengguna jasa BMT pada karyawan tersebut (*reliable*).

k. Tertib

Setiap karyawan harus mampu untuk senantiasa awas (*aware*) dengan apa yang sedang ia lakukan. Ia juga harus berhati-hati dan senantiasa berupaya agar tidak ada orang yang teraniaya oleh kelakuan dirinya. Karyawan yang tertib senantiasa mengutamakan orang lain (dalam hal ini pengguna jasa BMT) dari pada dirinya sendiri. Dalam mengembangkan sikap, cara berpikir dan perilaku yang tertib ini, ingatlah tertib rukun shalat. Anda tidak akan melakukan shalat tanpa berwudhuk terlebih dahulu, dalam berwudhuk, anda tidak membasuh kepala sebelum anda membasuh muka terlebih dahulu. Demikian pula, anda tidak akan melakukan tahiyat sebelum anda duduk antar dua sujud, dan seterusnya. Rukun shalat itu harus membudayakan kita dalam membangun sikap, cara berpikir dan perilaku yang tertib dalam kehidupan sehari-hari bahkan dalam berbagai pekerjaan modern apapun.

l. Tekun

Setiap karyawan harus senantiasa tangguh dalam menjalani setiap proses pekerjaannya. Ketekunan ini akan menjadikan Anggota dan Calon Anggota BMT menaruh rasa percaya (*trust*) yang tinggi padanya.

m. Tegar

Setiap karyawan harus menjadi pribadi yang tegar dan penuh kesabaran. Kesabaran yang akan memberikan rasa nyaman (*secure*) bagi pada anggota BMT.

n. Tawadhu

Setiap karyawan harus menjadi pribadi yang sadar akan eksistensinya dan peran orang lain terhadap : keberhasilannya. Karyawan yang tawadhu senantiasa berpikir bahwa Anggota dan Calon Anggota BMT adalah merupakan salah satu factor yang mendukung keberhasilan kerjanya (*Customer Oriented*). Karyawan BMT haruslah ‘matang’ dalam bersikap terhadap peran orang lain. Tawadhu erat sekali hubungannya dengan tawakkal.⁴⁴

B. Analisis Hasil Penelitian

1. Penerapan Nilai-nilai Islam pada BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun Dalam Mendapatkan Nasabah yang Loyal

Dari hasil wawancara penelitian yang peneliti amati di lapangan menunjukkan bahwa dalam penerapan nilai-nilai Islam untuk mendapatkan nasabah yang loyal sudah cukup bagus terbukti dengan setiap tahun pertambahan anggota nasabah BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun dan bisa dilihat dari pelayanan, setiap karyawati menggunakan kerudung dan tampil sopan, menggunakan asas kekeluargaan (Ukhuwah Islamiyah) dan lain-lain serta dasar-dasar keperibadian juga ditanamkan dalam semua kegiatan karyawan sehingga dengan adanya dasar-dasar kepribadian yang ada pada karyawan bisa menambah nilai positif dari masyarakat dan agama. Dalam mendapatkan nasabah yang loyal. BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun juga melakukan promosi melalui salah satunya adalah promosi, yang bergerak dalam bakti sosial,

⁴⁴Koperasi BMT Mandiri Sejahtera Karangcangkring Jawa Timur, *Standar Operasional Manajemen Dan Standar Operasional Prosedur (SOM dan SOP)*, 2012, 71-74.

santunan anak yatim, penyebaran brosur sehingga dengan adanya promosi masyarakat tertarik serta ikut memajukan BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukundan peneliti mengamati langsung dan hasilnya semuanya diterapkan dengan baik dan semunnya berjalan dengan yang diharapkan oleh BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun.

2. Strategi BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun dalam Mendapatkan Nasabah yang Loyal

Strategi yang digunakan dalam mendapatkan nasabah yang loyal adalah sebagai berikut. Melalui promosi, yang paling banyak adalah dari segi bakti sosial dalam hal ini BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun dalam 1 bulan sekali BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun melakukan santunan anak yatim yang berada di sekitar BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun, menyebarkan brosur, melalui nasabah / anggota BMT dengan kata lain adalah termasuk anggota yang loyal, yang merekomendasikan kepada saudara, teman atau orang lain dan pelayan yang sopan santun dan ramah-tamah.

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan paparan yang telah dikemukakan secara panjang lebar mengenai upaya yang dilakukan BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun dalam penerapan nilai-nilai Islam untuk mendapatkan loyalitas nasabah sudah sangat baik dari pelayanan yang baik serta menggunakan dasar-dasar Islam menambah nilai plus.
2. Strategi BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun dalam mendapatkan nasabah yang loyal sudah sangat bagus dari pelayanan yang ramah sopan santun, dan cara-cara untuk mendapatkan nasabah yang loyal sudah bagus, dan sesuai syariah. Terbukti dengan adanya setiap tahun anggota BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun terus bertambah setiap tahunnya, pada tahun 2010 jumlah nasabah yang menabung adalah 2.664, pada tahun 2011 jumlah nasabah adalah 5.198, pada tahun 2012 adalah 6.887 dan terakhir pada tahun 2013 data yang peneliti peroleh jumlah nasabah 13.258.

Jadi bisa di ketahui bahwa setiap tahunnya peningkatan nasabah mengalami signifikan.

B. Saran

Dari hasil studi dan pengkajian tentang observasi yang tertuang dalam pembahasan skripsi ini, kiranya tidak berlebihan jika penulis mengemukakan saran-saran sebagai berikut:

1. Kepada Manager BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun, hendaknya lebih mengembangkan upaya-upaya dalam mendapatkan nasabah yang loyal di BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun, agar nasabah/ anggota percaya terhadap BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun
2. Kepada karyawan BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun, hendaknya apabila ada suatu masalah dalam menjalankan tugas-tugas kerja di BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun, supaya secepatnya konsultasi kepada manager agar masalah yang ada dapat segera terselesaikan dengan baik. Dan dalam pelayanan bisa ditingkatkan lebih baik lagi.
3. Kepada masyarakat bisa lebih memahami dan melaksanakan kegiatan perbangkan yang berbasis syari'ah.
4. Kepada peneliti lanjutan, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan tambahan referensi untuk melakukan penelitian pada obyek yang lain yang lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 1998
- Bungin, Burhan, *Metodologi Penelitian Kualitatif, Aktualisasi Metodologi ke Arab Ragam Varian Kontemporer*, Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2007
- Danim, Sudarwan, *Menjadi Peneliti Kualitatif*, Bandung: Pustaka Setia, 2002
- Daryanto dan Setyobudi, Ismanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media, 2014
- Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*, Surabaya: CV. Pustaka Agung Harapan, 2006
- Faisal, Sanapiah, *Format-format Penelitian Sosial, Dasar-dasar dan Aplikasi*, Jakarta: CV. Rajawali, 1992
- Griffin, Jill *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Jakarta: Erlangga, 2003
- Hadikusuma, Hilman, *Metode Pembuatan Kertas Kerja atau Skripsi Ilmu Hukum*, Bandung: Mandar Maju, 1995
- Hurriyati, Ratih, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung: Alfabeta, 2005
- Hasan Ridwan, Ahmad, *Manajemen Baitul Mal Wa Tamwil*, Bandung: CV. Pustaka Setia, 2013
- Janah, Ifa Khairul, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bmt "AMANAH" Weleri* Fakultas Syari'ah Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang 2011
- Krismanto, Adi, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah* (Studi Kasus Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Semarang Pattimura) Skripsi: Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang 2009
- Koperasi BMT Mandiri Sejahtera Karangcangkring Jawa Timur, *Standar Operasional Manajemen Dan Standar Operasional Prosedur (SOM dan SOP)*, 2012
- KJKS BMT Mandiri Sejahtera Karangcangkring Jawa Timur, *Rapat Anggota Tahunan (RAT)*, 2014
- Laely, Iryma Nur, *Analisis Loyalitas Nasabah Pembiayaan Dan Pendapatan Bmt Hubbul Wathon Sumowono, Kabupaten Semarang* Skripsi: Jurusan Syariah Program Studi DIII Perbankan Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Salatiga 2013
- Nurita Sari, Sonya Ika, *Pengaruh Atribut Produk dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Loyalitas Nasabah BNI Syariah KCP Tulungagung* Skripsi: Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung 2004
- Ridwan, Muhammad, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)* Yogyakarta: UII Press, 2004
- Soematro, Ronny Hanitijo, *Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1998
- Soerjono, Suekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia, Jakarta: 1986
- Sukmadinata, Syaodih, *Metodologi Pendidikan*, Jakarta: 2006
- Suryabrata, Sumadi, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1995
- Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Bandung: CV. Alfa Beta, 2011
- Sa'adah, Umu Kholifatis, *Laporan Praktik Ekonomi Syariah*, Sekolah Tinggi Agama Islam Raden Qosim (STAIRA), 2014
- Suwoto, Heri, Kepala Cabang BMT Mandiri Sejahtera Cabang Dukun, wawancara, Dukun, 12 Agustus 201
- Wibowo, Edi, *Mengapa Memilih Bank Syari'ah*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005
- <http://wordskripsi.blogspot.com/2010/03/penerapan-nilai-nilai-Islam-pada-bank.html?m=1>
- <http://icl.googleusercontent.com/?lite.url=http://sirajuddinfanrani.blogspot.com/2014/01/v-behaviorurdefaultvml.html?m%3D1&ei=DvfqBfW.&lc=iD-&ts=1>
- <https://yusidaimran.wordpress.com/2010/12/15/kriteria-dan-teknik-keabsahan-data/>
- <http://newjoesafirablog.blogspot.com/2012/05/pengertian-dan-konsep-nilai-dalam-Islam.html?m=1>

