

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum KSPPS BMT Mitra Mitra Mandiri Sejahtera

1. Sejarah BMT Mitra Mandiri Sejahtera

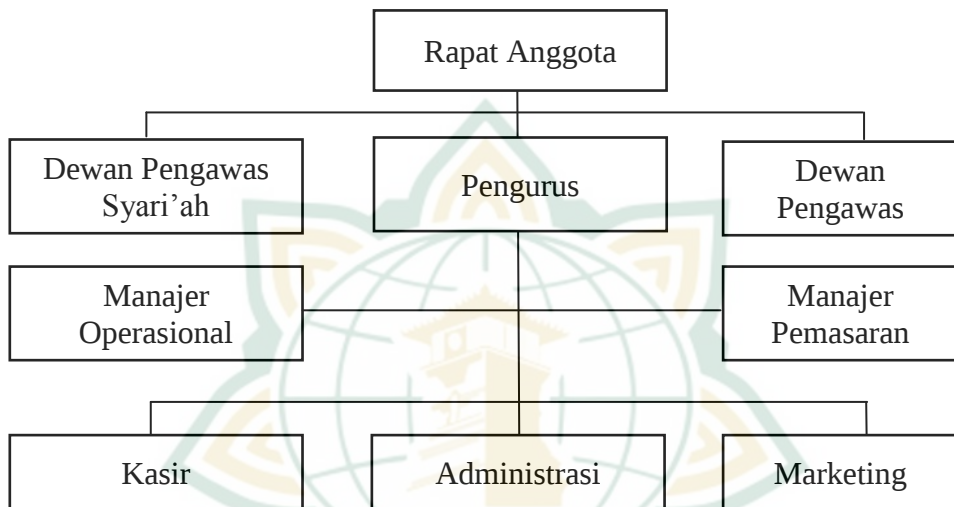
Sebuah pemikiran untuk membentuk lembaga keuangan syariah muncul dari sebuah konsep yang diajukan oleh beberapa orang dalam sebuah forum diskusi. KSPPS Mitra Mandiri Sejahtera mulai dirintis pada bulan April 2012, dengan dua karyawan dan modal awal sekitar 20 juta rupiah. Fokus usahanya adalah pelayanan jasa keuangan syari'ah dengan *brand* MITRA MANDIRI SEJAHTERA. Didirikan oleh 20 anggota dengan badan hukum No. 414/BH/XIV.17/VIII/2012, dan diganti dengan PAD tahun 2016 dengan badan hukum BH: 414/BH/IV/2016 KSPPS MITRA MANDIRI SEJAHTERA diharapkan mampu memberi kontribusi terhadap perkembangan pengelolaan lembaga keuangan syari'ah di Kabupaten Pati.

2. Visi, Misi, dan Tujuan KSPPS BMT Mitra Mandiri Sejahtera

- a. Visi KSPPS BMT Mitra Mandiri Sejahtera
Menjadi Koperasi syari'ah yang profesional, Amanah Mandiri dengan tumbuh dan berkembang bersama anggota.
- b. Misi KSPPS BMT Mitra Mandiri Sejahtera
 - 1) Mengembangkan sumberdaya insani menjadi pengelola yang professional
 - 2) Mengelola lembaga dengan penuh tanggung jawab
 - 3) Menjalankan tata kelola lembaga keuangan mikro syariah sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.
 - 4) Mendorong tumbuh dan berkembang usaha anggota, dengan melayani sepenuh hati.
- c. Tujuan KSPPS BMT Mitra Mandiri Sejahtera
Mewujudkan dan meningkatkan kesejahteraan anggota yang diridhoi Allah SWT.

3. Struktur Organisasi KSPPS BMT Mitra Mandiri Sejahtera

Gambar 4.1
Struktur organisasi BMT Mitra Mandiri Sejahtera



Keterangan:

Dewan Pengawas Syariah : Suwarno, S. E. I
Rujiyanto, S. Kom

Dewan Pengawas
Koordinator : Ruslan
Anggota : Suwarno S. H
Sarohman

Dewan Pengurus
Ketua : Suroso
Sekretaris : Sya'roni
Bendahara : Ayu Sukartini
Pengelola : Suroso
Ayu Sukartini
Syamsul Arifin
Heru Adek Darmawan
Erna Wati
Indri Novita Sari
Ahmad Nur Irfan

4. Job Deskripsi

a. Rapat Anggota

Kewenangan tertinggi BMT adalah rapat anggota. Berikut ini adalah tanggung jawab Rapat Anggota:

- 1) Setiap periode mengangkat pengurus BMT dan pengurus syariah. Jika manajemen melanggar ketentuan BMT, bisa juga dipecat.
- 2) Membuat rencana kerja, anggaran pendapatan dan belanja BMT, dan menyetujui laporan keuangan.
- 3) Membagikan sisa hasil operasi.

b. Dewan Pengawas Syariah

Dewan Pengawas Syariah bertanggung jawab untuk mengawasi penerapan konsep syariah dalam kegiatan BMT dan memberikan rekomendasi terkait syariah. Tanggung jawab Dewan Pengawas Syariah adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk setiap produk mobilisasi uang dan produk pembiayaan BMT, dibuat pedoman syariah.
- 2) Mengawasi penerapan prinsip syariah di seluruh kegiatan operasional BMT.
- 3) Membina atau menjadi konsultan syariah bagi pengurus, pengelola, dan anggota BMT.

c. Pengurus

Pengurus berwenang:

- 1) Melakukan segala perbuatan hukum untuk dan atas nama BMT dan mewakili BMT di pengadilan.
- 2) Memutuskan menerima dan mengelola anggota baru atau tidak, serta memberhentikan atau tidak anggota lama, sesuai dengan anggaran dasar organisasi.
- 3) Bertindak untuk kepentingan dan untuk kepentingan BMT sesuai dengan tanggung jawab dan keputusan musyawarah anggota.

Berikut ini adalah tanggung jawab pengurus:

- 1) Mengelola struktur dan perusahaan BMT
- 2) Membuat jadwal kerja dan penganggaran untuk pendapatan dan pengeluaran BMT

- 3) Memanggil rapat direksi.
 - 4) Dalam rapat umum anggota, memberikan laporan keuangan dan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas.
 - 5) Menyelenggarakan pembukuan keuangan dan persediaan, serta pengurusan anggota
- d. **Manajer BMT**
- Manajer BMT mengambil alih sebagai pemimpin operasi, memastikan bahwa itu mengikuti strategi dan tujuan lembaga, serta kebijakan umum yang ditetapkan oleh dewan pengawas syariah. Berikut ini adalah tanggung jawab Manajer BMT:
- 1) Merencanakan pemasaran, keuangan, dan operasi keuangan secara teratur.
 - 2) Menetapkan kebijakan yang unik sesuai dengan keseluruhan kebijakan yang ditetapkan oleh pengurus syariah.
 - 3) Mengarahkan dan membimbing tindakan stafnya.
 - 4) Melaporkan kepada dewan pengawas syariah atas pendanaan baru, pembiayaan pengembangan, uang, laba rugi secara berkala.
- e. **Marketing**
- Petugas pemasaran memiliki kewenangan untuk melakukan kegiatan pemasaran dan pelayanan baik bagi calon penabung maupun calon peminjam, serta membina agar tidak terjadi kemacetan saat mengembalikan pinjaman.
- f. **Kasir**
- Kasir memiliki wewenang untuk membantu nasabah, terutama penabung, dan menerima dan mengeluarkan uang. Sedangkan tugas-tugasnya adalah sebagai berikut:
- 1) Membayar dan melayani penarikan dari rekening tabungan
 - 2) Memelihara mesin kasir harian.
 - 3) Hitung uang yang tersedia pada akhir hari kerja dan mintalah pemeriksaan dari manajer.
 - 4) Jelaskan hal-hal kepada klien potensial dan saat ini.

- 5) Melacak semua dokumen dan pekerjaan yang harus dibagi dengan anggota.
- g. Jam Pelayanan BMT Mitra Mandiri Sejahtera
Senin-Jumat : 08.00 – 16.00

5. Produk dan Jasa BMT Mitra Mandiri Sejahter

a. Produk Simpanan

- 1) Simpanan Suka Rela (Sirela)
 - a) Simpanan dari nasabah yang setoran dan pengambilannya bisa dilakukan sewaktu-waktu
 - b) Awal setoran minimal Rp 10.000 (sepuluh ribu rupiah) dan setoran selanjutnya minimal Rp 5000 (lima ribu rupiah)
 - c) Proses setoran dan pengambilan dana tabungan dapat dilakukan di kantor BMT Mitra Mandiri Sejahtera ataupun ditempat nasabah (antar-jemput)
- 2) Simpanan Suka Rela Berjangka (Sisuka)
 - a) Simpanan anggota untuk rencana keperluan dana dalam jangka waktu tertentu
 - b) Pengambilannya hanya dapat diambil dalam tiga, enam, dan dua belas bulan.
 - c) Simpanan minimal Rp 1.000.000 (satu juta rupiah)
- 3) Simpanan Pelajar (Simpel)
 - a) Simpanan umum berjangka yang diperuntukkan bagi siswa/pelajar.
 - b) Penyetoran awal Rp 100.000 dan penyetoran berikutnya minimal Rp 50.000
 - c) Pengambilan simpanan hanya dapat diambil diakhir tahun ajaran atau pertengahan tahun.
- 4) Arisan Umroh
Kegiatan mengumpulkan uang untuk berangkat umroh. Yang ketentuannya adalah sebagai berikut:
 - a) Penyetoran diawal minimal Rp 3.000.000
 - b) Penyetoran per bulan Rp 150.000

b. Produk Pembiayaan

1) *Musyarakah* (Modal Kerja)

Pembiayaan yang ditawarkan kepada nasabah untuk membiayai sebagian usaha mereka, setelah itu BMT dan nasabah akan membagi keuntungan usaha sesuai dengan nisbah yang disepakati selama jangka waktu tertentu.

2) Pembiayaan *Murabahah*

Pembiayaan yang diberikan kepada nasabah guna pembelian barang maupun jasa. Kemudian nasabah akan membayar tangguhan serta keuntungan yang telah disepakati dalam batas waktu yang sudah ditentukan.

3) *Bai Bitsaman Ajil* / Pembiayaan Angsuran

Pembiayaan untuk pembelian suatu barang yang dibutuhkan nasabah. Nasabah kemudian membayar BMT secara mencicil hingga batas waktu yang ditentukan untuk harga dan keuntungan yang dinegosiasikan.

B. Data Penelitian

Pengambilan data dilakukan dengan cara wawancara mendalam dalam penelitian ini. Peneliti melakukan wawancara kepada lima narasumber yaitu Pimpinan BMT, *Marketing* BMT, *Teller/Customer Servis* BMT, dan dua Nasabah BMT. Berikut ini adalah data narasumber:

Tabel 4.1

Data Narasumber

No.	Nama	Pekerjaan	Keterangan
1	Bapak Suroso	Pimpinan BMT	Narasumber 1
2	Ibu Erna	<i>Marketing</i> BMT	Narasumber 2
3	Ibu Ayuk	<i>Teller/Customer Servis</i> BMT	Narasumber 3
4	Bapak Abdul Rouf	Nasabah BMT	Narasumber 4
5	Ibu Darmini	Nasabah BMT	Narasumber 5

Berikut keterangan lebih lengkap terkait tiga narasumber yang sudah bersedia menjadi narasumber utama pada penelitian ini:

1. Bapak Suroso, sebagai Pimpinan BMT Mitra Mandiri Sejahtera sampai beroperasi saat ini.
2. Ibu Erna, sebagai Marketing BMT Mitra Mandiri Sejahtera. Bertanggung jawab atas semua penjualan, segala sesuatu yang berhubungan dengan promosi, dan lainnya.
3. Ibu Ayuk, sebagai *Teller/Customer Servis* BMT Mitra Mandiri Sejahtera. Bertanggung jawab atas semua pelayanan, segala sesuatu yang berhubungan dengan keluhan nasabah, dan lainnya. *Customer service* menjalani pembukaan rekening untuk nasabah dengan berbagi jenis tabungan yang di sesuaikan dengan kebutuhan nasabah. *Customer service* juga melayani pengaduan nasabah, rekening koran, pengantian buku tabungan nasabah, menerima setoran nasabah, kliring, pemindahbukuan, transfer, pencairan cek, pembayaran SPP bagi sekolah dan universitas.
4. Bapak Abdul Rouf dan Ibu Darmini sebagai Nasabah BMT Mitra Mandiri Sejahtera.

Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data obsevasi dan wawancara mendalam pada BMT Mitra Mandiri Sejahtera mengenai strategi pelayanan dalam penelitian ini. Peneliti mewawancarai 5 informan utama melalui wawancara offline yang berhubungan dengan fokus penelitian peneliti.

Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti akan dijelaskan dalam bab ini oleh peneliti. Wawancara dilakukan secara offline dalam penelitian ini dengan mewawancarai narasumber sesuai dengan lokasi pertemuan yang telah disepakati antara informan dengan peneliti. Peneliti akan memilih informan yang dapat memberikan informasi penting yang dapat memberikan data terhadap penelitian peneliti. Berikut adalah hasil wawancara yang diperoleh peneliti dari 5 informan utama:

1. Strategi Pelayanan dalam Mempertahankan Loyalitas Anggota pada BMT Mitra Mandiri Sejahtera

Strategi pelayanan yang diterapkan oleh BMT Mitra Mandiri Sejahtera dalam melayani anggota

sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak Suroso selaku pimpinan BMT Mitra Mandiri Sejahtera adalah strategi sarana dan prasarana. Staf harus selalu ramah kepada anggota, melayani anggota dengan penuh kesabaran hingga anggota benar-benar paham dengan apa yang disampaikan oleh staf, melayani sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang berlaku.¹ Ibu Erna Wati selaku marketing menyampaikan bahwa pelayanan yang ada di BMT Mitra Mandiri Sejahtera adalah menggunakan strategi jemput bola.² Kemudian Ibu Ayu Sukartini sebagai *Customer Service* sekaligus *Teller* menyampaikan bahwa dalam meningkatkan layanan pengurus dibantu oleh staff. Jika ada beberapa staf yang masih melayani anggota sementara yang lain tidak, maka staf yang lain yang tidak melayani anggota dapat membantu anggota lain.³

Kemudian dalam mempertahankan loyalitas anggota Ibu Erna Wati selaku marketing atau bagian pemasaran dalam BMT Mitra Mandiri Sejahtera juga menjelaskan bahwa langkah yang pertama adalah membangun pondasi yang kokoh dengan anggota melalui cara menjaga silaturahmi dengan anggota, biaya yang ditetapkan pada BMT tidak terlalu mahal maupun murah karena menyesuaikan dengan lembaga-lembaga keuangan terdekat agar tidak terjadi perbedaan yang signifikan dan melakukan promosi.⁴ Penjelasan yang sama juga disampaikan oleh bapak Abdul Rouf salah satu nasabah BMT Mitra Mandiri Sejahtera yang mengatakan bahwa menurutnya tidak ada masalah untuk biaya yang ditetapkan, karena pembiayaannya juga mudah dilakukan

¹ Suroso, Wawancara oleh Penulis, 18 Agustus 2021, Pukul 11.30 WIB, Wawancara Informan, Transkrip.

² Erna Wati, Wawancara oleh Penulis, 20 Agustus 2021, pukul 12.30 WIB, Wawancara Informan, Transkrip.

³ Ayu Sukartini, Wawancara oleh Penulis, 19 Agustus 2021, Pukul 08.30 WIB, Wawancara Informan, Transkrip.

⁴ Erna Wati, Wawancara oleh Penulis, 20 Agustus 2021, Pukul 12.30 WIB, Wawancara Informan, Transkrip.

oleh siapa saja.⁵ Hal yang sama juga disampaikan oleh ibu Darmini yang juga nasabah BMT Mitra Mandiri Sejahtera bahwa biaya untuk perbulannya sama dengan yang lainnya.⁶

Langkah kedua yang digunakan dalam mempertahankan loyalitas anggota yang disampaikan oleh ibu Ayu Sukartini adalah menciptakan ikatan loyalitas dengan memupuk ikatan yang erat dengan anggota melalui cara menawarkan informasi bisnis dengan anggota, dan membantu anggota ketika ada masalah keuangan dalam usaha yang dijalankan oleh anggota, memberikan penghargaan kepada anggota yang berhasil mengajak anggota baru untuk bergabung. Kemudian hal yang sama juga disampaikan oleh bapak Abdul Rouf nasabah BMT Mitra Mandiri Sejahtera bahwa setelah beliau mengajukan pinjaman di BMT, usaha beliau semakin membaik.⁷

2. Faktor yang Mendukung dan Menghambat BMT Mitra Mandiri Sejahtera dalam Mempertahankan Loyaitas Nasabah

Dari hasil observasi yang sudah dilaksanakan ada beberapa faktor pendukung dan penghambat pada BMT Mitra Mandiri Sejahtera dalam mempertahankan loyalitas anggota. Antara lain faktor yang mendukungnya adalah:

a. Produk

Ibu Ayu Sukartini selaku *Customer Service* di BMT Mitra Mandiri Sejahtera mengungkapkan bahwa anggota akan diberi pengertian tentang produk- produk yang ada di BMT Mitra Mandiri Sejahtera, kemudian jika anggota berminat mereka bisa mengambil dan akan dilayani. Produk yang dimiliki BMT Mitra Mandiri Sejahtera meliputi simpanan suka rela, simpanan suka rela berjangka, simpanan pelajar, pembiayaan musyarakah atau

⁵ Abdul Rouf, wawancara oleh Penulis, 23 Agustus, 2021, Pukul 08.30 WIB, Wawancara Informan, Transkrip.

⁶ Darmini, wawancara oleh Penulis, 23 Agustus, 2021, Pukul 09.30 WIB, Wawancara Informan, Transkrip.

⁷ Ayu Sukartini, wawancara oleh Penulis, 19 Agustus 2021, Pukul 08.30 WIB, Wawancara Informan, Transkrip.

modal kerja, murabahah, dan *Bai Bitsaman Ajil* / Pembiayaan Angsuran.⁸

b. Harga

Ibu Erna wati selaku *marketing* BMT Mitra Mandiri Sejahtera menyampaikan bahwa untuk segi harga, pihak BMT Mitra Mandiri Sejahtera lebih murah dalam tarif layanan, dibandingkan dengan BMT unit-unit terdekat, yaitu bisa selisih 5.000-10.000.⁹

c. Tempat (Lokasi)

Bapak suroso selaku pimpinan BMT Mitra Mandiri Sejahtera mengungkapkan bahwa dari pihak BMT Mitra Mandiri Sejahtera membuat tempat yang nyaman agar para anggota yang melakukan transaksi di kantor merasa nyaman dan tenang.¹⁰

d. Promosi

Untuk promosi ibu Erna selaku *marketing* di BMT Mitra Mandiri Sejahtera menyampaikan bahwa pihak BMT Mitra Mandiri Sejahtera berpromosi melalui media sosial, memasang spanduk, dan membagikan brosur kepada masyarakat agar masyarakat dapat tertarik untuk bergabung dengan BMT Mitra mandiri Sejahtera.¹¹

e. Sumber Daya Manusia

Untuk sumber daya manusia yang berkerja di BMT Mitra Mandiri Sejahtera bahwa awalnya mengikuti pelatihan karyawan terlebih dahulu dengan tujuan agar para karyawan mengetahui cara-cara yang digunakan dan pedoman karyawan untuk melayani anggota.¹²

⁸ Ayu Sukartini, Wawancara oleh Penulis, 19 Agustus2021, Pukul 08.30 WIB, Wawancara Informan., Transkrip.

⁹ Erna Wati, wawancara oleh penulis, 20 Agustus 2021, Pukul 12.30 WIB, Wawancara Informan, Transkrip.

¹⁰ Suroso, wawancara oleh penulis, 18 Agustus, 2021, Pukul 11.30 WIB, Wawancara Informan, Transkrip.

¹¹ Erna Wati, wawancara oleh penulis, 20 Agustus 2021, Pukul 12.30 wawancara Informan, Transkrip.

¹² Ayu Sukartini, Wawancara oleh Penulis, 19 Agustus, 2021, Pukul 08.30 WIB, Wawancara Informan, Transkrip.

f. Proses

Hal ini disampaikan oleh bapak suroso selaku pimpinan BMT Mitra Mandiri Sejahtera bahwa semisal ada anggota yang perlu bantuan dari pihak BMT Mitra mandiri Sejahtera , maka akan cepat diberikan pelayanan sesuai prosedur yang ada agar tidak mengecewakan para anggotanya.¹³

g. Fasilitas

Fasilitas yang disediakan di BMT Mitra Mandiri Sejahtera adalah komputer, alat tulis, meja, kursi, pendingin ruangan dan juga wifi untuk memperlancar kegiatan operasional.¹⁴

Adapun faktor yang menghambat dalam mempertahankan loyalitas anggota ada 2 yaitu faktor internal dan eksternal yang disampaikan oleh bapak suroso selaku pimpinan BMT Mitra Mandiri Sejahtera menyampaikan bahwa faktor internal meliputi belum memasang plang nama untuk menunjukkan letak lokasi BMT Mitra Mandiri Sejahtera, karyawan baru yang belum mengikuti pelatihan, data nasabah yang tidak sesuai. Sementara faktor eksternal seperti nasabah yang sibuk dan sering melakukan jadwal ulang untuk datang ke BMT, anggota yang datang tidak sesuai dengan perjanjian, pembayaran yang melebihi batas jatuh tempo. Beliau juga menambahkan bahwa faktor eksternal yang dapat menghambat dalam mempertahankan loyalitas anggota harus segera diperbaiki agar kualitas layanan BMT Mitra Mandiri Sejahtera tidak menurun.¹⁵

¹³ Suroso, Wawancara oleh Penulis, 18 Agustus, 2021, Pukul 11.30 WIB, Wawancara Informan, Transkrip.

¹⁴ Suroso, wawancara oleh penulis, 18 Agustus 2021, Pukul 11.30 WIB, Wawancara Informan, Transkrip.

¹⁵ Suroso, Wawancara oleh Penulis, 18 Agustus 2021, Pukul 11.30 WIB, wawancara Informan.

C. Analisis Data Penelitian

1. Strategi pelayanan dalam mempertahankan loyalitas nasabah pada BMT Mitra Mandiri Sejahtera

BMT adalah lembaga keuangan mikro yang berdasarkan ajaran Islam dan berdasarkan standar syariah. BMT (Baitu Maal Watamwil) adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan (tabungan) dan simpanan serta menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan berdasarkan prinsip syariah dengan menggunakan prosedur perbankan biasa.¹⁶ Menurut penelitian yang peneliti lakukan dengan wawancara strategi pelayanan yang diterapkan pada BMT Mitra Mandiri Sejahtera dalam melayani anggota adalah dengan menerapkan strategi sarana dan prasarana yang terdiri dari yaitu terdapat gedung yang digunakan sebagai kantor, di dalam kantor BMT Mitra Mandiri Sejahtera tersedia fasilitas seperti meja, kursi, alat tulis, komputer, wifi dan pendingin ruangan yang digunakan untuk menunjang kelancaran dalam tata kelola keuangan syariah.

Kedua adalah strategi jemput bola. Strategi jemput bola adalah salah satu strategi yang diterapkan BMT Mitra Mandiri Sejahtera yaitu dengan cara langsung mendatangi nasabah, bukan nasabah yang datang ke BMT.

Ketiga adalah pengurus yang dibantu oleh staff dalam melayani anggota, dan sebelum staf terjun langsung untuk melayani anggota, terlebih dahulu para staf diberikan pelatihan tentang tata cara bagaimana melayani nasabah. Kedekatan antara karyawan dan nasabah di BMT Mitra Mandiri Sejahtera terlihat saat beraktivitas di kantor.

Karyawan dengan keuletan dan kesabaran memberikan arahan kepada nasabah agar dapat

¹⁶ Muhammad Kurniawan, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah (Teori dan Aplikasi)* (Indramayu: CV. Adanu Abimata, 2021), 173

mengikuti apa yang dijelaskan. pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) dan SALAM (Senyum, Amanah, Lues, Antusias, Melayani). Staf BMT Mitra Mandiri Sejahtera melayani nasabah dengan semaksimal mungkin agar nasabah tetap nyaman berada di kantor.

Pelayanan yang diberikan kepada anggota sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan n anggota, petugas BMT Mitra Mandiri Sejahtera memberikan pilihan-pilihan sesuai yang diinginkan dan diperlukan oleh anggota serta sesuai dengan visi misi yang ada di BMT Mitra Mandiri Sejahtera. Dalam pelayanan, BMT Mitra Mandiri Sejahtera meyakinkan anggota bahwa pihak BMT tersebut peduli kepada anggotanya. Kepedulian dari pihak BMT Mitra Mandiri Sejahtera bisa meningkatkan kepercayaan bahwa BMT Mitra Mandiri Sejahtera tersebut adalah pilihan terbaiknya. Sikap peduli ini diterapkan oleh BMT Mitra Mandiri Sejahtera dengan bertindak melalui kacamata anggota. BMT Mitra Mandiri Sejahtera selalu memahami segala kondisi anggota, baik yang bersifat rasional maupun emosional. Karena dengan mengetahui kondisi anggota, seorang karyawan berada di posisi yang lebih baik untuk membangun sebuah ikatan emosional. BMT Mitra Mandiri Sejahtera sangat mengutamakan pelayanan, dengan pelayanan yang baik BMT akan mendapatkan kepercayaan dari anggota.

Loyalitas pelanggan menurut Tjiptono dalam buku karya Wahyoedi dan Saparso mendefinisikan loyalitas adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko, atau pemasok berdasarkan sikap yang sangat positif, yang dibuktikan dengan pembelian berulang yang.¹⁷ Loyalitas anggota berkaitan erat

¹⁷ Soegeng Wahyoedi dan Saparso, *Loyalitas Nasabah Bank Syariah: Studi atas Religitas Kualitas Layanan, Trust dan Loyalitas*. (Sleman: CV. Budi Utama, 2012), 6-7.

dengan keberlangsungan hidup BMT Mitra Mandiri Sejahtera. Loyalitas anggota tentu saja akan menguntungkan kedua belah pihak yaitu, anggota yang diuntungkan dari kemudahan, kenyamanan, dan faktor lain yang mendukung layanan. Demikian pula, jika BMT Mitra Mandiri Sejahtera memiliki loyalitas nasabah yang tinggi maka akan meningkatkan pendapatan dan memastikan kelangsungan hidup BMT Mitra Mandiri Sejahtera.

Loyalitas anggota mengacu pada kebutuhan anggota untuk nilai organisasi atas penawaran alternatif organisasi yang bersaing. Loyalitas anggota juga mengacu pada kecenderungan BMT Mitra Mandiri Sejahtera untuk mendapatkan keuntungan dari preferensi anggota yang berkelanjutan untuk penawaran tertentu. Dengan loyalitas yang diperkuat dengan komitmen diantara BMT Mitra Mandiri Sejahtera dengan anggota akan lebih meningkatkan hubungan yang lebih dekat dalam penjaminan pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Karena dengan pelayanan yang baik akan membuat kesan atau citra yang baik bagi BMT Mitra Mandiri Sejahtera sehingga anggota loyal.

Dalam mempertahankan loyalitas anggota, BMT Mitra Mandiri Sejahtera menggunakan langkah-langkah :

- a. Membangun pondasi yang kokoh untuk mempertahankan loyalitas (*Build a Foundation for Loyalty*)

Dalam membangun pondasi yang kokoh dengan anggota, hal yang dilakukan pihak BMT Mitra Mandiri Sejahtera biaya yang ditetapkan di BMT Mitra Mandiri Sejahtera menyesuaikan dengan lembaga-lembaga keuangan syariah terdekat. Selain itu dari pihak BMT juga sudah menyiapkan strategi dari awal untuk mempertahankan loyalitas nasabah melalui

legalitas usaha yang dimiliki sehingga nasabah tidak perlu merasa khawatir ketika menitipkan uangnya di BMT Mitra Mandiri Sejahtera. Dalam menjaring calon nasabah, BMT Mitra Mandiri Sejahtera menggunakan brosur dan melalui sosial media untuk berpromosi kepada masyarakat agar tertarik untuk bergabung dengan BMT Mitra Mandiri Sejahtera.

Dengan demikian, pihak BMT Mitra Mandiri Sejahtera berusaha membangun pondasi yang kokoh agar BMT Mitra Mandiri Sejahtera mendapatkan nasabah yang setia.

b. Menciptakan Ikatan Loyalitas (*Create Loyalty Bonds*)

Langkah selanjutnya setelah membangun pondasi adalah menciptakan ikatan loyalitas. BMT Mitra Mandiri Sejahtera dalam menciptakan ikatan loyalitas adalah berbagi informasi mengenai kemajuan bisnis dengan nasabah, memberikan hadiah atau penghargaan berupa uang kepada nasabah yang sudah berhasil mengajak calon nasabah baru untuk bergabung dengan BMT Mitra Mandiri Sejahtera. Hal tersebut dilakukan agar nasabah merasa menjadi bagian penting dari BMT Mitra Mandiri Sejahtera dan agar silaturahmi tetap terjaga serta merupakan strategi dalam mempertahankan loyalitas anggota.

Tingkat loyalitas anggota dalam BMT Mitra Mandiri Sejahtera dapat dilihat dari intensitas anggota dalam melakukan transaksi di BMT Mitra Mandiri Sejahtera. Semakin sering anggota melakukan transaksi artinya anggota bisa dikatakan loyal di kerenakan dapat dilihat bertambahnya jumlah anggota yang menggunakan jasa atau yang menabung disini setiap tahunnya meningkat. Dalam menjaga hubungan dengan anggota, bukanlah hal yang mudah. Terkadang juga membutuhkan rasa sabar dalam menghadapi sikap anggota yang bermacam-macam. Sifat anggota diantaranya adalah nasabah

yang komplein karena pihak BMT salah menuliskan jumlah uang di buku tabungan anggota.

Strategi dalam mempertahankan loyalitas anggota yaitu dengan melakukan hubungan personal atau dengan menjalin hubungan kekeluargaan. Hubungan personal yang dimaksudkan adalah hubungan atau komunikasi yang lebih mengutamakan pada pertemuan secara langsung yaitu seorang karyawan BMT Mitra Mandiri Sejahtera yang secara langsung mendatangi calon anggota atau calon anggota yang datang langsung ke kantor untuk mengetahui informasi-informasi tentang produk-produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. BMT Mitra Mandiri Sejahtera juga memberikan penawaran-penawaran istimewa yang dibutuhkan oleh anggota.

2. **Faktor yang mendukung dan menghambat BMT Mitra Mandiri Sejahtera dalam mempertahankan loyalitas nasabah**

Hal ini tidak terlepas dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti berdasarkan riset yang dilakukan di BMT Mitra Mandiri Sejahtera mengenai unsur yang mendukung dan menghambat dalam mempertahankan loyalitas nasabah. Terdapat faktor yang mendukung dan menghambat BMT Mitra Mandiri Sejahtera dalam mempertahankan loyalitas nasabah. Faktor pendukung yang paling menonjol dalam mempertahankan loyalitas adalah dari segi:

a. Produk

Produk merupakan segala sesuatu yang mampu memenuhi kebutuhan pelanggan atau konsumen. Produk yang ditawarkan di BMT Mitra Mandiri Sejahtera ini beragam dan menyesuaikan dengan apa yang dibutuhkan oleh nasabah. Berdasarkan data penelitian yang didapatkan oleh peneliti, produk yang dimiliki BMT Mitra Mandiri Sejahtera ada produk simpanan dan pembiayaan. Produk simpanan terdiri dari simpanan suka rela,

simpanan suka rela berjangka, simpanan pelajar. Untuk produk pembiayaan terdiri dari pembiayaan *musyarakah* atau modal kerja, pembiayaan *murabahah*, dan *Bai Bitsaman Ajil/* Pembiayaan Angsuran.¹⁸ Informasi yang diberikan kepada anggota sesuai dengan produk-produk yang ada di BMT Mitra Mandiri Sejahtera yang sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan nasabah dan tentu dengan bahasa dan gerak tubuh yang mudah dipahami agar nasabah bisa memilih produk-produk yang diinginkan dan informasi yang harus disampaikan kepada nasabah dengan jelas dan mudah dipahami oleh anggota tersebut. Dengan beragamnya produk yang dimiliki oleh BMT Mitra Mandiri Sejahtera dapat menarik minat masyarakat. Sebab masyarakat dapat memilih produk mana yang akan digunakan sesuai dengan kebutuhan. Berdasarkan penjelasan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa BMT Mitra Mandiri menawarkan produk yang beragam untuk menarik minat masyarakat agar tertarik bergabung dengan BMT Mitra Mandiri Sejahtera.

b. Harga

Harga merupakan nilai tukar yang dikeluarkan pembeli untuk mendapatkan barang atau jasa. Penetapan harga sangat penting guna menyampaikan nilai, dan keputusan pembelian kepada anggota. Penetapan harga pada BMT Mitra Mandiri Sejahtera lebih murah jika dibandingkan dengan unit BMT terdekat. BMT Mitra Mandiri Sejahtera lebih murah dalam hal tarif layanan. Perbedaan antara BMT Mitra Mandiri Sejahtera kurang lebih Rp 5.000 - 10.000. Sedangkan untuk lainnya sama seperti yang lain, tergantung dengan jangka waktu, berjangka pendek atau panjang.

¹⁸ Ayu Sukartini, wawancara oleh penulis, 19 Agustus 2021, Pukul 08.30 WIB, Wawancara Informan, Transkrip.

c. Tempat

Tempat merupakan tempat dimana usaha dilakukan atau beropersional. Menurut peneliti, lokasi BMT Mitra Mandiri Sejahtera belum cukup strategis karena terletak di sederetan ruko sebelah pojok. Jika orang yang awam mengiranya adalah ruko tempat berjualan saja bukan seperti BMT karena juga belum ada plang nama yang dipasang. Namun tidak terlalu jauh dari pasar.

Dari pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, tempat (kantor) BMT Mitra Mandiri Sejahtera dibuat nyaman mungkin, bersih, serta dilengkapi dengan meja, kursi, AC (pendingin ruangan), komputer, wifi, dan printer. Tentunya hal ini sangat mendukung operasional BMT Mitra Mandiri Sejahtera. Dengan adanya fasilitas AC dan tempat duduk maka anggota merasa tenang dan nyaman saat melakukan transaksi pada BMT Mitra Mandiri Sejahtera. Ditambah kelengkapan seperti adanya komputer dan printer, semakin memudahkan staf untuk melayani anggota.

d. Promosi

Agar suatu produk dapat digunakan oleh masyarakat maka masyarakat perlu untuk mengetahui harga, keunggulan, manfaat dibanding dengan produk kompetitor. Promosi merupakan pendekatan terbaik untuk memberikan informasi kepada masyarakat sehingga memilih BMT Mitra Mandiri Sejahtera. Untuk itu maka pihak BMT Mitra Mandiri Sejahtera harus berpromosi kepada masyarakat agar BMT dikenal oleh masyarakat luas. Dalam berpromosi, BMT Mitra Mandiri Sejahtera membagikan prosur kepada anggota yang datang ke kantor, memasang spanduk di depan kantor, dan biasanya BMT Mitra Mandiri juga membagikan kalender untuk anggotanya. Kemudian juga memanfaatkan media sosial seperti Facebook, WhatsApp untuk berpromosi.

e. Sumber Daya Manusia

Dalam menghadapi nasabah, sebelumnya para karyawan BMT Mitra Mandiri Sejahtera diberikan pelatihan dahulu supaya mengetahui bagaimana cara-cara yang digunakan untuk memberi pelayanan kepada nasabah dan dalam menghadapi setiap nasabah. Menurut peneliti, para karyawan pada BMT Mitra Mandiri Sejahtera sudah maksimal dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada anggota. Staf juga melayani dengan ulet dan selalu menjelaskan dengan sabar dan sampai anggota benar-benar paham dengan apa yang jelaskan oleh staf ketika anggota mengalami kesulitan informasi.

f. Proses

Proses merupakan sesi lamanya pemberian pelayanan. Pada BMT Mitra Mandiri Sejahtera proses pemberian pelayanan disesuaikan dengan prosedur yang sudah dikembangkan. Sesi lamanya pelayanan masing-masing nasabah memiliki waktu yang sama dan dalam tempo sesegera mungkin. Dengan adanya proses yang cepat dalam pelayanan, maka anggota akan merasa puas karena prosesnya tidak memakan waktu yang panjang serta tidak sampai merasa bosan ketika menunggu proses tersebut.

g. Fasilitas

Fasilitas yang ada di BMT Mitra Mandiri Sejahtera cukup lengkap, mulai dari penunjang, komputer, alat tulis, meja, kursi, dan AC serta wifi dan printer. Adanya komputer dan printer yang akan membantu karyawan dalam melayani anggota lebih optimal dan cepat. tersebut akan sangat memperlancar aktivitas tata kelola keuangan. Dengan dilengkapinya AC (pendingin ruangan) dan temoat duduk yang disediakan oleh BMT Mitra Mandiri Sejahtera maka anggota yang datang ke BMT merasa nyaman dan tenang saat melakukan transaksi dikator.

Dengan adanya faktor pendukung yang meliputi produk, harga, tempat, promosi, sumber daya manusia, proses, dan fasilitas maka dengan hal tersebut mampu mempertahankan loyalitas yang ada hingga saat ini.

Jika dilihat dari faktor penghambat yang telah dijelaskan oleh Bapak Suroso sebelumnya antara faktor internal dan faktor eksternal, maka faktor penghambat yang lebih dominan berasal dari faktor eksternal.

Faktor dari dalam (internal) atau dari pihak BMT Mitra Mandiri Sejahtera, yaitu:

- a. Tidak adanya pelang untuk menunjukkan lokasi BMT Mitra Mandiri Sejahtera.
- b. Beberapa pegawai baru yang belum mengikuti pelatihan.
- c. Data nasabah yang terkadang tidak sesuai.

Faktor dari luar (eksternal) atau dari nasabah BMT Mitra Mandiri Sejahtera :

- a. Nasabah yang sibuk sehingga sering jadwal ulang ke BMT Mitra Mandiri Sejahtera.
- b. Terkadang nasabah datang tidak sesuai dengan kesepakatan.
- c. Untuk pembayaran angsuran dari pelanggan banyak yang tidak sesuai dengan batas waktu.

Adanya faktor penghambat dari dalam tidak mempengaruhi loyalitas anggota yang ada. Untuk faktor dari luar yang menyebabkan terhambatnya loyalitas anggota harus segera diatasi. Apabila hal ini tidak segera ditangani kualitas layanan BMT Mitra Mandiri Sejahtera dapat menurun. Semakin baik keadaan internal sebuah lembaga keuangan, semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan lembaga keuangan tersebut kepada nasabah. Itulah prinsip BMT Mitra Mandiri Sejahtera dalam hal pelayanan.