

BAB IV

PENELITIAN

A. Objek Penelitian

1. BMT NU

a. Sejarah berdirinya BMTNU⁹⁰

BMT NU lahir berangkat dari sebuah keprihatinan atas kondisi masyarakat Sumeneppada umumnya dan masyarakat kecamatan Gapura pada khususnya di mana kesejahteraan mereka tidak ada peningkatan secara signifikan. Padahal letak kerja mereka cukup tinggi hal ini sesuai dengan lagumadura asapokangen abantal ombek (berselimut angin dan berbantal ombak). Untuk mewujudkan program tersebut, serangkaian upaya telah dilakukan oleh Lembaga Perekonomian MWCNU Gapura, diawali dengan pelatihan kewirausahaan (08-10 April 2003), Bincang Bersama Alumni Pelatih anguna merumuskan Model Penguatan Ekonomi Kerakyatan (13 Juni 2003), Temu Usaha (21 November 2003), Lokakarya Tanaman Alternatif selain Tembakau (13 Mei 2004) dan Lokakarya Perencanaan Pembentukan BUMNU (Badan Usaha Milik NU).

Pada awalnya para peserta lokakarya dan pengurus MWC NU Gapura keberatan dengan gagasan ketua lembaga perekonomian untuk mendirikan BMT. Keberatan mereka bukan tanpa alasan, salah satu alasan mendasar bagi mereka karena trauma masa lalu yang sering kali dibentuk lembaga keuangan, ujung-ujungnya uang mereka disalahgunakan. Akhirnya pada tanggal 01 Juni 2004 Pengurus MWCNU bersamasamadengan pesertalokakaryamenyepakatigagasanuntukmendirikansebuah usahasimpanpinjampolasyari'ahyangdiberinamaBMTNU



(Baitul Maal wa Tamwil Nahdlatul Ulama). Hanya saja, berdasarkan Keputusan Rapat Pengurus MWCNU Gapura pada tanggal 29 April 2007 yang bertempat di Mushollah KH. Dahlan Gapura Barat nama BMT Nahdlatul Ulama dirubah menjadi BMT Nuansa Umat yang disingkat dengan BMTNU. Perubahan nama tersebut berdasarkan masukan dari Notaris serta pejabat Dinas Koperasi dan UMKM Kab. Sumenep, bahwa nama Nahdlatul Ulama tidak boleh digunakan oleh lembaga lain tanpa adanya izin tertulis dari Pengurus Besar Nahdlatul Ulama.

Salah satu butir kesepakatan pada saat pendirian adalah legalitas BMTNU diusahakan setelah adanya kemajuan yang signifikan, prospek yang bagus serta mendapat kepercayaan dari masyarakat. Hal ini dilakukan agar kehadiran BMTNU tidak semakin menambah jumlah badan usaha yang hanya papan nama namun kegiatan usahanya tidak ada. Disamping itu, peserta juga menyepakati saudara Masyudi sebagai Ketua merangkap Sekretaris dan Darwis sebagai Bendahara. Kenyataan ini, mengharuskan pengurus BMTNU bekerja keras guna meyakinkan mereka dan masyarakat bahwa BMTNU yang dilahirkan benar-benar dapat bermanfaat bagi peningkatan usaha kecil dan menengah dan simpanan mereka akan aman dan menentramkan karena dikelola secara profesional dan bebas dari praktik riba yang diharamkan oleh Allah SWT.

Semangat dan motivasi tinggi dari pengurus yang waktu itu hanya 2 orang benar-benar diujikan dan memerlukan dedikasi secara total untuk dapat meningkatkan dan mengembangkan BMTNU yang diyakini mampu mengangkat ekonomi usaha kecil dan mikro. Oleh karenanya, pengurus hampir tiap malam door to door ke rumah masyarakat di kecamatan Gapura untuk mengajaknya menjadi anggota BMT. Siang sampai sore hari pengurus mencari peminjam sekaligus menyerahkan pinjamannya, sedangkan pada

malamharimencaripenabung dananggotasertamengerjakan administrasi keuangan. Awalnya, banyak orang pesimis, hal ini tidak terlepas dari kondisi dan image masyarakat terhadap perjalanan koperasi yang sering kali mati ditengah jalan dan simpanan anggota tidak diketahui nasibnya, bahkan banyak koperasi yang ujung-ujungnya hanya menguntungkan pengurusnya saja. Kondisi ini lah yang menjadikan tantangan berat bagi pengurus dalam meyakinkan masyarakat agar mau bergabung dan menabung.

Kerja keras dan dedikasi total pengurus pada tahun 2004 belumlah banyak membuahkan hasil. Hal ini terlihat dari modal awal Rp. 400.000 di awal berdirinya (1 Juli 2004) sampai dengan Desember 2004 hanya meningkat menjadi Rp. 2.172.000,- dengan laba bersih yang diperoleh Rp. 42.000,- padahal biaya operasionalnya tidak dibebankan kepada BMTNU melainkan dibebankan kepada pengurus sebagai wujud pengorbanan pengurus. Dengan demikian di awal berdirinya pengurus harus menanggung sendiri biaya operasional serta tidak mendapatkan gaji sepeser pun. Itu semua dilakukan demi kemajuan BMT NU. Sementara itu, anggotanya dari 17 orang hanya meningkat menjadi 33 orang.

Melihat kondisi seperti tersebut, akhirnya Rapat Anggota Pertama (04 Januari 2005) memutuskan untuk menambah 1 (satu) orang lagi pengurus yaitu saudara Sudahri yang ditunjuk sebagai Sekretaris yang sebelumnya dijabat oleh Masyudi yang merangkap sebagai ketua. Tidak hanya itu, Rapat Anggota juga memutuskan untuk membuka hari layanannya yaitu setiap hari Selasa dan Sabtu mulai jam 09.00 s.d. 12.00 WIB dengan menempati salah satu ruangan di Kantor MWCNU Gapura. Kesepakatan ini di ambil, oleh karena pada tahun 2004 memang tidak ada tempat layanan maupun kantor sebagai pusat kegiatan Pengurus. Selama tahun

2004 pelayanandilakukandijalan, pasar, lapangan maupun rumah anggotayang sedang dilayani. Sedangkankegiatanadministrasi dikerjakan di rumah Masyudi selakuKetua.

b. Visi dan Misi

Visi

Terwujudnya BMT NU yang jujur, amanah, dan professional sehingga anggun dalam layanan unggul dalam kinerja menuju terbentuknya 100 kantor cabang pada tahun 2026 untuk kemandirian dan kesejahteraan anggota.

Misi

1. Memberikan layanan prima, bina usaha dan solusi kepada anggotasebagai pilihan utama.
2. Menerapkan dan mengembangkan nilai-nilai syariah secara murni dan aneka ansehingga menjadi acuan tata kelola usaha yang professional dan amanah.
3. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan yang berkesinambungan menuju berdirinya 100 kantor cabang pada tahun 2026
4. Mengutamakan penghimpunan dana atas dasar ta'awun dan penyaluran pembiayaan pada segment UMKM baik secara perseorangan maupun berbasis jamaah.
5. Mewujudkan penghimpunan dan penyaluran zakat, infaq, shadaqah dan wqaf.

c. Struktur Organisasi

Adapun Struktur Pengelola KSPP. Syariah BMT NU Besuki, yaitu:⁴¹

Manager BMT NU: Saifullah, M.kom

Kepala Cabang: Khairul Fatah, S.Kom

⁴¹Wawancara dengan Bapak Khairul Fatah, S.Kom, selaku pimpinan di BMT NU Besuki



Bagian Keuangan dan Admin: SindiLucitaSari,S.Kom

Teller: ShofiatulAmini, S.E

Bagian Tabungan: Muhammad Nurul Arifin, S.Pd

Bagian Pembiayaan: Ushulur Ro'yi, S.H

Bagian Lasisma: Sofiyatul Afillah, S.Pd

d. Kegiatan umum perusahaan

Berbagai produk dan aplikasi yang ditawarkan oleh KSPS.Syamah BMTNU Cabang Besuki kepada masyarakat antara lain:

1. Tabungan

a) SIAGA (Simpanan Anggota)

Disediakan bagi anda yang berminat menjadi anggota sekaligus pemilik BMTNU dengan bagi hasil yang menguntungkan yaitu 70% dari SHU dengan menggunakan akad musyarakah. SIAGA terdiri dari: SIAGA pokok yakni dibayar satu kali sebesar Rp.100.000 SIAGA wajib per bulan Rp.20.000 dan SIAGA khusus dibayarkapan saja dengan setoran minimal Rp. 100.000. SIAGA pokok dan wajib hanya dapat ditarik ketika berhenti dari keanggotaan, sedangkan SIAGA khusus dapat ditarik sesuai ketentuan.

b) SIDIK Fathonah (Simpanan Pendidikan Fathonah)

Simpanan bagi anda yang ingin meraih cita-cita pendidikan secara sempurna dengan bagi hasil 45% yang menguntungkan. Menggunakan akad mudharabah muthlaqah, setoran kapan saja dan penarikan pada tahun ajaran baru dan semesteran. Setoran awal Rp.2.500 dan selanjutnya minimal Rp. 500.

c) SAJADAH (Simpanan Berjangka Wadi'ah Berhadiah)

Simpanan dengan keuntungan yang dapat dinikmati di awal dengan memperoleh hadiah langsung tanpa diundi menggunakan akad wadiah yad al-dhamanah dan dapat ditarik pada waktu berdasarkan ketentuan yang berlaku.

d) SIBERKAH (Simpanan Berjangka Mudharabah) Keuntungan yang melimpah dengan bagi hasil 65%

menggunakan akad mudharabah muthlaqah setoran minimal Rp. 500.000 dengan jangka waktu minimal 1 (satu) tahun.

e) SAHARA (Simpanan Hajidan Umrah)

Simpanan yang dapat mempermudah dan menunaikan hajidan umrah dengan memperoleh keuntungan yang melimpah dengan bagi hasil 65% sebagai bentuk tambahan biaya hajidan umrah. Menggunakan akad mudharabah muthlaqah setoran awal minimal Rp. 1.000.000 dan setoran selanjutnya sesuai kemampuan. Setoran kapan saja dan penarikan hanya dapat dilakukan ketika akan melaksanakan haji dan umrah kecuali udzursyar'i.

f) SABAR (Simpanan Lebaran)

Simpanan yang bisa mempermudah kebutuhan lebaran dengan memperoleh keuntungan dari bagi hasil sebesar 55% menggunakan akad mudharabah muthlaqah dengan setoran awal Rp. 25.000 dan setoran selanjutnya minimal Rp. 5.000 setoran kapan saja dan penarikannya bisa dilakukan setiap bulan ramadhan.

g) TABAH (Tabungan Mudharabah)

Simpanan yang bisa mempermudah dan memenuhi kebutuhan sehari-hari karena setoran dan penarikan dapat dilakukan kapan saja dan memperoleh keuntungan bagi hasil 40% menggunakan akad mudharabah muthlaqah setoran awal Rp. 10.000 dan selanjutnya minimal Rp. 2.500.

h) TARAWI (Tabungan Ukhrawi)

Tabungan sekaligus beramal, karena bagi hasil tabungan anda disedekahkan kepada fakir miskin dan anak yatim piatu. Menggunakan akad mudharabah muthlaqah dengan setoran awal Rp.25.000 dan selanjutnya minimal Rp.5.000 dengan bagi hasil 50%.

Pesyaratan Pembukaan Tabungan:

- a. Fotocopy KTP/SIM/KARTASU atau kartu identitas lainnya.
- b. Mengisi form aplikasi, registrasi di kantor cabang atau secara online melalui aplikasi BMT NU keren.
- c. Membayar biaya administrasi pembukaan tabungan Rp. 5.000 (Simpanan Non-SIAGA) dan Rp. 10.000 (Simpanan Tabungan).

2. Pembiayaan

Adalah Fasilitas pembiayaan berupa barang, talangan dan secara tunai ataupun penempatan modal secara tunai dan atau barang dari lembaga untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan modal kerja, investasi dan konsumtif dengan mekanisme pengembalian sesuai kesepakatan bersama dengan menggunakan akad sesuai syari'at islam yaitu:

- a) Al-Qardul Hasan

Pembiayaan dengan jasa pembiayaan seikhlasnya dengan jangka waktu maksimal 36 bulan dengan angsuran mingguan bulanan, 4 bulanan, 6 bulanan atau cash tempo.

- b) Murabahah dan Bai' Bitsamanil Ajil

Pembiayaan dengan pola jual beli barang, harga pokok diketahui bersama dengan harga jual berdasarkan kesepakatan. Selisih harga pokok dengan harga jual merupakan margin atau keuntungan BMTNU. Jangka waktu maksimal 36 bulan dengan angsuran bulanan, 4 bulanan, 6 bulanan (Bai' Bitsamanil Ajil) atau cash tempo (Murabahah).

- c) Mudharabah dan Musyarakah

Pembiayaan seluruh modal kerjanya dibutuhkan (Mudharabah) atau sebagian modal kerja (Musyarakah) dengan pola bagi hasil. Bagi hasil dihitung berdasarkan keuntungan yang sebenarnya dengan bagi hasil berdasarkan kesepakatan (Mudharabah) atau sesuai proporsi modal (Musyarakah). Jangka waktu maksimal 36 bulan dengan angsuran bulanan, 4 bulanan, 6 bulanan atau cash tempo.

d) Rahn (Gadai)

Pembiayaan dengan menyerahkan barang dan bukti kepemilikan barang sebagai tanggungan pinjaman dengan nilai pinjaman maksimal 80% dari harga barang masa pinjaman maksimal 4 bulan dan diperpanjang maksimal 3 kali. Barang yang diserahkan berupa barang berharga seperti perhiasan emas dan sebagainya. Biaya taksir dan ujibarang ditanggung pemilik barang, sementara BMT NU mendapatkan ujroh (ongkos) penitipan barang, setiap harinya sebesar Rp. 6 untuk setiap kelipatan Rp. 10.000 dari harga barang.

e) Pembiayaan tanpa jaminan

Layanan berbasis jamaah (Lasiswa) merupakan layanan pinjaman atau pembiayaan tanpa jaminan bagi anggota yang berpenghasilan rendah dengan membentuk kelompok.

f) Pembiayaan hidup sehat

Pembiayaan hidup sehat Islam (Hidup Sehat) disiapkan bagi anggota yang belum memiliki jamban atau toilet dan sarana air bersih yang sehat dengan menggunakan akad murabahah.

Persyaratan Pembiayaan:

- a. Mengisi aplikasi permohonan pembiayaan baik di kantor cabang atau secara online melalui aplikasi BMT NU keren.
- b. Mengisi form sistem informasi mitra (SIM).
- c. Menjadi anggota KSPP. Syariah BMT NU Jawa Timur.
- d. Memiliki tabungan aktif di BMT NU Jawa Timur.

e. Bersedia diwawancarai, dilakukan survei usaha serta kelayakan dan dinilai jaminannya.

f. Menyerahkan bukti kepemilikan barang jaminan berupa: sertifikat tanah atau bangunan, BPKB mobil atau motor, SK pertama dan SK terakhir pengangkatan PNS, dan jaminan tabungan atas nama perorangan atau lembaga.

g. Bersedia menyerahkan fotocopy KTP/SIM/KARTASU dan kartu tanda pengenal lainnya dan serta persyaratan administrasi lainnya yang ditentukan kemudian.

3. Jasa

a. Transfer atau kiriman uang antar bank dalam & luar negeri.

b. Pendaftaran haji dan umrah.

c. Pembayaran tagihan PLN, BPJS, telephone, pulsa, dan lainnya.

d. Pembayaran biaya pendidikan perguruan tinggi.

4. Layanan antar jemput tabungan dan pembiayaan

Kami siap menjemput dan mengantarkan tabungan atau pembiayaan anda ke rumah, kantor dan tempat usaha anda. Tinggal kontak nomor kantor cabang atau nomor handphone pengelola yang anda kenal.

B. Paparan Hasil Penelitian

1. Strategi Pemasaran Produk TABAH (Tabungan Mudharabah)

Untuk mengetahui bagaimana strategi pemasaran tabungan Mudharabah yang digunakan BMTNU Cabang Besuki dalam memasarkan produk dan memenuhi kepuasan nasabahnya, tentunya peneliti disini akan melakukan wawancara dengan pimpinan BMTNU Cabang Besuki. Strategi pemasaran yang digunakan BMTNU Cabang Besuki dengan cara menggunakan pendekatan secara intensif, melalui media sosial dan penyebaran selebaran / brosur di tempat-tempat umum serta sosialisasi

kerumah-rumah.. Sesuai dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan pimpinan NUCabang Besuki

“Strategi yang kami gunakan mudah untuk diterapkan karena menggunakan pendekatan secara *intensif* dari cara kami bekerja misalkan penyebaran selebaran brosur dan banner yang terpampang di kantor BMT kami, kami juga melakukan silaturahmi ke rumah calon anggota ataupun yang sudah menjadi anggota untuk memberikan pesannya dan kesan yang baik dengan cara mendokan nasaba tersebut serta menjelaskan produk-produk yang ada di BMT NU juga menjelaskan prosedur-prosedur untuk menjadi anggota di BMTNU”.⁴²

Dalam proses pemasaran pasti sebuah perusahaan akan menggunakan beberapa penunjang, agar apa yang direncanakan bisa berjalan dengan lancar seperti mengevaluasi hasil dan strategi yang digunakan telah diterapkan dan juga media yang digunakan dalam pemasaran sebuah produk.

Dengan adanya strategi yang digunakan oleh BMTNU Cabang Besuki dapat menarik minat nasabah untuk menabung salah satunya produk TABAH (Tabungan Mudharabah), Dengan strategi pemasaran tersebut yaitu brosur dan juga melalui silaturahmi, calon anggota dapat mengetahui ketentuan-ketentuan yang ditetapkan, sehingga juga dapat mengetahui akad yang digunakan. Sebagaimana peneliti wawancara dengan saudara ibu Hariyati, Ibu Suliana dan Ibu Fatimah salah satu anggota tabungan TABAH di BMT NUCabang Besuki

“Strategi pemasaran yang digunakan BMT NU Cabang Besuki bagisaya pribadi sangat baik, karena dengan adanya brosur

⁴²Wawancara dengan Bapak Khairul Fatah, S.Kom, selaku pimpinan di BMT NU Besuki Situbondo.03-05-2021,10:55

yang disebarkan kita bisa mengetahui ketentuan-ketennya yang sudah ada dan juga kita bisa mengetahui akad-akadnya pula, begitu pun dengan cara silaturahmi yang dilakukan oleh karyawan BMT NU kita bisa memperkuat hubungan keislamiyah terhadap sesama.⁴³

” bagi saya prosedur yang digunakan oleh pihak BMT cukup baik, karena tidak membebani nasabah ataupun anggotanya untuk penyetoran tabungan mudharabah berapapun yang kita punya, pihak BMT NU pasti menerimanya. Dan jika tidak ada uang untuk melakukan pembayaran pihak BMT NU juga tidak melakukan penekanan terhadap nasabahnya.”⁴⁴

“Bagi saya prosedur yang digunakan oleh BMT NU Besuki sangat baik, karena adanya brosur dan media yang sudah diterapkan memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi yang kita inginkan tidak perlu jauh-jauh untuk mendatangi kantor apabila ingin melakukan transaksi misalnya melakukan transaksi penarikan, hanya saja jika ingin melakukan penarikan harus mengkonfirmasi dahulu kepada pihak BMT NU.”⁴⁵

Dari hasil pengamatan kami cukup efektif, terbukti sampai peneliti melakukan observasi. Untuk jumlah anggota Tabungan TABAH di NU Cabang Besuki tahun 2020 sebanyak 44 anggota. Karena terbitnya BMT NU Besuki Baru diresmikan belumlah lama ini. Perlu diapresiasi atas pencapaian yang didapatkan oleh BMT NU Besuki.

2. Prosedur Produk TABAH (Tabungan Mudharabah)

Prosedur yang digunakan setiap lembaga pasti berbeda-beda, bahkan cara menarik nasabah untuk menabung khususnya

⁴³ Hasil Wawancara dengan Ibu Hariyati Nasabah BMT NU Cabang Besuki Situbondo, 05-05-2021

⁴⁴ Hasil Wawancara dengan Ibu Suliana Nasabah BMT NU Besuki Situbondo, 04-05-2021



tabungan TABAH, juga berbeda pula, di BMTNU Besuki prosedur Produk TABAH, seorang anggota menyetor tabungan awal sebesar Rp.10.000,- dan selanjutnya Rp. 2.500,- serta administrasi Rp.5000,- rupiah. Untuk penarikannya dapat dilakukan kapan saja. Selama menjadi anggota produk TABAH mendapatkan bagi hasil sebesar 40% menggunakan akad Mudharabah Mutlaqah.⁴⁶ Sedangkan administrasinya berupa KTP dan mengisi formulir pendaftaran. Untuk penarikan yang di atas 30jt prosedur yang dilakukan yakni dengan mengkonfirmasi kepada pihak karyawan di bidang pelayanan, dengan persyaratannya yaitu membawa fotocopy KTP dan KTP Asli, jika penarik diwakilkan maka persyaratannya yang harus dibawa ialah Kartu Keluarga yang bersangkutan dan orang yang melakukan penarikan adalah anggota keluarga yang ada di buku KK tersebut.

Namun demikian disamping menetapkan prosedur tersebut, BMTNU Besuki memberikan layanan kemudahan kepada anggota, misalkan dana tabungan Tabah bisa diminta sewaktu-waktu dan akan diurus oleh petugas BMTNU Besuki dengan cepat. Hal ini sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Ibu Ayu salah satu anggota TABAH di BMTNU Cabang Besuki:

*Untuk prosedur yang ada di BMTNU Cabang Besuki bagi saya nyaman menabung tabungan mudharabah, karena dengan penarikan yang dapat ditarik kapan saja dan sistem bagi hasil yang digunakan sangat memuaskan dengan persyaratannya yang cukup mudah”⁴⁷

⁴⁶Dokumen BMTNU Besuki berupa website, <https://bmtnujatim.com>



3. Strategi Pemasaran Produk TABAH (Tabungan Mudharabah) dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan BMT NUBesuki

Untuk mengetahui bagaimana strategi pemasaran tabungan Mudharabah yang digunakan BMTNU Cabang Besuki dalam meningkatkan mutu pelayanan produk dan memenuhi kepuasan nasabahnya, tentunya peneliti disini akan melakukan wawancara dengan pimpinan BMT NU Besuki. Hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan pimpinan NU Cabang Besuki

“strategi yang kita gunakan untuk meningkatkan mutu pelayanan yaitu dengan cara istiqomah melayani anggota, memberikan pesan yang baik dan mendoakan anggota, melayani anggota dengan ramah, juga tidak bersikap tidak sopan kepada anggota. Karena strategi tersebut adalah salah satu strategi agar nasabah tetap loyalitas terhadap BMTNU”⁴⁸

C. PEMBAHASAN

1. Strategy Pemasaran Produk TABAH (Tabungan Mudharabah)

Strategi pemasaran Produk TABAH yang ada pada BMT NU Cabang Besuki Menurut Sofjan Assauri dalam buku Menejemen Pemasaran bahwa strategi pemasaran adalah merencanakan di bidang pemasaran yang memberikan panduan tentang kegiatan yang akan dijalankan untuk mendapatkan tercapainya tujuan pemasaran suatu perusahaan.⁴⁹

BMT NU Cabang Besuki bahwasanya strategi pemasarannya yang digunakan pendekatan secara intensif seperti penyebaran brosur ditempat-tempat umum, banner salah satunya kepada anggota yang mempunyai tabungan umum dan tokoh masyarakat, terutama kepada masyarakat desa Besuki. Supaya

⁴⁸ Wawancara dengan Bapak Khairul Fatah, S.Kom, selaku pimpinan di BMT NUBesuki Situbondo. 19-08-2021, 10:55

⁴⁹SofjanAssauri,*ManajemenPemasaran*,(Jakarta:RajaGrafindo,2007),168-169



masyarakat dapat mengenal BMT NU Besuki, sehingga dapat mendaftar haji dengan keinginan masing-masing. Tidak hanya menyebarkan brosur pihak BMT NU juga melakukan silaturahmi guna mengetahui karakter calon nasabah dan juga melakukan negosiasi kepada calon nasabah.

Jumlah tabungan TABAH untuk BMT NU Besuki
Situbondo



Data tersebut merupakan data yang diambil dari periode 2021. Dari total produk tabungan yang banyak diminati yaitu Produk TABAH 57% hal ini dikarenakan produk tersebut mudah dan dapat diambil kapan saja sehingga para anggota tidak kesulitan dalam hal penarikan uang apabila uang tersebut dibutuhkan oleh anggota.

Jadi strategi pemasaran yang digunakan oleh BMT NU Cabang Besuki senada dengan teori Sofjan Assauri dalam bukunya yang berjudul Manajemen Pemasaran dimana sama-sama menggunakan rencana kegiatan sebelum memasarkannya, sehingga BMT NU Besuki mempunyai pandangan untuk strategi pemasarannya untuk tercapainya tujuan pemasaran suatu pemasaran.

Jika dilihat dari lapangan BMT NU Besuki menggunakan strategi pemasaran bersifat umum artinya, strateginya ditujukan kepada

perekonomian yang ada di Besuki yaitu petani dan pedagang, serta masyarakat umum. Dalam strategi pemasaran yang digunakan BMT NUBesuki di harapkan agar masyarakat Besuki mengenal apaitu Tabungan Tabah dan berminat untuk menabungdi BMT NUBesuki.

Dalam proses pemasaran pastisebuah perusahaan akan menggunakan beberapa penunjang agar payang direncanakan bisa berjalan dengan lancar seperti mengevaluasi hasil dari strategi yang digunakan dan telah diterapkan. Selain itu juga peneliti melihat bahwasanya BMTNU menggunakan strategi pemasaran yang mengandalkan pelayanan yang memuaskan, meyakinkan, mudah dan cepat juga jelas. Maksudnya didalam pelayanannya BMTNU memberikan pelayanan yang prima terhadap anggota-anggotanya misal dari penampilan yang rapi, menyapa masyarakat dengan tutur kata yang sopan, ramah dan tanggap dalam menjelaskan kepada calon nasabah jika ada yang tidak dipahami oleh calon nasabah tersebut. Pelayanan yang memuaskan menjadi kunci dari strategi pemasaran ini, jika BMTNU memberikan pelayanan terbaiknya, maka masyarakat akan lebih tertarik untuk menggunakan produk-produk yang ada di BMT NU tersebut.

2. Prosedur Produk TABAH

Prosedur Produk TABAH yang ada di BMTNU Besuki, yang mana menggunakan akad *Mudharabah*. Pada produk Tabah yang dapat dikatakan tabungan setiap hari, bahwasanya tabungan tersebut dapat diambil kapan saja jika nasabah membutuhkannya. Tabungan Tabah juga dijemput setiap hari oleh karyawan BMTNU, meskipun begitu, nasabah tidak diwajibkan menabung setiap hari.

Prosedur untuk produk Tabah ini yang ada pada BMTNU yang pertama yaitu membuka rekening tabungan atau menabung, prosedur Produk TABAH, seorang anggota menyetorkan tabungan awal sebesar

Rp.10.000,-dan selanjutnyaRp. 2.500,-serta adminitrasiRp.5000,-
rupiah. Untuk Penarikannya dapat dilakukan kapan saja. Selama



menjadi anggota produk TABAH mendapatkan bagi hasil sebesar 40% menggunakan akad Mudharabah Mutlaqah.

- Sedangkan administrasi akan menyetorkan beberapa berkas yaitu :
- Fotocopy KTP/SIM/KARTANU atau kartu identitas lainnya,
 - Mengisi formulir aplikasi, registrasi di kantor cabang atau secara online melalui aplikasi BMT NU Keren, dan
 - Membayar biaya administrasi pembukaan tabungan Rp. 5.000 (Simpanan Non-SIAGA) dan Rp. 10.000 (Simpanan Tabungan).⁵⁰

| TABAH (Tabungan Mudharabah) | | | | |
|-----------------------------|-------------------------|------------|-------------------|---------------------|
| NO | Strategi | Saldo Awal | Saldo Selanjutnya | Akad |
| 1 | Menggunakan media cetak | Rp. 10.000 | Rp. 2.500 | Mudharabah Mutlaqah |

Berikut ini data yang berhubungan dengan penelitian kami rangkum dalam tabel berikut:

3. Strategi Pemasaran Produk Tabah (Tabungan Mudharabah) dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan BMT NU Besuki

Strategi yang digunakan untuk meningkatkan mutu pelayanan di BMT NU Besuki yaitu dengan cara melayani nasabah dengan baik, ramah, dan juga istiqomah membimbing dan selalu memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabahnya. Selain itu juga pihak BMT NU juga mengadakan sosialisasi dengan mengunjungi rumah nasabah ataupun anggota baruguna bersilaturahmi dan memberikan pesandan kesan yang baik dan mendoakan kelancaran usahanya yang dijalankan oleh nasabah.⁵¹

⁵⁰Wawancara dengan Bapak Khairul Fatah, S.Kom, selaku pimpinan di BMT NU Besuki Situbondo. 19-08-2021, 10:55

⁵¹Wawancara dengan Bapak Muhammad Nurul Arifin, selaku ketua dibidang tabungan



Upaya yang dilakukan oleh pihak BMT NUBesuki untuk meningkatkan mutu pelayanan yaitu dengan cara selalu memberikan respon yang baik kepada setiap anggota, cepat dan tanggap ketika nasabah atau anggotanya melakukan penarikan ataupun penyetoran, juga selalu menjaga kepuasan anggota dalam melakukan transaksi.

Dari hasil wawancara dengan Bapak Khairul Fatah, kepala BMT NUBesuki ditemukan strategi yang dilakukan sangat efektif. Strategi yang dilakukan yaitu, melakukan pelayanan yang terbaik untuk memuaskan para anggota atau nasabah. Bapak Khairul Fatah mengatakan “dari segi SDM, kita harus memanusiakan manusia” maksudnya disini ialah bahwasannya kita dalam memberikan pelayanan harus menghargai nasabah, membantu memberikan informasi apa yang dibutuhkan oleh nasabah.

Dari pemaparan di atas, bisa disimpulkan bahwa dalam melakukan strategi pelayanan yang efektif, BMT NUBesuki harus mempunyai SDM yang berpengalaman, teknologi yang lengkap dan organisasi yang dapat memperkuat suatu lembaga agar selalu kompak dan selalu bekerja sama dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah.

Faktor pendukung sangat mempengaruhi terhadap mutu pelayanan di BMTNU Besuki, ada dua faktor pendukung yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Dari faktor internal, SDM harus dibekali dengan pengetahuan yang matang dengan harapan bisa memuaskan nasabah. Upaya yang dilakukan adalah dilakukannya diklat-diklat dan pelatihan-pelatihan. Sedangkan dari faktor eksternal, kita menjalin hubungan yang baik dengan nasabah ataupun masyarakat sekitar, dan tersedianya sarana prasarana yang kami miliki, seperti kursitunggu nasabah yang nyaman, kelengkapan teknologi yang kami miliki dalam proses melayani nasabah.

Beberapa ciri pelayanan yang diterapkan BMT NU Besuki adalah bentuk pelayanan yang selalu menerapkan senyumsapa salam,

menyediakan sarana prasarana yang lengkap dan nyaman, tidak mengguruin nasabah dalam artian kita menghargai pendapat nasabah, melayani secara tepat dan akurat, mampu menyelesaikan masalah nasabah dari awal sampai akhir, memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi yang dilakukan oleh semua nasabah, berbicara dengan bahasa yang sopan dan jelas.

Etika pelayanan yang diberikan kepada nasabah adalah dengan selalu menghormati semua nasabah, menghargai pendapat nasabah, selalu bertanya apa keperluan nasabah, selalu memberikan penjelasan tentang apa yang diinginkan nasabah, sopan santun, selalu menerapkan senyum sapa salam, sabar dan telatend dalam menghadapi nasabah. Bapak Khairul Fatah menjelaskan, “kita selalu menganjurkan kepada karyawan untuk berpakaian rapi dan sopan, kita mempunyai pakaian kantor yang kita gunakan setiap hari Senin sampai Sabtu, berbicara dengan sopan dan jelas, bersikap dan bertingkah laku lues agar nasabah merasanyaman, dalam menatap nasabah tidak boleh sinis harus dengan lembut dan penuh perhatian, dan cara bertanya kita kepada nasabah harus disesuaikan jika nasabah kita pendiam kita harus proaktif untuk bertanya, sedangkan untuk nasabah yang gowel kita harus sabar dalam mendengarkan keluhan nasabah.

