

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data

1. Paparan Data

Bab ini membahas mengenai hasil analisis data yang dilakukan di BMT Tanjung, yang beralamat di lokasi perusahaan Koperasi Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Tanjung. BMT ini Terletak di Jl. KH Zaini Mun'im Karanganyar, Kec. Paiton, Kabupaten Probolinggo, Jawa Timur 67291 dengan judul "Strategi Mempertahankan Nasabah Menabung Dalam Akad Wadiah Dan Akad Murabahah".

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

- a) Untuk mengetahui strategi mempertahankan nasabah menabung dalam akad wadi'ah dan murabahah.
- b) Untuk mengetahui lebih banyak menggunakan akad wadi'ah atau murabahah.

Penulis menjawab rumusan masalah penelitian dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi lapangan, wawancara dan dokumentasi. Dari teknik pengumpulan data tersebut, penulis memperoleh data penelitian berupa hasil wawancara dan hasil observasi lapangan mengenai Strategi Mempertahankan Nasabah Menabung Dalam Akad Wadiah Dan Akad Murabahah.³⁷

³⁷ M Alief Hidayatullah, Rafika Lusi Aprilia, "Risiko Akad Murabahah Pada Koperasi Serba Usaha(KSU) di BMT Tanjung" Jurnal Kajian Ekonomi dan Perbankan Syariah. Vol 7. No. 1. (2023). Hal 9.

2. Biografi BMT Tanjung

a. Sejarah Berdirinya BMT Tanjung

Koperasi Serba Usaha Syariah disingkat KSUS adalah koperasi yang didirikan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Nurul Jadid (UNUJA), yang mana KSUS mempunyai dua cabang usaha koperasi Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) Tanjung dan koperasi konsumsi, kantor BMT tanjung bertempat di Jl KH. Zaini Mun'im Karanganyar Kec. Paiton Probolinggo.

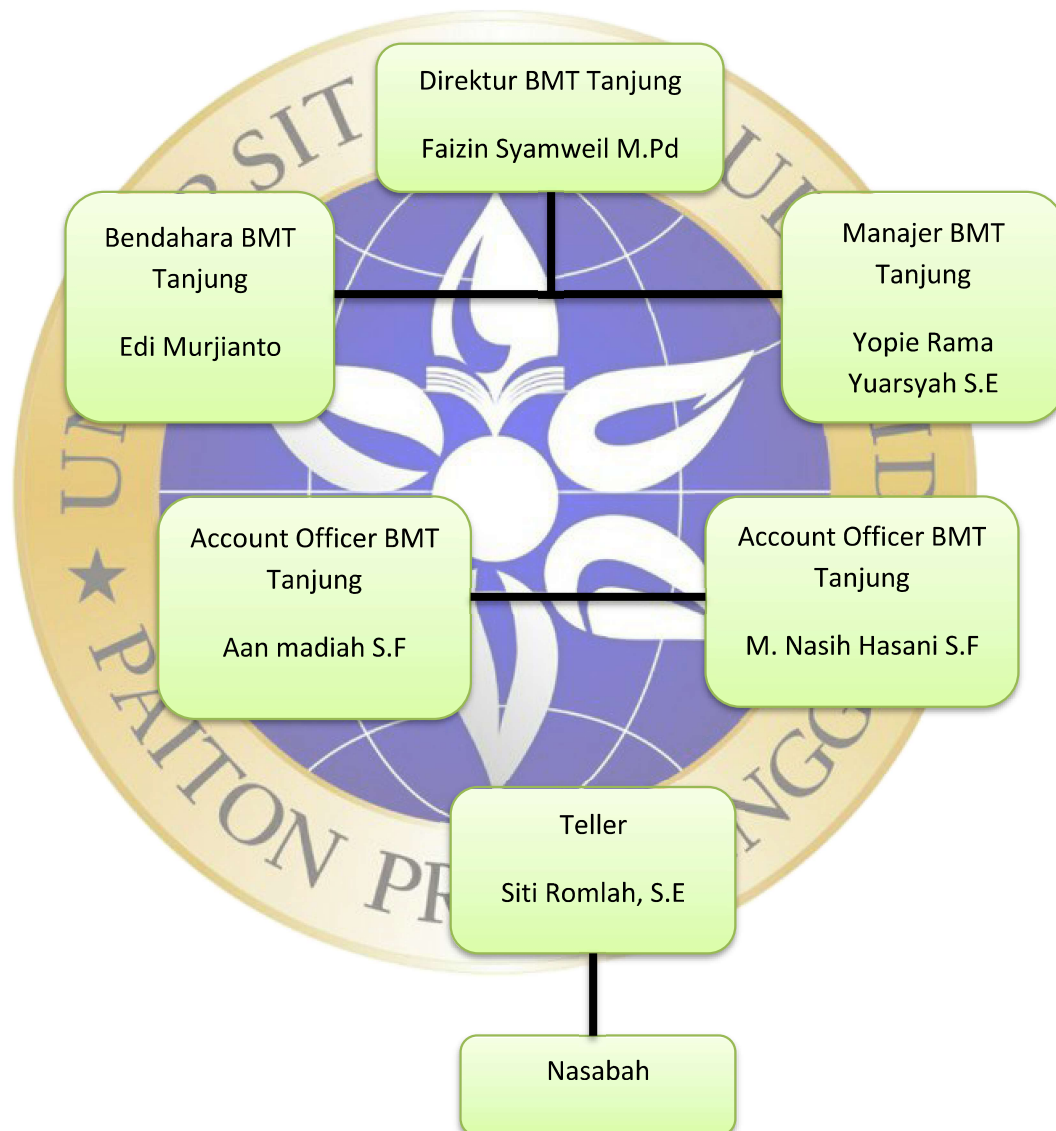
Pendirian ini berangkat dari keprihatinan alumni Fakultas Ekonomi Universitas Nurul Jadid (UNUJA) terhadap sektor keuangan yang berjalan selama ini, selain itu, terdapat banyak lembaga keuangan konvensional dan lembaga keuangan syari'ah yang masih belum memisahkan diri dari induknya yang memberikan layanan akses yang mudah di jangkau oleh santri dan masyarakat sekitar, sehingga kekhawatiran para alumni akan transaksi yang dilakukan mengandung unsur riba dan sejenisnya.³⁸

Faktor lain yang mendukung berdirinya lembaga tersebut adalah keinginan dan harapan para perndiri agar koperasi BMT Tanjung menjadi sarana penunjang pengembangan dan pelatihan untuk menyalurkan teori yang didapat di bangku kuliah bagi

³⁸ M Alief Hidayatullah, Rafika Lusi Aprilia, "Risiko Akad Murabahah Pada Koperasi Serba Usaha(KSU) di BMT Tanjung" Jurnal Kajian Ekonomi dan Perbankan Syariah. Vol 7. No. 1. (2023). Hal 9.

mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah dan Perbankan Syariah. Koperasi Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Tanjung berdiri pada bulan Maret 2016.³⁹

STRUKTUR BMT TANJUNG



³⁹ M Alief Hidayatullah, Rafika Lusi Aprilia, "Risiko Akad Murabahah Pada Koperasi Serba Usaha(KSU) di BMT Tanjung" Jurnal Kajian Ekonomi dan Perbankan Syariah. Vol 7. No. 1. (2023). Hal 9.

Berdasarkan struktur bagian diatas maka uraian mengenai pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab masing-masing bagian sebagai berikut :

a. Direktur

Tugas, wewenang dan tanggung jawab Direktur utama secara khusus :

- 1) Menentukan arah kegiatan dan mengelola keseluruhan proses Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) dalam rangka mengemban visi dan misi koperasi serta pencapaian tujuan BMT.
- 2) Melakukan pengawasan dan memonitoring terhadap pelaksanaan kebijakan atas pengelolaan usaha BMT yang dijalankan manajer.
- 3) Memproses penentuan anggota dan meneliti berhentinya anggota untuk selanjutnya meminta persetujuan Rapat Anggota.
- 4) Mengatur mekanisme pembinaan dan terpadu antara bidang spiritual dan mentrial.⁴⁰

b. Bendahara

- 1) Tugas-tugas bendahara meliputi :

⁴⁰ Sofiyah Sofiyah, “Analisis Efektifitas Keputusan DSN-MUI No. 3 Tahun 2000 Berkaitan Dengan Dewan Pengawas Syariah di BMT Bima Magelang” Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah. Vol 3. No. 1. (2012). Hal 7.

- 
- a) Menelaah anggaran yang diajukan oleh Manajer yang nantinya akan dibahas dalam RAT.
 - b) Memberikan masukan atau saran anggaran yang diajukan General Manajer.
 - c) Menyusun anggaran kompensasi dan keperluan lain yang dibutuhkan oleh pengurus.
 - d) Bersama General Manajer memberikan konsep kebijakan bagi hasil yang diperoleh oleh pemegang investasi.
 - e) Memeriksa laporan keuangan yang sudah diaudit.⁴¹
- 2) Wewenang bendahara, meliputi :
- a) Memberikan pendapat kepada ketua mengenai aspek keuangan terhadap usulan pembukaan cabang, kerjasama misalnya pembentukan afiliasi atau unit usaha baru.
 - b) Meminta General Manajer untuk mengoreksi anggaran yang diajukan.
 - c) Meminta General Manajer untuk menjelaskan dampak keuangan yang ada dari aktivitas yang akan diajukan pengelola.

⁴¹ Sofiyah Sofiyah, "Analisis Efektifitas Keputusan DSN-MUI No. 3 Tahun 2000 Berkaitan Dengan Dewan Pengawas Syariah di BMT Bima Magelang" Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah. Vol 3. No. 1. (2012). Hal 7.

- d) Meminta akuntan public untuk memberikan masukan aspek keuangan BMT tanjung.
- e) Memberi masukan mengenai kinerja dari pengelola.⁴²

c. Manajer

1) Tugas manajer meliputi :

- a) Memimpin organisasi dan mengelola keuangan Baitul Maal Wat Tamwil (BMT). Melakukan evaluasi dan memutuskan permohonan pembiayaan
- b) Melakukan pengendalian/pembinaan terhadap pengembalian pembiayaan.
- c) Menandatangani berbagai berkas/dokumen transaksi keuangan Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Tanjung.
- d) Menyiapkan laporan keuangan koperasi secara berkala (harian, triwulan, dan tahunan)

2) Wewenang General Manajer, meliputi :

- 1) Menyetujui pembiayaan yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

⁴² Sofiyah Sofiyah, “Analisis Efektifitas Keputusan DSN-MUI No. 3 Tahun 2000 Berkaitan Dengan Dewan Pengawas Syariah di BMT Bima Magelang” Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah. Vol 3. No. 1. (2012). Hal 7.

- 2) Mengajukan usulan produk baru pembiayaan dan tabungan yang diusulkan oleh manajer cabang.
- 3) Mengajukan promosi, mutasi, demosi dan pemberhentian Manajer Cabang dan Pemasaran Cabang berdasarkan masukan.⁴³

d. Account Officer

Sebagai bagian dari personil Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Tanjung *Account Officer* memiliki peran yang sangat penting. Dilain sisi *Account Officer* dihadapkan pada target pencapaian BMT Tanjung, disisi lain *Account Officer* juga harus menjaga nasabahnya agar merasa aman dan nyaman dalam menggunakan produk yang digunakan sehingga diharapkan nasabah merasa terpuasakan, sehingga pada akhirnya nasabah tersebut menjadi loyal kepada KSUS Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Tanjung. Secara umum, peranan *Account Officer* adalah sebagai berikut :

- 1) Tugas *Account Officer*
 - a) Terselesaikan laporan kas harian.
 - b) Terjaganya keamanan kas.
 - c) Membuat cash flow mingguan untuk analisis.

⁴³ Sofiyah Sofiyah, “Analisis Efektifitas Keputusan DSN-MUI No. 3 Tahun 2000 Berkaitan Dengan Dewan Pengawas Syariah di BMT Bima Magelang” Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah. Vol 3. No. 1. (2012). Hal 7.

- d) Menetapkan strategi yang harus dilakukan berdasarkan analisis.
- 2) Wewenang *Account Officer*
 - a) Tidak memberikan berkas-berkas kepada pihak yang tidak berkepentingan.
 - b) Memegang kas tunai sesuai dengan kebijakan yang berlaku.
 - c) Menerima transaksi tunai.
 - d) Menolak pengeluaran kas apabila tidak ada bukti-bukti pendukung memegang kunci brankas.
 - e) Mengusulkan strategi baru.⁴⁴

e. Teller

Teller adalah petugas bank yang pekerjaannya sehari-harinya berhadapan dengan nasabah dan masyarakat umum. Bank harus menyeleksi petugas yang akan ditunjuk sebagai teller karena cara kerja, sikap dan tindak tanduk serta cara pelayanannya kepada nasabah dan masyarakat secara tidak langsung Teller merupakan cerminan keadaan dan reputasi sebuah bank.

Tugas-tugas Teller yaitu :

⁴⁴ Sofiyah Sofiyah, "Analisis Efektifitas Keputusan DSN-MUI No. 3 Tahun 2000 Berkaitan Dengan Dewan Pengawas Syariah di BMT Bima Magelang" Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah. Vol 3. No. 1. (2012). Hal 7.

- 1) Memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah.
- 2) Melakukan pemeriksaan kas dan menghitung transaksi harian menggunakan komputer, kalkulator.
- 3) Memasukkan transaksi nasabah ke dalam komputer untuk mencatat transaksi dan mengeluarkan tanda terima yang dihasilkan komputer.
- 4) Membantu dan melayani pelanggan terkait transaksi keuangan
- 5) Mengidentifikasi kesalahan transaksi ketika debit dan kredit tidak seimbang.
- 6) Menerima hipotek, pinjaman, atau pembayaran tagihan utilitas publik, verifikasi tanggal pembayaran dan hutang.
- 7) Menyelesaikan masalah atau perbedaan mengenai rekening nasabah.⁴⁵

f. Nasabah

a. Pengertian Nasabah

Nasabah adalah orang atau badan yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank. Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa

⁴⁵ Sofiyah Sofiyah, "Analisis Efektifitas Keputusan DSN-MUI No. 3 Tahun 2000 Berkaitan Dengan Dewan Pengawas Syariah di BMT Bima Magelang" Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah. Vol 3. No. 1. (2012). Hal 7.

Indonesia : 2000 : 683 adalah orang yang bisa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan). Menurut undang-undang No.10 tahun 1998 pasal 1 ayat (16) nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Berdasarkan pengertian tersebut, menurut UU No. 10 tahun 1998 pasal 1 nasabah terdiri dari 2 (dua) jenis, yaitu :

- 1) Pasal 1 ayat (17) menyatakan bahwa nasabah penyimpangan adalah nasabah yang menetapkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
- 2) Pasal 1 ayat (18) menyatakan bahwa nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip-prinsip syariah atau di persamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.⁴⁶

b. Sifat-Sifat Nasabah

- 1) Nasabah dianggap sebagai raja.

⁴⁶ M Alief Hidayatullah, Rafika Lusi Aprilia, “*Risiki Akad Murabahah Pada Koperasi Serba Usaha(KSU) di BMT Tanjung*” Jurnal Kajian Ekonomi dan Perbankan Syariah. Vol 7. No. 1. (2023). Hal 9.

Artinya seseorang yang harus dipenuhi semua kegiatan dan kebutuhannya pelayan yang diberikan haruslah seperti melayani seorang raja dalam arti masih batas-batas etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat lembaga keuangan itu sendiri dalam hal ini yaitu BMT.

- 2) Nasabah mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya.
- 3) Kedatangan nasabah adalah agar keinginannya terpenuhi, baik berupa informasi, penghasilan aplikasi, ataupun keluhan-keluhan.
- 4) Nasabah tidak mau didebat dan tidak mau disinggung.
- 5) Usaha setiap pelayanan dilakukan melalui diskusi yang santai dan rileks. Pandai – pandailah mengemukakan pendapat sehingga nasabah tidak mudah tersinggung.
- 6) Nasabah mau diperhatikan.
- 7) Nasabah yang datang pada hakikatnya hanya memperoleh perhatian, jangan sekali-kali menyepelekan nasabah.

8) Nasabah sumber pendapatan BMT.⁴⁷

3. Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi Koperasi Baitul Maal Tamwil (BMT Tanjung)

Menjadi moto penggerak perekonomian rakyat menuju terwujudnya tatanan masyarakat yang sejahtera dan berkah.

b. Misi Koperasi Baitul Maal Tamwil (BMT Tanjung)

- 1) Menciptakan ekonomi anggota berbasis syariah.
- 2) Memberikan layanan terbaik bagi anggota.
- 3) Meningkatkan kemandirian dan kesejahteraan anggota.

B. Hasil Penelitian

1. Strategi Mempertahankan Nasabah Menabung Dalam Akad Wadiah Dan Akad Murabahah

Perubahan dunia yang begitu cepat salah satunya dibidang teknologi yang berakibat pada perubahan perilaku masyarakat informasi yang masuk dari berbagai sumber dengan mudah diperoleh dan diserap oleh berbagai masyarakat di Desa Karanganyar Paiton, desa yang bisa dibilang desa terpencil ini tentu memiliki imbas yang paling nyata yakni masyarakat yang begitu cepat dalam memilih dan memiliki produk yang disukai dengan membanding-bandingkan anata produk yang sejenis,

⁴⁷ M Alief Hidayatullah, Rafika Lusi Aprilia, "Risiko Akad Murabahah Pada Koperasi Serba Usaha(KSU) di BMT Tanjung" Jurnal Kajian Ekonomi dan Perbankan Syariah. Vol 7. No. 1. (2023). Hal 9.

tentu saja dalam arti yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan mereka.

Dalam kurun waktu terakhir ini keadaan masyarakat akan pentingnya peranan dan fungsi bank semakin meningkat hal ini kompleknya kebutuhan masyarakat akan jasa lembaga keuangan perbankan.⁴⁸ Dengan begitu sebuah strategi sangat penting dilakukan untuk memberikan informasi yang lebih jelas dan mudah di pahami oleh nasabah supaya mengerti tentang produk apa saja yang ada di bank khususnya di BMT.

a) Strategi Mempertahankan Nasabah Menabung Dalam Akad Wadi'ah Dan Murabahah

Pertumbuhan bank syariah di Indonesia saat ini cukup pesat karena jumlah mayoritas penduduk Indonesia beragama Islam sehingga menyebabkan perkembangan bisnis perbankan syariah menjadi daya tarik tersendiri bagi konsumen untuk menabung dan menikmati jasa layanan syariah. Dinamika kehidupan masyarakat dewasa ini, telah melahirkan pola pemikiran baru yang turut berkembang seiring dengan kemajuan zaman. Ketika mekanisme pembayaran dituntut untuk selalu mengakomodir setiap kebutuhan

⁴⁸ Inda Nopita Sari, Havis Aravik, and Choiriyah Choiriyah, "Strategi Pemasaran Produk Tabungan Tasbih Pada PT Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu Km 12 Palembang Di Masa Pandemi Covid-19," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)* Vol 2. (Palembang:PT Bank Sumsel Babel Syariah, 2022). Hal. 88.

masyarakat dalam hal perpindahan dana secara cepat, aman dan efisien.⁴⁹

Seiring dengan perkembangan bank syariah di Indonesia tidak akan terlepas dari yang namanya strategi pemasaran. Diperlukan adanya strategi untuk menghadapi persaingan yang dari waktu ke waktu semakin meningkat salah satunya di lembaga keuangan syariah yaitu BMT Tanjung pada produk Tabungan Zaitun dalam peningkatan jumlah nasabah. Strategi pemasaran mempunyai hubungan dengan peningkatan nasabah, karena strategi pemasaran mempunyai peranan yang sangat penting untuk keberhasilan usaha perusahaan umumnya dan bidang pemasaran khususnya. Strategi pemasaran harus dapat memberi gambaran yang jelas dan terarah tentang apa yang akan dilakukan perusahaan dalam menggunakan setiap kesempatan atau peluang pada beberapa pasar sasaran.

Dalam hal ini dibutuhkan dua bagian yang sangat penting dan saling berkaitan, untuk mencapai keberhasilan strategi yang dilakukan oleh suatu perusahaan, yaitu sasaran pasar yang dituju (target pasar), dan berdasarkan pemasaran yang dijalankan (*marketing mix*) untuk sasaran tersebut.

⁴⁹ M Alief Hidayatullah, Rafika Lusi Aprilia, "Risiko Akad Murabahah Pada Koperasi Serba Usaha(KSU) di BMT Tanjung" Jurnal Kajian Ekonomi dan Perbankan Syariah. Vol 7. No. 1. (2023). Hal 9.

Guna merumuskan strategi *marketing mix* yang nantinya diharapkan dapat membantu Bank Syariah khususnya di lembaga keuangan syariah yaitu BMT Tanjung untuk meningkatkan jumlah nasabah, diperlukan penelitian mendalam terhadap lingkungan internal dan eksternal yang berkaitan dengan kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weakness*), produk Tabungan BMT Tanjung serta menganalisis terhadap faktor eksternal yang terkait dengan peluang (*opportunities*), dan ancaman (*threats*) yang dihadapi produk Tabungan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi mempertahankan nasabah menabung dalam akad wadi'ah dan murabahah.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Yopie Rama Yuarsyah, S.E selaku Manager BMT Tanjung mengenai strategi apa saja yang dilakukan BMT Tanjung untuk mempertahankan nasabah menabung dalam akad wadi'ah dan murabahah, beliau menjelaskan :

“Untuk strategi sendiri kami hanya perlu mengikuti fungsi dari setiap akad yang mau nasabah pilih. Seperti contoh untuk akad wadi'ah, nah disini untuk strateginya kami memberitahu ke nasabah bahwa kami akan memberikan reward berupa hadiah atau bingkisan kepada nasabah dengan nominal yang ditentukan oleh BMT serta memberikan pelayanan jemput setoran ke nasabah agar memudahkan nasabah yang tidak bisa datang langsung ke kantor. Dan strategi seperti ini yang selalu kami terapkan agar nasabah

tertarik dan mencari akad mana yang akan nasabah pilih di BMT Tanjung sesuai dengan kebutuhan nasabah.”⁵⁰

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu Siti Romlah, S.E selaku Teller BMT Tanjung mengenai strategi apa saja yang dilakukan BMT Tanjung untuk mempertahankan nasabah menabung dalam akad wadi’ah dan murabahah, beliau menambahkan :

“BMT Tanjung melakukan promosi penjualan dengan pemberian bagi hasil kepada nasabah yang menabung. Bagi hasil yang diterima nasabah berdasarkan jenis rekening yang dibuka dan jumlah saldo yang dimiliki oleh nasabah tersebut. Apabila jumlah saldo besar maka hasil yang diberikan bank juga akan besar dan sebaliknya. Serta pemberian smartgift atau hadiah kepada nasabah yang menabung. Dengan demikian nasabah diharapkan bisa tetap menjadi nasabah dalam waktu yang tidak terbatas dan dapat meningkatkan jumlah saldo, sehingga nasabah dapat menerima bagi hasil yang lebih memuaskan”⁵¹

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak M. Nasih Hasani S.F selaku *Account Officer* BMT Tanjung mengenai strategi apa saja yang dilakukan BMT Tanjung untuk mempertahankan nasabah menabung dalam akad wadi’ah dan murabahah, beliau menambahkan :

“Jadi strategi yang tepat untuk yang terjun ke lapangan tentu beda dengan strategi yang lain, yakni dengan personal selling. Untuk personal selling dilakukan dalam bentuk kunjungan secara langsung kepada nasabah baik instansi maupun perorangan. Selain itu, pihak bank juga melakukan pendekatan secara emosional dengan nasabah atau calon nasabah, karena dengan adanya pendekatan secara emosional nasabah bisa tertarik melakukan transaksi di bank. Tidak hanya itu kegiatan promosi juga dilakukan door to door serta

⁵⁰ Yopie Rama Yuarsyah S.E, Selaku Manager BMT Tanjung Pada Sabtu, 22 Juli 2023.

⁵¹ Siti Romlalah, S.E, selaku Teller BMT Tanjung Pada Sabtu, 22 Juli 2023.

mulut ke mulut agar nasabah bisa mengetahui produk yang ada di BMT Tanjung.”⁵²

Jadi bisa kita simpulkan bahwa strategi yang kita gunakan harus sesuai dengan permintaan atau minat konsumen, yang artinya kita harus tau target pasar yang akan kita pasarkan. Didalam memasarkan produknya, seorang pemasar harus pandai dalam membaca situasi pasar sekarang dan masa yang akan datang. Artinya pemasar harus cepat dan tanggap terhadap apa yang dibutuhkan oleh konsumen, kemudian kapan dan dimana dibutuhkannya.

Dalam hal ini produsen harus pandai menciptakan produk yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen secara tepat waktu. disamping hal itu seorang pemasar harus mampu mengkomunikasikan keberadaan dan kelebihan produk di banding dengan produk pesaing.⁵³ Produsen juga harus pandai menarik minat dan merayu konsumen untuk terus membeli dan mengkonsumsi produk yang ditawarkan melalui berbagai strategi.

Keberadaan pemasaran sangat penting bagi sebuah perusahaan. Pemasaran dalam Islam merupakan suatu hubungan antara sesama manusia yang dibenarkan, selama dalam proses transaksi terjaga dari sesuatu yang dilarang oleh ketentuan hukum syara. Peran pemasaran dalam sebuah perusahaan salah satunya

⁵² M. Nasih Hasani, S.F, selaku Account Officer BMT Tanjung Pada Sabtu, 22 Juli 2023.

⁵³ Ulan Krisdayanti, “*Analisis Pemberian Bonus Pada Tabungan Wadi’ah Bank Muamalat Kc Bengkulu,*” (Bengkulu: Bank Muamalat, 2022). Hal 12-54.

untuk mempertahankan, bersaing dan meningkatkan pendapatan suatu perusahaan.

Strategi pemasaran merupakan salah satu cara untuk menghadapi persaingan. Strategi pemasaran merupakan hal yang penting bagi suatu lembaga keuangan untuk mengenalkan keunggulan produknya, akan tetapi strategi pemasaran tidak akan berjalan secara maksimal apabila produk yang ditawarkan memiliki kesamaan.

b) Nasabah Lebih Banyak Menggunakan Akad Wadi'ah Atau Murabahah

Dalam bisnis kontemporer, masalah penitipan modal pada lembaga perbankan dengan berbagai macam sistem yang biasanya melalui sistem tabungan, giro, dan deposito.⁵⁴ Strategi pemasaran dalam menjual produk yang digunakan oleh BMT Tanjung khususnya pada produk tabungan wadiah pada umumnya sama dengan strategi pemasaran bank lain, kecuali BMT Tanjung mempunyai nilai tersendiri. Bank memiliki pendekatan kepada nasabah, baik pendekatan religius maupun emosional di mana nasabah melihat bahwa bank Islam adalah lembaga keuangan perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berdasarkan Alquran dan Hadits.

⁵⁴ Fitri Hotdiana H., "Wadiah Savings Product Marketing Strategy to Increase Customers at Bank Syariah Indonesia KCP Batang Toru Strategi Pemasaran Produk Tabungan Wadiah Pada Peningkatan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia KCP Batang Toru" *Jurnal Emba Review*. Vol 2, no. 1 (Batang Toru: BSI KCP Batang Toru, 2022). Hal. 43-48.

Adapun salah satu produk perbankan syariah yang banyak diminati oleh nasabah maupun calon nasabah adalah produk penghimpunan dana atau disebut dengan tabungan. Menabung merupakan suatu tindakan yang dianjurkan dalam agama islam, karena dengan adanya tabungan seorang muslim dapat mempersiapkan diri untuk kehidupan masa yang akan datang sekaligus untuk menghadapi hal-hal yang tidak diinginkan dimasa depan. Di dalam Al-Qu'an juga terdapat ayat-ayat yang secara tidak langsung telah memerintahkan kaum muslimin untuk mempersiapkan hari esok secara lebih baik.⁵⁵

BMT Tanjung adalah salah satu Bank yang mengeluarkan produk-produk yang inovatif. Adapun salah satu produk yang terdapat pada BMT Tanjung yaitu produk tabungan wadiah dan murabahah. Wadiah sendiri dapat diartikan sebagai suatu titipan dari satu orang terhadap orang lain baik individu maupun badan hukum yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja sipenitip menghendaknya sedangkan murabahah adalah akad yang dijalankan menggunakan instrumental jual beli dengan mengambil keuntungan, akad murabahah ini merupakan prinsip yang diterapkan melalui mekanisme jual beli barang secara cicilan dengan penambahan margin keuntungan bagi bank.

⁵⁵ Nafisah Kamila Ramadhani, "Analisis Keabsahan Pelaksanaan Akad Wadi ' Ah Yad Adh - Dhamanah Dalam Produk Simpanan Wadi ' Ah Berjangka Bundling Produk (Swb2p) Di Bmt-Ugt Nusantara Cabang Wirolegi Kabupaten Jember." (Jember: BMT Ugt Cab. Wirolegi, 2023). Hal. 76-98.

Menitipkan sejumlah uang atau barang pada penyimpan uang atau barang dengan kewajiban pihak yang menerima titipan tersebut dapat mengembalikan uang atau barang titipannya kapanpun penitip inginkan.

Dalam hal menitip barang akad yang digunakan adalah akad wadiah, akad wadiah ini dibagi 2:

- a) *Wadiah yād dhamanah* dimana penerima titipan bisa menggunakan uang atau barang yang dititipkan dengan syarat penerima titipan diperbolehkan memberikan imbalan kepada penitip dalam bentuk bonus yang tidak diperjanjikan sebelumnya kemudian barang atau dananya harus dikembalikan dalam keadaan utuh.
- b) *Wadiah yad al amanah* yaitu dimana dana atau barang yang dititipkan harus dijaga dan tidak diperkenankan untuk dimanfaatkan oleh penerima titipan.⁵⁶

Produk pembiayaan Murabahah juga sudah sering dipakai oleh masyarakat, namun produk pembiayaan murabahah masih mempunyai potensi untuk dikembangkan dan disebarluaskan kepada masyarakat yang membutuhkan. Dengan adanya produk pembiayaan murabahah diharapkan mampu membantu menangani masalah permodalan yang dihadapi oleh pelaku usaha mikro kecil

⁵⁶ M Alief Hidayatullah, Rafika Lusi Aprilia, "Risiko Akad Murabahah Pada Koperasi Serba Usaha(KSU) di BMT Tanjung" Jurnal Kajian Ekonomi dan Perbankan Syariah. Vol 7. No. 1. (2023). Hal 9.

dan menengah sehingga modal dapat didistribusikan dan pendapatan dapat dirasakan oleh masyarakat kecil. Pendistribusian modal tersebut tentunya membutuhkan strategi pemasaran yang efektif agar sesuai dengan sasaran yang akan dituju.⁵⁷

Dalam BMT Tanjung sistem murabahah yang digunakan yaitu pencairan dalam bentuk barang, kecuali apabila barang tersebut tidak bisa disediakan oleh pihak koperasi maka pencairan dilakukan dalam bentuk uang dengan akad wakalah kemudian akad murabahah. Dengan begitu maka pembiayaan murabahah dapat dengan maksimal digunakan. Bapak Yopie Rama Yuarsyah S.E selaku Manager di BMT Tanjungbeliau menjelaskan :

“Ketika orang pengajuan orang banyak mengira bahwa menerima uang bukan barang, sedangkan dari kita keluarnya dalam bentuk barang atau orang kesini untuk pengajuan dengan tujuan mendapatkan uang lalu ketika kita memberitahu bahwa dapatnya itu barang kebanyakan orang kurang setuju, yang mereka butuhkan itu uang bukan barang, tapi ada juga pencairan dalam bentuk uang. Misal dari kita tidak bisa membelikan, nanti diwakilkan oleh anggota dengan akad wakalah lalu dikemudian hari anggota menyerahkan bukti nota dan barang yang sudah dibeli, pada hari itu menggunakan akad murabahah. Namun dengan pencairan dalam bentuk barang dapat dijadikan usaha dengan maksimal, karena yang kita keluarin dapat dijadikan usaha semua.”

Salah satu produk yang paling diminati pada BMT Tanjung yaitu produk tabungan Easy Wadiah, dalam memasarkan produk easy wadiah tentunya pihak bank mempunyai strategi-startegi tertentu. Berikut

⁵⁷ M Alief Hidayatullah, Rafika Lusi Aprilia, “*Risiki Akad Murabahah Pada Koperasi Serba Usaha(KSU) di BMT Tanjung*” Jurnal Kajian Ekonomi dan Perbankan Syariah. Vol 7. No. 1. (2023). Hal 9.

jawaban dari Ibu Siti Romlah, S.E selaku Teller di BMT Tanjung ketika peneliti menanyakan seputar nasabah yang lebih dominan menggunakan akad wadi'ah atau murabahah, beliau menjelaskan :

“Dengan sering melakukan komunikasi dengan nasabah yang sudah menjalin kerjasama serta dengan calon nasabah untuk lebih mendekatkan diri kepada nasabah agar bisa menabung serta melakukan transaksi di BMT Tanjung tak jarang banyak nasabah yang akan memilih akad wadi'ah dibanding dengan akad murabahah. Hal ini sudah sangat lazim atau banyak kita jumpai karena memang untuk akad wadi'ah sendiri lebih banyak dilirik oleh nasabah, disamping karena perjanjian akad wadi'ah yang bisa terbilang cukup menggiurkan banyak orang yang memilih akad wadi'ah ini karena sistem menabung yang memang dari pihak BMT nya sendiri yang menjemput kerumah nasabah. Hal inilah yang menjadi pokok penting bagi nasabah kelas menengah kebawah untuk memilih menabung menggunakan akad wadi'ah.”⁵⁸

Tidak hanya kepada pengurus BMT saja, kami juga menemui Ibu Tutik salah satu nasabah BMT Tanjung yang bisa kami tanyai seputar apakah nasabah lebih dominan menggunakan akad wadi'ah atau murabahah, beliau menjelaskan :

“Sejauh ini saya adalah nasabah yang menggunakan akad wadi'ah, karena menurut saya hanya akad inilah yang mampu berbaur dengan nasabah kelas menengah kebawah seperti saya. Selain tidak adanya penuntuta nominal jumlah tabungan akad wadi'ah ini juga tidak perlu repot-repot untuk ke kantornya sendiri untuk menabung karena memang ada juru tabungan dari BMT Tanjung sendiri yang nantinya akan kesetiap rumah penabung setiap harinya. Kalau untuk akad murabahah sendiri sejauh ini saya belum pernah mendaftar sebagai nasabah dibagian akad murabahah karena belum membutuhkan saja.”⁵⁹

⁵⁸ Siti Romlah, S.E selaku teller di BMT Tanjung Pada Senin 24 Juli 2023.

⁵⁹ Tutik, salah satu nasabah BMT Tanjung Pada Senin, 24 Juli 2023.

Berikut pula hasil wawancara dengan bapak zaha selaku salah satu nasabah BMT Tanjung yang bisa kami tanyai seputar apakah nasabah lebih dominan menggunakan akad wadi'ah atau murabahah, beliau menambahkan :

“Saya pribadi masih menggunakan akad wadi'ah Mbak, karena efisien waktu dan tidak harus banyak uang dulu baru bisa menabung. Karena sistem di akad wadi'ah ini tidak ribet, jika nasabah mempunyai uang maka si petugas akan menjemput tabungannya ke nasabah tanpa membayar uang lebih untuk biaya penjemputan, hal inilah yang banyak memikat hati masyarakat sekitar untuk bisa mulai menabung di BMT Tanjung.”⁶⁰

mengungkapkan bahwa kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Perusahaan yang tingkat kepuasan pelanggannya tinggi menyediakan tingkat layanan yang tinggi pula. menjelaskan bahwa terdapat hubungan yang erat antara kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan profitabilitas perusahaan. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan menyebabkan semakin tingginya kepuasan nasabah, dan juga mendukung harga yang lebih tinggi serta biaya yang lebih rendah. Oleh sebab itu, program peningkatan kualitas (*quality improvement program-QIPs*) biasanya juga meningkatkan profitabilitas.⁶¹

BMT merupakan nonperbankan dan bersifat informal. BMT yang didirikan oleh swadaya masyarakat sehingga disebut Lembaga keuangan

⁶⁰ Bapak Zaha selaku salah satu nasabah BMT Tanjung Pada Senin, 24 Juli 2023.

⁶¹ Jainuddin Basri. Angraini Kusuma Dewi. Gesang Iswahyudi, “*Pembiayaan Murabahah Pada Perbankan Syariah Dalam Perspektif Hukum di Indonesia*” Jurnal Hukum dan Pranata Sosial Islam, Vol 4, no. 2. (Surabaya: Universitas Merdeka, 2022). Hal. 87–96.

syariah informal. Untuk perbankan dimana dioperasikan untuk menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat diatur dalam UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. 47 Lokasi atau tempat BMT menjadi salah satu Proses pendirian. Lokasi pendirian sebaiknya berdekatan dengan anggota BMT dan pelaku usaha masyarakat agar lebih mudah untuk dijangkau.⁶²

mengidentifikasi tujuh peran pentingnya kualitas, yaitu:

1) Meningkatkan reputasi perusahaan

Perusahaan atau organisasi yang telah menghasilkan suatu produk atau jasa yang berkualitas akan mendapatkan predikat sebagai organisasi yang mengutamakan kualitas, oleh karena itu, perusahaan atau organisasi tersebut dikenal oleh masyarakat luas dan mendapatkan nilai lebih di mata masyarakat.

2) Menurunkan Biaya

Untuk menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas perusahaan atau organisasi tidak perlu mengeluarkan biaya tinggi. Hal ini disebabkan perusahaan atau organisasi tersebut berorientasi pada (customer satisfaction), yaitu dengan mendasarkan jenis, tipe, waktu, dan jumlah produk yang dihasilkan sesuai dengan harapan dan kebutuhan konsumen.

3) Meningkatkan pangsa pasar

⁶² Devi Yuliyanti, “Konsep Akad Wadi ’ Ah Dalam Sistem Tabungan Hari Raya Di Desa Sumber Tengah Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso” (Bondowoso: UINHAS Jember, 2023). Hal 43-56.

Pangsa pasar akan meningkat bila minimasi biaya tercapai, karena organisasi atau perusahaan dapat menekan harga, walaupun kualitas tetap menjadi yang utama.

4) Dampak internasional

Bila mampu menawarkan produk atau jasa yang berkualitas, maka selain dikenal di pasar lokal, produk atau jasa tersebut juga akan dikenal dan diterima di pasar internasional.

5) Adanya tanggung jawab produk

Dengan semakin meningkatnya persaingan kualitas produk atau jasa yang dihasilkan, maka organisasi atau perusahaan akan dituntut untuk semakin bertanggung jawab terhadap desain, proses, dan pendistribusian produk tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen.⁶³

6) Untuk penampilan produk

Kualitas akan membuat produk atau jasa dikenal, dalam hal ini akan membuat perusahaan yang menghasilkan produk juga akan dikenal dan dipercaya masyarakat luas.

7) Mewujudkan kualitas yang disarankan penting

Persaingan yang saat ini bukan lagi masalah harga melainkan kualitas produk, hal inilah yang mendorong konsumen untuk mau

⁶³ M Alief Hidayatullah, Rafika Lusi Aprilia, "Risiko Akad Murabahah Pada Koperasi Serba Usaha(KSU) di BMT Tanjung" Jurnal Kajian Ekonomi dan Perbankan Syariah. Vol 7. No. 1. (2023). Hal 9.

membeli produk dengan harga tinggi namun dengan kualitas yang tinggi pula.⁶⁴

C. Pembahasan

1. Strategi mempertahankan nasabah menabung dalam akad wadi'ah dan murabahah

Lembaga Keuangan Syariah khususnya di BMT Tanjung memiliki beberapa seni manajemen pada memasarkan produknya dan menarik minat nasabah buat menabung di BMT Tanjung serta Hijrah asal Bank Konvensional ke Bank Syariah. Berasal beberapa taktik yang dilakukan oleh BMT Tanjung yaitu sudah dijelaskan sebelumnya oleh peneliti yang terdiri asal strategi *Cross Selling*, lalu taktik yang biasa digunakan yaitu seni manajemen *Personal Selling* (penjualan langsung) menggunakan cara bersilaturahmi pada family, teman, teman serta masyarakat baik itu pra selling maupun after sale buat mempertahankan nasabah yang sudah bertransaksi pada BMT Tanjung, memperkenalkan perangkat lunak BMT Mobile dan Telemarketing.

Dalam hal ini faktor taktik pemasaran paling berpengaruh terhadap perkembangan BMT Tanjung. Beberapa strategi yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia adalah kunci sukses bagi BMT Tanjung ialah taktik pemasaran melalui kenaikan pangkat serta SDM BMT menjadi pelaksana *Relationship* (korelasi harus memiliki *attitude* (sikap),

⁶⁴ Nirmala Sabir. "Pengaruh Giro Wadiah dan Tabungan Wadiah Terhadap Laba Operasional Pada Bank Syariah di Indonesia" (Palopo: IAIN Palopo, 2022). Hal. 20-30.

profesionalisme, skill (keterampilan), *Empathy* (empati) dan lain sebagainya dan memperbaharui strategi-taktik yg dilakukan perbankan syariah semakin maju.⁶⁵

Memakai model *Personal Selling* (Penjualan pribadi). *Personal Selling* dilakukan menggunakan mengoptimalkan energi pemasaran untuk melakukan promosi (memperkenalkan) produk yg terdapat serta memberikan produk yang dimiliki sang pihak BMT Tanjung kepada nasabah, baik perorangan juga instansi pemerintahan juga partikelir.

Penjualan pribadi, di BMT Tanjung penjualan eksklusif ini disebut menggunakan silaturahmi. Silaturahmi ditujukan buat mempromosikan semua produk BMT Tanjung dan mengajak calon nasabah potensial buat mengenal serta menabungkan dananya pada BMT Tanjung. tetapi disamping itu, BMT Tanjung juga mengadakan silaturahmi buat menjaga hubungan serasi dengan nasabah sebelumnya serta dalam upayanya menambah kelayaitasan nasabah pada mengelola dananya di BMT Tanjung.

Silaturahmi memberikan laba bagi bank singkatnya, melalui hubungan tersebut, bank bisa menganalisis apa yg diinginkan pelanggan mereka, kriteria, kepribadian, dan harapan yg diinginkan oleh nasabah berasal bank.⁶⁶ Menggunakan seiring berjalannya saat, pada berharap

⁶⁵ Deri Rian Sanjaya., “Praktik Pemberian Bonus Pada Akad Wadi ’ Ah Dalam Tinjauan Hukum Praktik Pemberian Bonus Pada Akad Wadi’ah Dalam Tinjauan Hukum,” (Lampung: UINRI Lampung, 2021). Hal. 21-29.

⁶⁶ Angga Pramata. Esti Suntari., “Penerapan Strategi Pemasaran Produk Hasil Pemanfaatan Limbah Rumah Tangga Masyarakat Di Desa Ciseeng ,” Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat. Vol 3, no. 1 (Bogor: Universitas Pamulang, 2023). Hal. 4–6.

nasabah yg sudah memakai BMT Tanjung akan tetap loyal, memberikan bahwa mereka puas menggunakan kinerja bank.

Adapun di personal selling merupakan alat kenaikan pangkat yang digunakan buat menerapkan strategi ini. Optimalisasi Layanan Pelanggan (*Customer Service*) peran CS sangat krusial bagi sebuah perusahaan yg memiliki misi buat menyampaikan pelayanan prima kepada nasabahnya sehingga mereka bisa betah ketika bertransaksi pada BMT Tanjung. Pengoptimalan Layanan Pelanggan (*Costumer Service*).⁶⁷ Keliru satu cara perusahaan mendapatkan pangsa pasar artinya menggunakan memperoleh nasabah yang sebanyakbanyaknya.

Peningkatan jumlah nasabah ialah aspek yg paling krusial buat dilakukan melalui pemberian pelayanan yang optimal karena menggunakan pelayanan yg optimal memberikan dampak yg positif bagi jumlah nasabah yang dihasilkan. Pelayanan yg optimal di akhirnya juga akan mampu menaikkan citra perusahaan sehingga citra perusahaan dimata nasabahnya terus meningkat jual. menggunakan memiliki gambaran yang baik, segala yang dilakukan perusahaan akan diklaim baik juga.⁶⁸

Selain hal tersebut BMT juga menggunakan Telemarketing. Di prinsipnya, telemarketing ialah salah satu upaya marketing yang

⁶⁷ Ambar Lukitaningsih, “*Iklan yang Efektif sebagai Strategi Komunikasi Pemasaran* ” Vol. 13, no. 2 (Yogyakarta: Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa, 2013). Hal. 43.

⁶⁸ Maria Valeria Roellianti., “Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Maskapai Lion Air” *Jurnal Manajemen Dirgantara*. Vol 12, no. 2 (Yogyakarta: Universitas Yogyakarta, 2019). Hal. 47.

dievaluasi masih efektif selain memakai iklan di media umum. Telemarketing adalah aktivitas memasarkan atau mensosialisasikan jasa atau produk dengan media telepon. Pada umumnya, taktik marketing dengan menggunakan telemarketing ini acapkali dimanfaatkan sang beberapa perusahaan besar buat manawarkan atau mensosialisasikan produk atau jasanya.

Seorang pakar pemasaran menganggap bahwa penawaran dengan cara telemarketing ini cenderung lebih simpel buat diterima sang calon nasabah karena sifatnya memang berbicara langsung pada calon nasabah. Meskipun begitu, aktivitas Telemarketing ini pula mampu saja berdampak negatif bila target pasar atas suatu produk yg ditawarkan bukan calon nasabah potensial, atau asal day telemarketing tadi melakukan penawarannya secara memaksa pada calon nasabah.⁶⁹

agar mampu menghindari hal tersebut, BMT Tanjung mempunyai beberapa taktik sukses dalam menjalankan telemarketing, yaitu:

- a. Pahami produk menggunakan sempurna
- b. Melakiukan riset terkait calon nasabah
- c. Bersikaplah secara ramah dan masuk akal
- d. Berikanlah pertanyaan secara efisien
- e. Tidak selamanya harus berjualan.

⁶⁹ Yashinta Novi Hapsari, “Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Kualitas Nasabah Pada Produk Pembiayaan Mikro Faedah 25 Di PT Bank Bri Syariah Cabang Denpasar,” (Denpasar: PT Bank BRI Syariah, 2022. Hal. 54-76.

Menggunakan adanya strategi yang diterapkan oleh BMT Tanjung diharapkan umat muslim tidak ragu-ragu lagi buat melakukan transaksi atau menabung di BMT Tanjung maupun di BMT Cabang yang lain. Untuk mengatasi hambatan-hambatan tadi diantaranya BMT harus melakukan aktivitas kenaikan pangkat secara rutin, melaksanakan seminar pada kawasan-kawasan yang terpencil, melaksanakan kegiatan semacam “BMT Tanjung Goes to Campus”, serta lain sebagainya. Hal ini justru membuahkan BMT Tanjung akan semakin dikenal sang masyarakat baik perkotaan maupun pedesaan.⁷⁰

Suatu organisasi seperti BMT dapat meningkatkan strategi pengembangan dengan cara mencari kesesuaian antara kekuatan internal dan kekuatan eksternal suatu organisasi. Baitul Mal Wat Tamwil merupakan pelaku ekonomi mikro. Peran BMT dalam memberikan kontribusi pada gerak roda ekonomi kecil sangat nyata. BMT langsung masuk kepada pengusaha, selain itu nilai strategis BMT yang paling istimewa adalah menjadi penggerak pembangunan dalam menyantuni masyarakat. BMT memiliki strategi pemasaran tersendiri, tujuan dari strategi tersebut adalah supaya BMT tersebut berkembang dan dikenal oleh masyarakat luas.

2. Mengetahui lebih banyak menggunakan akad wadi'ah atau murabahah

⁷⁰Fitrih Safitri, “Strategi Pemasaran Rumah Makan Mak Mok Tembilahan Dalam Mempertahankan Kelangsungan Usaha” (Riau: UIN Sultan Syarif Kasim, 2022). Hal. 34-54.

Bank syariah khususnya BMT (Baitul Mal Wat Tamwil) adalah bank uang menyediakan produk-produk yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan syariat Islam diantaranya produk mudharabah, murabahah, dan wadi'ah. Salah satu produk yang terdapat di dalam bank syariah adalah produk wadi'ah. Produk ini telah banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia sebagai tabungan yang murni. Akan tetapi ada juga jenis wadi'ah yang digunakan oleh masyarakat untuk dikelola tabungannya oleh pihak bank yaitu wadi'ah yad dhamanah. Dimana wadi'ah ini merupakan produk yang menjadikan pihak dalam mengelola dana nasabah.⁷¹

Tabungan produk wadi'ah merupakan titipan yang diberikan kepada pihak penitip (bank) untuk menjaga barang titipan tersebut. Pada BMT Tanjung hanya menawarkan kepada masyarakat tabungan wadi'ah dimana persyaratannya ialah :

- 1) Menjadi anggota/calon anggota BMT Tanjung
- 2) Mengisi formulir pembukaan simpanan
- 3) Bukti identitas diri
- 4) Setoran pokok awal minimum Rp. 10.000 maksimum tidak terbatas
- 5) Administrasi perbulan : tidak ada/free 6) Biaya buku simpanan sebesar Rp 5000

⁷¹ Rifa Nikfatul Masruroh, "Tabungan Emas Dalam Meningkatkan Pendapatan Pt Pegadaian (Persero) Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Juni 2022 Tabungan Emas Dalam Meningkatkan Pendapatan Pt Pegadaian (Persero) Syariah," (Bengkulu: PT Pegadaian Persero, 2022). Hal 76-90.

Simpanan atau tabungan yang berakad wadiah ada 2 macam, yaitu:⁷²

1) Wadi'ah amanah merupakan dana titipan yang tidak boleh di pergunakan baik untuk kepentingan koperasi maupun untuk investasi usaha, pihak koperasi harus menjaga dana titipan ini sampai diambil oleh si pemiliknya. Wadiah yang dimaksud berupa dana ZIS (zakat, infaq, dan sadaqah).

2) Wadi'ah yadhomanah merupakan dana titipan yang diizinkan dikelola oleh koperasi syariah untuk usaha riil sepanjang dana tersebut belum diambil oleh pemiliknya. Dengan adanya hal tersebut koperasi syariah memberikan kelebihan berupa bonus kepada si penitip, meski tidak ada larangan untuk tidak memberikan bonusnya.

Wadiah merupakan prinsip simpanan murni dari pihak yang menyimpan atau yang menitipkan kepada pihak yang menerima titipan untuk dimanfaatkan atau tidak dimanfaatkan sesuai keuntungan titipan.

Jenis-jenis Wadiah yaitu:

1) *Wadi'ah Yad Amanah* Adalah titipan murni dari pihak yang menitipkan barang kepada pihak penerima titipan. Pihak penerima titipan harus menjaga dan memelihara barang titipan dan tidak diperkenankan untuk memanfaatkannya. Penerima barang titipan

⁷² Yuliyanti, "Konsep Akad Wadiah Dalam Sistem Tabungan Hari Raya Di Desa Sumber Tengah Kecamatan Binakal Kabupaten Bondowoso" (Bondowoso: UINKHAS Jember, 2022). Hal. 31-42.

akan menerima barang dengan utuh kepada pihak yang menitipkan setiap saat barang itu ketika dibutuhkan.

- 2) *Wadi'ah Yad Dhamanah* Adalah akad wadi'ah dimana pihak penerima titipan pada memanfaatkan barang yang dititipi. Penerima titipan wajib mengembalikan barangnya secara utuh, penerima titipan diperbolehkan memberikan imbalan dalam bentuk bonus yang diperjanjikan sebelumnya.

Untuk itu maka akad yang dibutuhkan dalam produk funding di BMT Tanjung yaitu *Wadi'ah Yad Dhamanah*, dalam ini pihak KSPPS BMT Tanjung berhak mengelola dana tersebut secara profesional sesuai prinsip syariah, untuk disalurkan sebagai pembiayaan kepada masyarakat dengan timbal balik bonus kepada pemilik simpanan dengan persentase yang ditentukan oleh manajemen BMT Tanjung yang disesuaikan dengan pendapatan per bulan BMT Tanjung.

Menurut Karim (2003) *Murabahah* merupakan transaksi penjualan barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan (*margin*) yang sudah disepakati oleh kedua belah pihak penjual dan pembeli. Yang membedakan *murabahah* dengan penjualan yang lain adalah dalam *murabahah* penjual penjual secara jelas memberi tahu kepada pembeli harga pokok barang dan besaran keuntungan yang diinginkan oleh penjual.⁷³

⁷³ YEY Enjelia, "Analisis Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Pertumbuhan Pendapatan Nasional Kota Bali Tahun 2020," *Jurnal Manajemen, Ekonomi, Keuangan*". Vol 3, no. 1 (Bali: Poltek Kututaraja, 2022). Hal. 62.

Kemudian muncul perdebatan mengenai harga perolehan, apakah hanya sebesar harga beli atau ditambah dengan biaya lainnya. Keempat ulama madzab membolehkan pembebanan biaya langsung yang harus dibayarkan kepada pihak ketiga. Mereka tidak memperbolehkan pembebanan biaya langsung yang berhubungan dengan pekerjaan yang seharusnya dilakukan oleh penjual, dan biaya tidak langsung bila tidak menambahkan nilai barang.

Pembiayaan merupakan pendanaan yang diberikan oleh pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun dilakukan oleh lembaga. Dalam UU No. 10 tahun 1998 disebutkan bahwa pembiayaan berdasarkan prinsip syariah adalah penyediaan uang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.⁷⁴

Pada umumnya akad pada BMT Tanjung yaitu :

- i. Prinsip bagi hasil
- ii. Prinsip jual beli
- iii. Prinsip sewa menyewa.

⁷⁴ Inda Nopita Sari. Havis Aravik. Choiriyah Choiriyah., “Strategi Pemasaran Produk Tabungan Tasbeih Pada PT Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Pembantu Km 12 Palembang di Masa Pandemi Covid-19” Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah. Vol 2, no. 2. (Palembang: PT Bank Sumsel Babel) 2022. Hal 34.

Menurut Anang dan Andrianto, untuk bisa mengetahui layak tidaknya seseorang dalam mendapatkan kredit atau pembiayaan, pada umumnya lembaga keuangan syariah menerapkan prinsip 5C, antara lain:

1) Karakter (*Character*)

Character merupakan sifat atau watak dari konsumen, baik dalam kehidupan pribadi maupun dalam lingkungan usahanya. Kegunaannya yaitu untuk mengetahui sejauh mana keseriusan nasabah dalam memenuhi kewajiban sesuai dengan perjanjian yang telah ditetapkan.

2) Kemampuan (*Capacity*)

Capacity merupakan kemampuan yang dimiliki oleh nasabah dalam menjalankan usahanya dengan tujuan memperoleh laba yang diharapkan. Tujuan dari penilaian kemampuan yaitu agar dapat mengukur atau mengetahui sejauh mana nasabah mampu mengembalikan atau melunasi hutang-hutannya secara tepat waktu dari hasil usaha yang diperoleh.

3) Modal (*Capital*)

Capital adalah jumlah dana atau modal sendiri yang dimiliki oleh nasabah guna untuk menunjang lancar tidaknya suatu usaha tersebut. Seseorang yang akan mengajukan pembiayaan harus mempunyai modal terlebih dahulu guna membayar uang muka. Jadi dalam hal ini pihak bank hanya berfungsi sebagai tambahan dari kekurangan modal yang dimiliki oleh nasabah tersebut.

4) Jaminan (*Collateral*)

Collateral merupakan barang yang diserahkan nasabah guna untuk jaminan atau agunan terhadap pembiayaan yang diterimanya. Jaminan tersebut digunakan untuk jaminan kepastian pelunasan hutang nasabah kepada bank.

5) Kondisi (*Condition*)

Condition merupakan situasi dan kondisi yang dapat mempengaruhi perekonomian pada jangka waktu tertentu saat pembiayaan.

Jadi dapat dikatakan bahwasanya kualitas jasa terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, empati dan jaminan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. kualitas jasa adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.⁷⁵

Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi, peningkatan laba perusahaan tersebut sangat ditentukan oleh pendekatan yang digunakan.

Tidak hanya itu, Sistem manajemen BMT Tanjung dalam menanggapi keluhan, saran dan kritik dari konsumen sudah sangat baik.

Dengan selalu terbuka akan masukan, BMT ini mampu merebut anggota yang kecewa atas kualitas atau keputusan yang diberikan. Setiap keluhan, kritik dan saran yang diberikan terhadap perusahaan atau

⁷⁵ Sanjaya., "*Praktik Pemberian Bonus Pada Akad Wadiah Dalam Tinjauan Hukum Praktik Pemberian Bonus Pada Akad Wadiah Dalam Tinjauan Hukum.*". (Lampung: PT BPRS Mitra Agro Usaha, 2021). Hal 55-76.

organsasi dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan, sehingga memungkinkannya untuk beraksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

Jadi dapat disimpulkan bahwa untuk peminat antara akad wadi'ah dan akad murabahah yang diterapkan oleh BMT Tanjung, menurut survey yang sudah peneliti survey maka akad wadi'ah lah yang lebih banyak diminati oleh nasabah BMT Tanjung. Hal ini karena memang akad wadi'ah lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat sekitar BMT Tanjung yang rata-rata adalah penduduk menengah kebawah untuk memulai menabung di BMT Tanjung. Selain sistem tabungannya yang tidak ribet, akad wadi'ah juga sangat membantu masyarakat yang ingin menabung tanpa batasan jumlah tabungan.

