

Membangun Kepercayaan dan Loyalitas Melalui Pendampingan dan Sosialisasi Produk pada Nasabah BMT NU Kabupaten Kediri

Muhammad Choirul Anash¹, Yunia Fadila Anggraini², Muhammad Furqon Alvaridzi³,
Muhamad Hawary Naskurilah⁴

^{1,2,3,4}IAIN Kediri

triplea733@gmail.com¹

Kilas Artikel

Volume 1 Issue 3
September 2023

Article History

Submission: 20-04-2023

Revised: 02-08-2023

Accepted: 03-09-2023

Published: 28-09-2023

Kata Kunci:

BMT NU, Kepercayaan,
Loyalitas Nasabah

Keywords:

BMT NU, Trust, Customer
Loyalty



Welfare Jurnal Pengabdian
Masyarakat is licensed under a
Creative Commons Attribution-Share
Alike 4.0 International License.

Abstrak

Kesulitan yang dihadapi BMT NU yang berada di Kediri adalah membangun kepercayaan pelanggan, bisa jadi mengatakan bahwa tidak semua individu memiliki kepercayaan dan tanggung jawab yang dapat membuat pelanggan loyal dan setia, mengingat bahwasanya BMT NU cabang Kediri ini baru saja dibuka dan diresmikan dan sudah berjalan hampir ada setahun. Maka dari itu mahasiswa membantu memberikan sedikit arahan dan bimbingan sekaligus pendampingan yang sudah sesuai dengan para ahli. Hasilnya menunjukkan bahwa kepercayaan adalah perekatnya memperkuat kepercayaan pelanggan dan sebaliknya. Jika kepercayaan sudah muncul, maka langkahnya ialah menjalin kerjasama lebih mudah sehingga akan menguntungkan kedua belah pihak. Kepercayaan pelanggan berdampak dalam menciptakan loyalitas pelanggan. Pelanggan akan loyal atau setia pada suatu produk atau jasa jika pelanggan sudah memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap produk atau jasa tersebut.

Abstract

The difficulty faced by BMT NU in Kediri is building customer trust. It could be said that not all individuals have trust and responsibility that can make customers loyal, given that the BMT NU Kediri branch has just opened, was inaugurated, and has been running for almost a year. Therefore, students help provide a little direction and guidance, as well as assistance that is in accordance with Therefore, students help provide a little direction and guidance, as well as assistance that is in accordance with experts' recommendations. The results show that trust is the glue that strengthens customer trust and vice versa. If trust has emerged, then the next step is to establish cooperation more easily so that it will benefit both parties. Customer trust has an impact on creating customer loyalty. Customers will be loyal to a product or service if they already have high trust in the product or service.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) di Indonesia, tentu bukan hal yang asing lagi. Namun mulai sekitar tahun 1992, bermunculan lembaga keuangan yang berbasis syariah yang membatasi tindakan konsep bunga (riba) dalam aktivitasnya (Melina, 2020). Komponen penting dibalik lahirnya bank syariah maupun lembaga keuangan mikro

Korespondensi:

Muhammad Choirul Anash
triplea733@gmail.com

syariah adalah pelarangan riba secara tegas dalam Al-Quran. Riba merupakan penambahan yang diambil tanpa adanya transaksi Pengganti atau penyeimbang yang dibenarkan syariah. Pada era globalisasi saat ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin bertambah ketat. Loyalitas nasabah kini menjadi salah satu poin penting yang sangat diperhatikan perkembangannya oleh para pelaku bisnis baik sektor makro maupun mikro. Loyalitas nasabah yang merupakan sebuah tanda kesetiaan atau komitmen seseorang terhadap suatu merk atau produk kini sangat perlu diperhatikan. Mengingat persaingan lembaga keuangan syariah makro ataupun mikro yang semakin kuat terkhusus pada BMT. Baitul Maal Wa Tamwil yang merupakan sebuah lembaga intermediasi masyarakat surplus dan masyarakat defisit dalam ruang lingkup yang sempit seperti salah satu BMT di Kediri yaitu BMT NU. Peningkatan dan penurunan nasabah dapat terjadi karena beberapa faktor diantaranya kualitas pelayanan, penanganan komplain dan kepuasan nasabah.

Pelayanan nasabah diberikan oleh berbagai pihak yaitu customer service (CS) yang berperan sangat penting, tugas utamanya adalah memberikan pelayanan dan membina pelayanan, melayani para nasabah dan selalu berusaha menarik dengan cara meyakinkan para calon nasabah dengan baik. Namun istilah CS digunakan secara khusus untuk dunia perbankan. Selain itu pelayanan juga diberikan oleh teller. Teller lebih banyak berhubungan kepada nasabah dalam bidang penyetoran dan penarikan uang nasabah, akan tetapi walaupun peran teller tidak sama dengan CS, teller juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap para nasabah. Daya tanggap dari seorang karyawan dalam merespon dan membantu konsumen untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap merupakan suatu alat pengukur sederhana dalam kualitas pelayanan yang ada di BMT tersebut. Kemampuan untuk memberikan jasa dengan akurat dan mempunyai wawasan terhadap produk serta bertutur kata dengan keramahan, kesopanan dalam memberikan pelayanan, kemampuan menanamkan kepercayaan nasabah juga merupakan salah satu kualitas dari sebuah pelayanan yang baik. Sehingga apabila sebuah lembaga mempunyai kualitas pelayanan yang baik juga akan mempengaruhi kepuasan dari para nasabah itu sendiri dan akan memunculkan sifat kelayakan dari nasabah.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penentu loyalitas pelanggan. Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki nasabah, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan tersebut. Sebuah lembaga keuangan dikatakan bijaksana kalau mengukur kepuasan nasabahnya secara teratur, karena kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan, nasabah memang harus dipuaskan. Nasabah yang tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi nasabah lembaga keuangan lain yang dapat memberikan kepuasan yang lebih baik. Jadi, suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan nasabah merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif.

Didalam BMT NU sendiri menggunakan prinsip Syariah dan bebas dari praktik Riba yang dilarang dalam Islam. Kehadiran lembaga keuangan mikro syariah yang disebut BMT mungkin membawa banyak manfaat ekonomi bagi masyarakat, terutama masyarakat kecil yang benar-benar cuek dengan bank dan menentang riba karena mengarah pada ekonomi kerakyatan (Afrida Indra et al., 2017). Sistem kerja yang diterapkan oleh BMT NU pada akhirnya sama dengan model kerja bank syariah yang merupakan lembaga intermediasi. Kumpulkan dana dari komunitas dan alihkan ke komunitas.

Salah satu kesulitan yang dihadapi oleh BMT NU ialah membangun kepercayaan nasabah, dapat dikatakan bahwa tidak semua individu memiliki kepercayaan dan tanggung jawab yang dapat membuat nasabah menjadi setia dan loyal, karena masih terdapat beberapa

nasabah yang menunjukkan perilaku beralih (*switching behavior*) (Lapasiang et al., 2017). Lembaga keuangan merupakan bentuk perusahaan yang berorientasi pada kepercayaan nasabah. Tanpa kepercayaan dari nasabah, suatu lembaga tidak akan mampu menjalankan kegiatan usahanya dengan baik (Wahyuni, 2015). Berdasar pada hal tersebut, maka tim kami melakukan pengabdian guna meningkatkan kepercayaan dan loyalitas nasabah.

2. METODE

Pengabdian kepada lingkungan masyarakat yaitu PAR (*Participatory Action Research*). PAR yaitu jenis penelitian dalam bentuk pengabdian berupa kegiatan riset yang diimplementasikan dalam sebuah aksi secara partisipatif oleh peneliti bersama masyarakat dalam lingkup sosial untuk mencapai suatu perubahan kondisi sosial ke arah yang lebih baik. Metodologi jenis ini mengharuskan seorang peneliti berkolaborasi dengan masyarakat untuk merancang suatu kegiatan yang akan diteliti sedemikian rupa, mempersiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan baik dari segi media, alat, tempat, bahkan seorang pembina, sekaligus sebagai subyek penelitian. Setelah semua kebutuhan dipersiapkan, maka seorang peneliti menyusun dan melaksanakan agenda yang telah direncanakan mencapai tujuan yang dikehendaki. Masalah yang akan diatasi merupakan buah aspirasi dan kebutuhan masyarakat yang diharapkan terwujudnya dampak positif terhadap perubahan kehidupan masyarakat.

3. HASIL & PEMBAHASAN

Setelah melakukan beberapa tahap pengamatan terhadap BMT NU Kabupaten Kediri serta nasabah BMT NU Kabupaten Kediri, penulis menemukan bahwa sebagian besar nasabah pada BMT NU Kabupaten Kediri merupakan pelaku bisnis baik dalam skala kecil, menengah maupun besar. Hal ini tentu saja menimbulkan banyak kelebihan dan kekurangan tersendiri baik pada BMT NU Kabupaten Kediri maupun terhadap nasabahnya, terkhususnya adalah halangan bagi para pelaku bisnis yang menjadi nasabah pada BMT NU Kabupaten Kediri. Dari hal inilah muncul sebuah gagasan bagi kami untuk melakukan pendampingan pada BMT NU Kabupaten Kediri yang kemudian disampaikan secara utuh melalui pendampingan kepada nasabah yang sedang mengalami stagnasi atau permasalahan-permasalahan tertentu pada bidang bisnisnya.

Dari program-program yang telah dilakukan oleh BMT NU Kabupaten Kediri serta dari masalah yang dialami oleh sebagian nasabah, maka pihak penulis melakukan pendampingan baik kepada pihak BMT NU Kabupaten Kediri ataupun pihak nasabah yang sedang mengalami kesulitan. Menindaklanjuti atas banyaknya pesaing BMT NU Kabupaten Kediri yang berupa lembaga keuangan syariah dan non syariah, serta masyarakat yang masih merasa ragu untuk melakukan tabungan pada BMT NU Kabupaten Kediri, maka pihak penulis melakukan pendampingan kepada BMT NU Kabupaten Kediri agar dapat menjalankan program pendampingan nasabah yang sesuai dengan pendapat para ahli yang dapat disimpulkan menjadi empat kategori, yaitu Motivasi, Pendidikan dan Pelatihan, Bimbingan dan Konsultasi, serta Monitoring dan Evaluasi. Hal ini diharapkan mampu meningkatkan tingkat kompetensi BMT NU Kabupaten Kediri dan meningkatkan loyalitas nasabah yang akan menjadi nasabah di BMT NU Kabupaten Kediri.

Sejauh yang dialami oleh penulis, BMT NU Kabupaten Kediri hanya menerapkan dua SOP dari empat kategori, yaitu Motivasi dan Bimbingan dan Konsultasi. Maka dari itu penulis melakukan pendampingan guna memberikan arahan kepada BMT NU Kabupaten Kediri

untuk menerapkan dua program yang lainnya yaitu Pendidikan dan Pelatihan dan Monitoring dan Evaluasi. Berikut penjelasan mengenai dua kategori berikut:

1. Pendidikan dan Pelatihan

Pola pendidikan yang diusung oleh penulis tetap berlandas pada kebutuhan mayoritas nasabah dikarenakan mayoritas dari nasabah adalah pelaku UMKM. Pihak penulis berperan sebagai pemasok serta pembantu BMT dalam melakukan pelatihan tersebut. Sedangkan pada pihak BMT NU berperan sebagai eksekutor yaitu menentukan tempat, materi pelatihan yang akan disampaikan, dan segala jenis kebutuhan dalam masa pelatihan tersebut. Ditinjau kembali bahwa sebagian besar masyarakat yang mengikuti pelatihan adalah pelaku bisnis UMKM maka isi dari pelatihan tersebut harus sesuai dengan permasalahan yang sering dihadapi oleh pelaku bisnis tersebut.

Adapun dari pihak BMT NU Kabupaten Kediri juga mendatangkan pemateri guna memperkuat pengaruh dari pelatihan yang akan dilaksanakan, sehingga mampu memberikan efek yang signifikan kepada masyarakat yang mengikuti pelatihan tersebut. Agenda yang akan dilaksanakan diantaranya adalah:

Table 1
Jadwal Kegiatan

No	Pembicara	Tanggal	Sesi	Materi
1	Pemateri	23-Maret-2023	1	Pencatatan Keuangan
2	Pemateri	23-Maret-2023	2	Produksi
3				Pemasaran
4	Pemateri	23-Maret-2023	3	Perencanaan
5				Evaluasi

2. Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dan evaluasi dilakukan pada dasarnya untuk mengamati perkembangan pada suatu hal yang sedang diamati. Pada kasus BMT NU Kabupaten Kediri, hal yang sedang diamati adalah perkembangan dari para pelaku usaha yang menjadi nasabah BMT NU Kabupaten Kediri. Hal ini dilakukan untuk melihat nilai suatu usaha yang sedang dijalankan, apakah usaha tersebut sehat atau tidak, apakah usaha tersebut berkembang atau malah mengalami kemunduran. Apabila suatu usaha mengalami permasalahan yang menghambat tingkat pertumbuhan pada usaha tersebut maka akan dilakukan evaluasi, yaitu mencari solusi atas permasalahan yang dialami oleh pelaku usaha tersebut.

Monitoring dan evaluasi dianggap perlu dilakukan oleh BMT NU Kabupaten Kediri kepada para nasabahnya karena banyak dari para pelaku usaha mengalami permasalahan yang berbeda-beda dan masih bersifat asing bagi sudut pandang nasabah. Tugas BMT NU Kabupaten Kediri disini adalah memonitoring dan melakukan evaluasi bersama apabila para nasabah mengalami kesulitan dalam proses pengembangan usahanya.

3.2 Rintangan Yang Dihadapi BMT NU Kabupaten Kediri Pada Proses Pelaksanaan Pendampingan

Sebagai badan usaha yang memperhatikan nasabahnya secara menyeluruh, maka BMT NU Kabupaten Kediri harus bersungguh-sungguh dalam memikul tanggung jawabnya sebagai instansi yang berperan menjadi pendamping terhadap para pelaku bisnis yang

menjadi nasabahnya. Hal ini tidak terlepas dari banyaknya halangan dan rintangan yang senantiasa dihadapi oleh pihak BMT NU Kabupaten Kediri, diantaranya: a. Konsistensi

Tingkat konsistensi anggota mengenai pentingnya mengikuti pelatihan yang akan dilaksanakan oleh BMT NU Kabupaten Kediri dan pengamalan ilmu yang diperoleh menjadi momok bagi pendamping nantinya, karena setiap pelatihan yang dilakukan secara rutin akan secara tidak langsung membuat minat dan motivasi anggotanya menurun, hal ini bukan tanpa sebab karena para anggota dapat terbilang memiliki jadwal yang cukup padat dan memiliki tanggung jawab yang berbeda-beda. Hal yang akan sering terjadi adalah mengendurnya motivasi dan para anggota sudah mulai tidak memperhatikan materi-materi yang disampaikan oleh pembicara.

Dari hal-hal tersebut pihak dari BMT NU Kabupaten Kediri tetap melakukan pendekatan kepada para nasabah agar motivasi mereka tetap terjaga dan tetap melakukan pelatihan yang diadakan oleh BMT NU Kabupaten Kediri. Sama halnya dengan nasabah, pihak BMT NU Kabupaten Kediri tidak boleh kehilangan semangat dan motivasinya agar program terus berjalan dan dapat membantu tingkat perkembangan para pelaku usaha yang menjadi nasabahnya.

b. Manajemen

BMT NU Kabupaten Kediri yang berperan sebagai pendamping tidak dapat memaksakan pelatihan dan memberikan penjelasan yang lebih lanjut apabila nasabah menolak untuk diberikan penawaran, bahkan jika dilihat dari kondisi dari nasabah tersebut termasuk golongan nasabah yang perlu diberdayakan.

3.3 Solusi Pada Permasalahan Yang Dihadapi Oleh BMT NU Kabupaten Kediri

Permasalahan adalah hal yang biasa dialami oleh setiap orang, begitu juga pada BMT NU Kabupaten Kediri yang merupakan instansi keuangan yang menampung banyak orang. Namun adanya permasalahan adalah untuk dipecahkan solusinya, seperti masalah yang sudah dijabarkan sebelumnya. Solusi untuk menghadapi permasalahan-permasalahan tersebut diantaranya adalah:

Yang pertama untuk permasalahan menurunnya semangat dan motivasi nasabah untuk tetap mengikuti pelatihan secara konsisten, salah satu solusinya adalah pembawaan materi yang tidak berulang-ulang dan hanya menyampaikan ilmu yang bermanfaat bagi para nasabah. Hal ini dilakukan agar pembahasan materi tidak terlalu meluas sehingga tidak memakan banyak waktu dan tidak bersifat membosankan bagi mayoritas nasabah. Kemudian dalam penerapannya, terkadang ada beberapa nasabah yang lupa akan materi yang disampaikan oleh pemateri tempo hari sehingga tidak terlaksana, maka dari itu ada baiknya pihak BMT NU Kabupaten Kediri melakukan monitoring dan evaluasi guna mendampingi nasabah yang mengalami permasalahan seperti ini.

Yang kedua mengenai permasalahan bahwa BMT NU Kabupaten Kediri tidak dapat mencampuri pelaku bisnis meskipun pelaku bisnis tersebut perlu diberdayakan. Salah satu solusinya adalah dengan memberikan pendekatan yang berbeda, hal ini dapat dimaksudkan bahwa pihak BMT NU Kabupaten Kediri tidak melakukan pendekatan yang bersifat menggurui. BMT NU Kabupaten Kediri dapat menerapkan pendekatan silaturahmi ataupun memberikan masukan yang berbentuk problem solving menurut sudut pandang dari pihak BMT NU Kabupaten Kediri ketika nasabah tersebut mengalami permasalahan. Dapat ditarik kesimpulan bahwa BMT NU Kabupaten Kediri tidak melepaskan pendampingannya terhadap nasabah, hanya saja bentuk pendampingannya yang berbeda.

4. KESIMPULAN

Pendampingan yang dilakukan oleh penulis kepada BMT NU Kabupaten Kediri kemudian disampaikan dengan baik kepada para nasabah memberikan dampak yang signifikan terhadap rasa percaya dan loyalitas nasabah yang dibuktikan dengan meningkatnya jumlah tabungan dan jumlah nasabah penabung yang terus bertumbuh setiap bulannya. Hal ini tidak terlepas dari tingkat profesionalisme dari pihak BMT NU Kabupaten Kediri yang senantiasa mendukung penulis untuk terus memberikan pengarahan dan kemudian mengimplementasikannya secara terstruktur dan rapi. Pada akhirnya pendampingan yang dilakukan BMT NU Kabupaten Kediri kepada nasabah pelaku usaha merupakan hal yang terkesan baru dan menjadi salah satu tujuan dari BMT NU Kabupaten Kediri yaitu membantu pertumbuhan perekonomian bagi para pelaku usaha yang menjadi nasabah BMT NU Kabupaten Kediri. Hal ini juga secara tidak langsung meningkatkan kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh BMT NU Kabupaten Kediri.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrida Indra, Y., Een Fryanti, Y., Auditya, L., Yustati, H., & Stiawan, E., *Strategi Meningkatkan Perekonomian Masyarakat Daerah Kabupaten Seluma Provinsi Bengkulu Melalui Baitul Mal Wat Tamwil (BMT)*, Bengkulu, Sinar Jaya Berseri, 2017.
- Asih, D., Utami, W., Imaningsih, E. S., Yuliantini, T., Soelton, M., Martawireja, A. E., & Kasmu, A. B. P., *Prioritizing The Role Of Baitul Maal Wat Tamwil In Empowering The Community's Economy*, *Iccd*, 3(1), 2021.
- Burhan, Aslihan, *Pedoman Manajemen Pendampingan*, Makalah untuk Program Pendampingan Faqir Miskin Melalui Keterpaduan Kube dan BMT Kube dan Sub Urban Pinbuk, 2009.
- Huda, Nurul, *Pengaruh Sikap, Norma Subjektif Dan Kendali Prilaku Terhadap Intensi Memilih Baitul Maal Wat Tamwil*, Politeknik Negeri Bandung, *Jurnal Ekspansi*, Vol. 2., No. 2., 2019.
- Jihan Feby Az Zahra, Asy'ari, M. A., & Efendhi, G. G. K. (2023). Sosialisasi Pengenalan dan Pemanfaatan Penggunaan Layanan Perbankan Syariah Melalui Aplikasi MDIN Pada Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Mojokerto. *Welfare : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(2), 253–258. Retrieved from <https://jurnalfebi.iainkediri.ac.id/index.php/Welfare/article/view/467>
- Kartajaya, H., Sula, Muhammad S., *Syariah Marketing*, Cetakan Ketiga, Bandung, Mizan Media Utama, 2006.
- Lapasiang, D., Moniharapon, S., Loindong, S., & Ratulangi, U. S., *Pengaruh Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Pegadaian (Persero) Cabang Karombasan Manado*, Universitas Sam Ratulangi, *Jurnal Emba*, Vol. 5., No 3., 2017.
- Melina, Fichia, *Pembiayaan Murabahah Di Baitul Maal Wat Tamwil (BMT)*, UIR Press, *Jurnal Tabarru'*, Vol. 3., No. 2., 2020.
- Moleong, Lexy J., *Metode Pendekatan Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosda Karya, 2004
- Mulia, Rizki Afri, *Peranan Program Koperasi Jasa Keuangan Syariah Baitul Maal Wat Tamwil (KJKS BMT) Dalam Pemberdayaan Pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah Di Kota Padang*, *Ensiklopedia Social Review*, 2019.
- Natalina, Sri Anugrah, and Arif Zunaidi. 2023. "Pandemic Impact on Islamic Financial Literacy: A Study in Bojonegoro Regency". *Al Iqtishod: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Ekonomi Islam* 11 (2), 19-38. <https://doi.org/10.37812/aliqitishod.v11i2.556>.
- Sudarsono, Heri, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: Ekonisia, 2003.