

BAB IV

ANALISA KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP SIRELA (SIMPANAN SUKARELA) PADA BMT HARAPAN UMAT PATI

A. Analisa Kepercayaan Nasabah Terhadap Simpanan Sukarela pada BMT HARUM Pati

Dari hasil penelitian di lapangan, di peroleh data yang dapat memberikan banyak informasi berkaitan dengan kepercayaan nasabah terhadap simpanan sukarela pada BMT HARUM Pati, dari hasil observasi dan wawancara kemudian dokumentasi yang telah peneliti lakukan, maka langkah selanjutnya adalah menganalisa kepercayaan nasabah terhadap simpanan sukarela pada BMT HARUM Pati serta analisa tentang faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepercayaan nasabah terhadap simpanan sukarela pada BMT HARUM Pati.

Kepercayaan nasabah adalah keyakinan seseorang yang mempunyai kerjasama dengan perusahaan atau lembaga yang seseorang tersebut beranggapan bahwa, perusahaan atau lembaga tersebut dapat dipercaya.¹⁶⁹ Barney dan Hansen (1994) berpendapat bahwa kepercayaan nasabah merupakan keyakinan dari kedua pihak dan diantara keduanya tidak akan memanfaatkan kelemahan pihak lain berdasarkan keyakinan bahwa, tindakan yang dilakukan sesuai yang diharapkan.¹⁷⁰

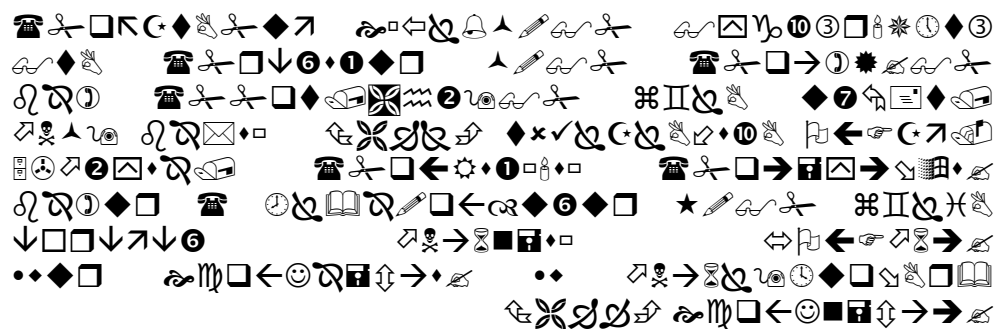
¹⁶⁹ Ronny Sautma Hotma, *Hubungan Bank dan Nasabah Terhadap Produk Tabungan dan Deposito*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1995, hlm. 40.

¹⁷⁰ Yeni Dwi Meilianasari, Analisis Kepercayaan Nasabah Pengguna ATM, *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol. 2. No. 01, April 2012, hlm.30.

Kepercayaan nasabah terhadap simpanan sukarela pada BMT HARUM Pati merupakan asas utama bagi BMT HARUM Pati untuk berkembang. Berkembang dan bertumbuh secara kuantitas dan diiringi dengan kualitas membawa BMT HARUM tersebut semakin dapat dipercaya. Hubungan antara BMT HARUM dan nasabah didasarkan pada dua unsur yang saling terkait yaitu hukum ekonomi islam dan kepercayaan. BMT HARUM hanya dapat melakukan kegiatan dan mengembangkan BMTnya, apabila nasabah percaya untuk menempatkan uangnya pada produk-produk yang ada pada BMT HARUM tersebut. Berdasarkan kepercayaan nasabah, BMT HARUM dapat memobilisir dana dari nasabah untuk ditempatkan pada BMT HARUM dan BMT HARUM akan memberikan bagi hasil sesuai dengan akad atau kesepakatan antara nasabah dan BMT HARUM.

Kepercayaan nasabah terhadap simpanan sukarela pada BMT merupakan gambaran sebuah BMT HARUM secara umum sangat mempengaruhi tingkat kepercayaan nasabah pada BMT HARUM. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi, seperti pelayanan, akses yang mudah, keadaan keuangan BMT HARUM, berita-berita di media massa tentang BMT HARUM, pengalaman masyarakat pernah berhubungan dengan BMT HARUM, dan faktor karena masih ada hubungan keluarga dengan karyawan BMT HARUM. Semakin tinggi tingkat kepercayaan nasabah pada sebuah BMT HARUM, maka semakin tinggi pada kemungkinan BMT HARUM untuk menghimpun dana dari Nasabah dengan efisien dan sesuai rencana penggunaan dananya.

Salah satu faktor lain yang membentuk kepercayaan nasabah adalah Sistem Syari'ah yang diterapkan pada BMT HARUM, salah satu sistemnya yakni menggunakan bagi hasil bukan bunga, sehingga nasabah menganggap bunga itu *riba* dan di terapkannya sistem syari'ah yang menggunakan bagi hasil ini, BMT sebagai fasilitator untuk menghindari praktik riba karena Islam melarang praktik *riba*. Salah satu ayat yang menerangkan tentang *riba* adalah surat Al Baqarah 278-279 yang bunyinya:



*“Hai orang-orang beriman, bertaqwalah kamu kepada Allah dan tinggalkanlah sisa riba yang belum dipungut, jika kamu termasuk orang-orang yang beriman. Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisariba), Allah dan Rasul-Nya akan memerangi kamu. Dan jika kamu bertaubat dari mengambil riba, kamu tidak akan menganiaya dan tidak pula dianiaya.”*¹⁷¹

Kepercayaan nasabah terhadap simpanan sukarela pada BMT HARUM Pati terbentuk karena faktor mengandung nilai-nilai syari'ah dengan menerapkan prinsip-prinsip syari'ah yakni Sesuai dan aman dari segi syari'ah, halal dan baik, bermanfaat bagi pengembangan usaha yang bersifat ekonomi islam, dan imbalan berupa bagi hasil yang disesuaikan dengan pendapatan BMT HARUM Pati, pada faktor mengandung nilai-nilai syari'ah dengan

¹⁷¹ Departemen Agama RI *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Semarang: Toha Putra, 1997, hlm.48.

menerapkan prinsip-prinsip syari'ah menunjukkan bahwa prinsip-prinsip syari'ah yang diterapkan oleh BMT HARUM Pati sudah cukup diterima dari segi syari'ahnya namun pemahaman-pemahaman dari nasabah dari kategori pendidikan yang rendah masih sulit menerima pemahaman sistem BMT HARUM yang menggunakan sistem Syari'ah tersebut.

Kepercayaan nasabah terhadap simpanan sukarela pada BMT HARUM Pati terbentuk karena faktor pelayanan yang diberikan oleh karyawan dengan baik yakni Tersedianya sarana dan prasarana yang baik. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi, memberikan jaminan kerahasiaan setiap bertransaksi, memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, berusaha memahami kebutuhan nasabah, mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah. Sehingga dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang baik cukup bisa diterima nasabah untuk membentuk kepercayaan nasabah terhadap simpanan sukarela pada BMT HARUM Pati.

Kepercayaan nasabah terhadap simpanan sukarela pada BMT HARUM Pati terbentuk karena faktor akses yang mudah yakni nasabah Mudah menjangkau kantor BMT, letak kantor BMT dekat dengan rumah, serta sistem antar jemput yang dilakukan oleh karyawan BMT membuat nasabah nyaman tanpa harus datang ke kantor secara langsung ketika nasabah mau menabung atau mengambil uangnya. Sistem jemput bola di pasar yang dilakukan oleh karyawan BMT HARUM mempermudah nasabah yang pekerjaan berjualan di pasar, setiap hari bisa menyisihkan hasil jualanya untuk

di tabungkan di BMT HARUM Pati tanpa harus datang secara langsung di kantor BMT HARUM Pati, sehingga akses yang mudah menjadikan nasabah nyaman dan semakin percaya dengan BMT HARUM Pati.

Kepercayaan nasabah terhadap simpanan sukarela pada BMT HARUM Pati terbentuk karena faktor pengalaman masyarakat yang pernah berhubungan dengan BMT HARUM Pati, dirasakan hanya sebagian nasabah saja, karena nasabah lebih percaya dengan faktor layanan dan akses yang diberikan karyawan kepada nasabah.

Kepercayaan nasabah terhadap simpanan sukarela pada BMT HARUM Pati terbentuk karena faktor masih ada hubungan keluarga, yakni pengelola atau karyawan BMT HARUM Pati masih ada hubungan keluarga dengan nasabah penyimpan dana pada BMT HARUM Pati hanya mencapai sebagian kecil nasabah saja, dikarenakan nasabah lebih percaya dengan BMT HARUM Pati karena faktor akses yang mudah.

B. Dampak Perkembangan BMT HARUM Pati

Perkembangan BMT HARUM Pati merupakan suatu wujud dari permintaan masyarakat yang membutuhkan suatu sistem yang menggunakan prinsip-prinsip syari'ah. Perkembangan terjadi pada BMT HARUM Pati patut kita syukuri, karena diharapkan nantinya menjadi titik tumpu perkembangan lembaga keuangan syari'ah di Indonesia, sehingga mampu mengembangkan perekonomian umat Islam.

Infrastruktur dan resiko BMT yang berbeda dengan lembaga keuangan konvensional, membuat pengawasan, tanggung jawab, dan akuntabilitas BMT lebih kompleks.¹⁷² Kompleksitas persoalan yang ada di BMT HARUM Pati, menimbulkan dampak terhadap kepercayaan nasabah tentang keberadaan BMT HARUM diantara lembaga keuangan konvensional.

Kepercayaan nasabah merupakan asas utama bagi BMT HARUM untuk berkembang. Tanpa kepercayaan Nasabah, maka BMT HARUM akan sulit menghimpun dana dari nasabah dan akan sulit untuk memobilisasikan dana yang dihimpun dari nasabah. Kepercayaan terbentuk karena lima faktor, diantara lima faktor tersebut yaitu: faktor pelayanan yang baik, faktor akses yang mudah, faktor pengalaman masyarakat yang pernah berhubungan dengan BMT HARUM, faktor karena masih ada hubungan keluarga, serta faktor yang mengandung nilai-nilai syari'ah dengan menerapkan prinsip-prinsip syari'ah.

Melihat berbagai faktor pembentuk kepercayaan nasabah terhadap simpanan sukarela pada BMT HARUM Pati, penulis menganalisa bahwa ini akan berdampak pada perkembangan maupun keberlangsungan hidup BMT HARUM itu sendiri.

Apalagi jika melihat pemahaman nasabah terhadap prinsip-prinsip syari'ah yang diterapkan oleh BMT HARUM Sangat sulit di pahami oleh nasabah, sehingga nasabah tidak menitik beratkan pada faktor pembentuk kepercayaan terhadap simpanan sukarela tersebut pada aspek faktor yang mengandung nilai-nilai syari'ah dengan menerapkan prinsip-prinsip syari'ah.

¹⁷² Muhammad, *Manajemen Bank Syari'ah*, Yogyakarta : UPP AMP YKPN, 2002, hlm. 4.

Hal itu terbukti bahwa, pemahaman yang sangat sederhana dari nasabah terhadap nilai-nilai syari'ah yang diterapkan oleh BMT HARUM.

Hal ini menyebabkan kepercayaan nasabah terhadap simpanan sukarela dari aspek karena faktor yang mengandung nilai-nilai syari'ah dengan menerapkan prinsip-prinsip syari'ah menyebabkan Pemahaman yang berbeda yang ditangkap oleh nasabah dan BMT HARUM harus bisa mengoptimalkan pemahaman prinsip-prinsip syari'ah terhadap nasabah pada BMT HARUM tersebut, karena tanpa adanya kepercayaan nasabah yang terbentuk dari aspek karena faktor yang mengandung nilai-nilai syari'ah dengan menerapkan prinsip-prinsip syari'ah yang telah menjadi ciri khas BMT tersebut, akan menyebabkan tidak berkembangnya BMT HARUM tersebut.

Kondisi BMT HARUM Pati dengan segala kekurangan dan kelebihan haruslah menjadi titik evaluasi dan motivasi untuk lebih mengembangkan BMT HARUM tersebut, agar peran BMT tersebut lebih bisa dirasakan oleh nasabah dalam rangka meningkatkan kesejahteraannya. BMT diharapkan dalam arah pengembangannya kedepan lebih dapat menggambarkan bentuk sistem ekonomi syari'ah dalam bentuk yang optimal khususnya aspek dari penghimpunan dana dari nasabah.