

IMPLEMENTASI NILAI-NILAI ISLAM DI KOPERASI JASA KEUANGAN SYARIAH BMT CEHA ALMARZUQI DUKUN GRESIK TERHADAP LOYALITAS NASABAH

Oleh

Duta Bintang Fitriyah¹, Robbah Khunaifih², Nailis Sa'adah³

^{1,2,3}STEI Kanjeng Sepuh Gresik

Email: ¹dutabintan@steikassi.ac.id ²robbah@steikassi.ac.id

³nailissaadah@steikassi.ac.id

Article History:

Received: 05-09-2022

Revised: 15-09-2022

Accepted: 25-10-2022

Keywords:

Islamic Values, BMT, members/customers

Abstract: Islamic values are actually the accumulation of life principles that teach about how a person should conduct his daily life, one principle with another mutually reinforcing. There is no exception for Islamic values that are carried out by micro-scale Islamic financial institutions such as BMT (Baitul Maal Wat Tamwil). BMT CeHa Al-Marzuqi as one of the Islamic microfinance institutions has these Islamic values in carrying out its activities. In addition to the administrator or manager doing this, of course, members are also expected to do so. In this way, members' loyalty to the institution becomes more than having to choose another institution. Not infrequently members who do not pay attention to these value principles have very doubtful loyalty. The method of data collection is done by interviewing members/customers who are doing daily transactions at BMT then processed by data analysis techniques and presented clearly and actually. The Islamic values include etiquette or morality, such as greeting members/customers who enter the office, greetings when they meet on a trip, praying for each other among members or administrators in terms of goodness and doing things that are justified according to the rules. - the rules or norms of Islamic law. Thus emerged a sense of belonging or a sense of belonging to each other in order to provide benefits to the surrounding environment.

PENDAHULUAN

Pendirian Bank Syari'ah ditanah air secara nyata dimulai sejak dikeluarkannya paket kebijakan Oktober 1988 yang mengatur tentang regulasi dalam bidang perbankan di Indonesia sejak saat itu, para ulama' yang bergabung dalam Majelis Ulama Indonesia (MUI) mulai berusaha untuk mendirikan Bank dengan konsep bebas bunga, akan tetap imasih terhambat dengan tidak adanya hokum positif untuk mewujudkan hal tersebut hambatan tersebut diatasi dengan menafsirkan peraturan dibidang perbankan bahwa bank dapat saja menerapkan tingkat bunga 0%.

Pada tahun 1992 dikeluarkan UU no.7 Tahun 1992 tentang perbankan. Padasaat itu

belum, disebutkan sebagai bank syari'ah, saat itu masih disebut dengan bahasa bank yang beroperasi dengan konsep bagi hasil dengan dikeluarkannya UU tersebut, maka berdirilah bank syari'ah pertama ditanah air yaitu Bank Muamalat Indonesia (BMI) setelah berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI), maka banyak pula berdiri Bank Pengkreditan Rakyat Syari'ah (BPRS) dan *Baitul MaalWa Tamwil* (BMT) dipelosok tanah air.¹

Pesatnya pendirian dan perkembangan Bank Syari'ah didunia telah memberikan alternatif baru bagi konsumen pengguna jasa perbankan untuk menikmati produk-produk perbankan dengan metode non bunga. Hal ini mengisyaratkan bahwa dunia perbankan internasional telah mengadaptasi prinsip ekonomi yang ditawarkan oleh islam, selain masa dijalankannya prinsip ekonomi konvensional yang selama ini berlaku.²

Berdirinya Bank Syari'ah dilatarbelakangi oleh keinginan umat islam untuk menghindari riba dalam kegiatan Muamalahnya, memperoleh kesejahteraan lahir batin melalui kegiatan muamalah yang sesuai dengan perintah agama, sebagai alternative lain dalam menikmati jasa-jasa perbankan yang dirasakannya lebih sesuai, yaitu bank yang berusaha sebisa mungkin untuk beroperasi berlandaskan kepada hukum-hukum islam.

BMT merupakan kependekan dari *Baitul Maalwa Tamwil*. Secara *Harfiah /Lughowi* *Baitul Maal* berarti rumah dana dan *Baitut Tamwil* berarti rumah usaha.³ *Baitul Maal* dikembangkan berdasarkan sejarah pengembangannya yakni dari masa Nabi sampai abad perkembangan islam. Dimana *Baitul Maal* berfungsi untuk mengumpulkan sekaligus *mentasyarufkan* dana sosial.

Sedangkan *Baitut Tamwil* merupakan lembaga bisnis yang bermotif laba BMT berdasarkan pancasila dan UUD 45 serta berlandaskan prinsip syari'ah Islam, keimanan, keterpaduan (Kaffah), kekeluargaan atau koperasi, kebersamaan, kemandirian dan profesionalisme.

Dengan demikian keberadaan BMT menjadi organisasi yang legal sebagai lembaga keuangan syariah, BMT harus berpegang teguh pada prinsip-prinsip syari'ah. Keimanan menjadi landasan atas keyakinan untuk tumbuh dan berkembang. Keterpaduan mengisyaratkan adanya harapan untuk mencapai sukses di dunia dan akhirat juga keterpaduan antara sisi *maal* dan *tamwil* (sosial dan bisnis). Kekeluargaan dan kebersamaan berarti upaya untuk mencapai kesuksesan tersebut diraih secara bersama, kemudian berarti BMT tidak dapat hidup hanya dengan bergantung pada uluran tangan pemerintah, tetapi harus berkembang dari meningkatnya partisipasi anggota dan Masyarakat, untuk itulah pola pengelolaannya harus profesional.⁴

Dari pengertian tersebut dapatlah ditarik surat pengertian yang menyeluruh bahwa BMT merupakan organisasi bisnis yang juga berperansocial. Peran social BMT akan terlihat pada definisi *Baitul Maal*, sedangkan peran bisnis terlihat dari definisi *Baitut Tamwil*. Sebagai lembaga sosial, *Baitul Maal* memiliki sebuah kesamaan fungsi dan peran dengan lembaga amal zakat (LAZ) oleh karenanya *Baitul Maal* ini harus didorong agar mampu berperan secara profesional menjadi LAZ yang mapan fungsi tersebut paling tidak meliputi upaya pengumpulan dana zakat, infaq, sedekah, wakaf dan sumber dana social yanglain.

Pada dataran hukum di Indonesia badan hukum yang paling mungkin untuk BMT adalah koperasi, baik serba usaha (KSU) maupun simpan pinjam (KSP). Namun demikian

sangat mungkin dibentuk perundangan tersendiri, mengingat sistem operasional BMT tidak sama persis sama dengan perkoperasian, semisal LKM (Lembaga Keuangan Mikro) syariah dan lain-lain.

BMT disini bersifat usaha bisnis mandiri ditumbuh kembangkan secara swadaya dan dikelola secara profesional. Aspek *Baitul Maal* dikembangkan untuk kesejahteraan anggota terutama dengan pelanggan dana ZISWA (Zakat, Infaq, Sedekah, Waqaf dll) seiring dengan penguatan kelembagaan BMT. Sedangkan aspek sosial BMT (*Baitul Maal*) berorientasi pada peningkatan kehidupan anggota yang tidak mungkin dijangkau dengan prinsip bisnis pada tahap awal kelompok anggota ini diberdayakan dengan stimulus (pelancar) dana zakat, infaq, sedekah, kemudian setelah dinilai mampu harus dikembangkan usahanya dengan dana bisnis atau komersial. Dana zakatnya bersifat sementara dan pola ini penerimaan manfaat dana zakat akan terus bertambah.⁵

Loyalitas pelanggan adalah kesetiaan pelanggan terhadap produk dan jasa yang diberikan oleh perusahaan dan dalam jangka waktu yang lama dengan apresiasi yang positif yaitu secara *continue* (terus menerus) menggunakan produk dan jasa tersebut dan merekomendasikannya kepada orang lain. Sehingga terbentuk komunikasi yang positif antara pelanggan dan perusahaan. Misalnya ketika pelanggan merekomendasikan penggunaan produk dan jasa ke orang lain, hal ini menunjukkan tingkat loyalitas yang tinggi. Dalam dunia perbankan ada hal-hal penting yang harus diperhatikan salah satunya adalah nasabah, nasabah adalah hal yang penting dalam sebuah BMT Ce Ha Al-marzuqi karena nasabah berperan penting dalam memajukan BMT Ce Ha Al-Marzuqi, dengan adanya nasabah yang banyak diharapkan akan ikut memajukan BMT Ce Ha Al-Marzuqi.

Nasabah mempunyai peran penting bagi kemajuan dan pengembangan BMT Ce Ha Al-Marzuqi tersebut, karena dengan adanya nasabah yang banyak bisa diketahui bahwa BMT Ce Ha Al-Marzuqi tersebut mampu meningkatkan pelayanan yang baik.

Banyak nasabah dari berbagai golongan bawah sampai menengah, dan tidak kalah penting adalah pelayanan yang baik terhadap para nasabah, dan ada berbagai macam nasabah dan pelayanan terhadap nasabah harus pintar untuk menarik nasabah, dan tidak kalah pentingnya adalah nasabah yang loyal, karena dengan nasabah yang loyal BMT Ce Ha Al-Marzuqi mendapat kepercayaan dari nasabah untuk menabung atau meminjam, karena dengan kepercayaan dari nasabah diharapkan nasabah akan percaya karena apa yang ditabung uang akan aman.

Banyak BMT yang berbasis syariah oleh karena itu sangat penting BMT Ce Ha Al-marzuqi mengetahui cara untuk mendapatkan nasabah apalagi nasabah yang loyal, dan BMT Ce Ha Al-Marzuqi yang berbasis syariah harus juga menanamkan nilai-nilai Islam dalam BMT Ce Ha Al-Marzuqi, diharapkan dengan menanamkan nilai-nilai Islam ada sebuah pedoman dan budaya untuk menjalankan apa yang ditargetkan BMT Ce Ha Al-Marzuqi, oleh karena itu sangat penting juga BMT Ce Ha Al-Marzuqi menanamkan nilai Islam. Karena masih banyak BMT yang belum begitu tahu cara menarik nasabah apalagi sesuai nilai-nilai Islam. Oleh sebab itu, berdasarkan pada latar belakang masalah diatas, maka penulis terdorong untuk mengangkat permasalahan tersebut dalam bentuk penelitian dengan judul Implementasi Nilai-Nilai Islam Di Koperasi Jasa Keuangan Syariah Bmt Ceha Al marzuqi Dukun Gresik Terhadap Loyalitas Nasabah "Studi Kasus pada KJKS BMT Ce Ha Al-Marzuqi Dukun Gresik".

Penerapan atau Implementasi Nilai-nilai Islam

Penerapan adalah suatu perbuatan mempraktekkan suatu teori metode, dan hal kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya.⁶

Nilai adalah standart tingkah laku, keindahan, keadilan, dan efisiensi yang mengikat manusia dan sepatutnya dijalankan serta dipertahankan. Nilai adalah bagian dari potensi seseorang, yang berada dalam dunia rohaniah (batiniah, spiritual), tidak berwujud, tidak dapat dilihat, tidak dapat diraba, dan sebagainya. Namun sangat kuat pengaruhnya serta penting peranannya dalam setiap perbuatan dan penampilan seseorang. Nilai adalah suatu polanormatif, yang menentukan tingkah laku yang diinginkan bagi suatu sistem yang ada kaitannya dengan lingkungan sekitar tanpa membedakan fungsi sekitar bagian-bagiannya. Nilai tersebut lebih mengutamakan berfungsinya pemeliharaan pola dari sistem social.⁷

Nilai-nilai Islam pada hakikatnya adalah kumpulan dari prinsip-prinsip hidup, ajaran-ajaran tentang bagaimana seharusnya manusia menjalankan kehidupannya di dunia ini, Yang satu prinsip dengan lainnya saling terkait membentuk satu kesatuan yang utuh tidak dapat dipisah-pisahkan.

Nilai-nilai keislaman merupakan bagian dari nilai material yang terwujud dalam kenyataan pengalaman rohani dan jasmani. Nilai-nilai Islam merupakan tingkatan integritas kepribadian yang mencapai tingkat insan kamil (insan yang baik) nilai-nilai Islam bersifat mutlak kebenarannya, universal dan suci Kebenaran dan kebaikan agama mengatasi rasio perasan, keinginan, nafsu-nafsu manusia dan mampu melampaui subyektifitas golongan, ras, bangsa, dan stratifikasi sosial Islam.

BMT (Baitul Maal wat Tamwil)

BMT (*Baitul Maal Wat Tamwil*) adalah balai usaha mandiri terpadu yang isinya berintikan Baty Al-Mal WaAt-Tanwil dengan kegiatan mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi penguasa kecil menengah bawah dan pengusaha kecil dengan mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonominya. BMT merupakan lembaga ekonomi dan lembaga keuangan syariah non perbankan yang bersifat informal karena lembaga ini didirikan oleh Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM).⁸

Loyal

Loyal adalah kesetiaan pelanggan terhadap produk dan jasa yang diberikan oleh perusahaan dan dalam jangka waktu yang lama dengan apresiasi yang positif yaitu secara kontinu (terus menerus) menggunakan produk dan jasa tersebut dan merekomendasikannya kepada orang lain.

Nasabah

Nasabah adalah orang atau instansi/kantor yang membeli menggunakan barang maupun jasa. Dasar-dasar Nilai Islam yang ada di BMT CeHa Al Marzuqi " Mitra keluarga sakinah" Dukun Gresik

- Menggunakan akses kekeluargaan (Ukhuwah Islamiyah)
- Konsep saling menghargai
- Tidak membedakan kelas atas atau kelas bawah

- d. Adanya pelayanan yang special terhadap nasabah tapi tidak semua diperlakukan special. Dalam dasar-dasar ini mendapatkan nasabah yang loyal sudah diterapkan dan berjalan dengan baik, ini terbukti dengan jumlah nasabah yang selalu meningkat dari tahun ketahun.

Tabel 1. CalonAnggota yang menabungdi BMT CeHaAl Marzuqi “MitraKeluarga Sakinah” Tebuwung Dukun Gresik 2017 CALON ANGGOTA TABUNGAN

No	JENIS PEKERJAAN	2015	2016	2017
1	Pedagang	100	225	250
2	Wiraswasta	15	20	20
3	Petani	35	25	57
	Jumlah	150	270	327

Syarat Penyimpanan

- Menggunakan akad Wadi'ah Yad Dhomanah (BMT bebas menggunakan dana secara professional dan sesuai syari'ah tanpa izin terlebih dahulu pada penyimpanan).
- Bagi hasil diberikan pada awal bulan yang ditambahkan dalam buku rekening simpanan yang ketentuan saldo rata-rata tiap bulan minimal 100.000,
- Setoran awal 10.000,-
- Penarikan yang diwakilkan harus ada surat kuasa.

Calona nggota BMT CeHa Al Marzuqi“Mitra Keluarga Sakinah”Tebuwung Dukun Gresik yang menabung pada Tahun 2017 berjumlah 327

Tabel 2.CalonanggotaPembiayaanBMT CeHa Al Marzuqi “Mitra Keluarga Sakinah” Tebuwung DukunGresikTahun2017 CALON ANGGOTA PEMBIAYAAN

No	JENIS PEKERJAAN	2015	2016	2017
1	Pedagang	10	11	40
2	Wiraswasta	82	92	106
3	Petani	100	198	225
	Jumlah	192	301	401

Calon anggota Pembiayaan BMT CeHa Al Marzuqi“Mitra Keluarga Sakinah” Tebuwung Dukun Gresik padaTahun 2017 berjumlah 401 orang.

Syarat Pembiayaan

- Jujur
- Siap di survev
- Tidakmemilikitanggungandilembagakeuanganlaind.Fotocopyktpsua midan istri
- Foto copyKk

- e. Foto copysurat nikah
- f. Foto copyjaminan danjaminan

Kendala yang Dialami Dalam Mendapatkan Nasabah Yang Loyal

Adapun kendala yang ditemui BMT CeHa Al-Marzuqi "Mitra Keluarga Sakinah" Tebuwung Dukun Gresik dalam mendapatkan nasabah yang loyal di BMT CeHa Al-Marzuqi "Mitra Keluarga Sakinah" Tebuwung Dukun Gresik, di antaranya adalah sebagai berikut:

Konsep syari'ah belum dipahami oleh orang datang kelembaga yang menerapkan syari'ah, bukan karena pola syari'ah diterapkan tapi karena:

- a. Konsep konvensional yang sejak awal sejak zaman VOC yang diajari tentang konsep bunga
- b. Pemahaman yang kurang oleh masyarakat dan orang-orang memukul rata bahwa semuanya adalah sama dalam hal pembiayaan

Adapun kendala dalam mendapatkan nasabah yang loyal yang dialami oleh BMT CeHa Al-Marzuqi "Mitra Keluarga Sakinah". Tebuwung Dukun Gresik dan peneliti amati selama ini menunjukan bahwa kendala BMT CeHa Al-Marzuqi "Mitra Keluarga Sakinah" Tebuwung Dukun Gresik selama ini yang dialami itu terletak pada masyarakat yang begitu kurang paham tentang ekonomi syari'ah yang berada di BMT CeHa Al-Marzuqi "Mitra Keluarga Sakinah" Tebuwung Dukun Gresik dan masyarakat memilih BMT CeHa Al-Marzuqi "Mitra Keluarga Sakinah" Tebuwung Dukun Gresik bukan karena syariaiah tapi karena mudah dan tanpa resiko banyak

Strategi BMT Cella Al-Marzuqi "Mitra Keluarga Sakinah" Tebuwung Dukun Gresik untuk Mendapatkan Nasabah Yang Loyal

- a. Melalui promosi yang paling banyak adalah dari sisi bakti sosial
- b. Menyebarkan brosur
- c. Melalui nasabah / anggota BMT
- d. Pelayan yang sopan santun dan ramah tamah

Penerapan Nilai-Nilai Islam Dalam Mendapatkan Nasabah Yang Loyal

- a. Untuk menarik nasabah BMT CeHa Al-Marzuqi "Mitra Keluarga Sakinah" Tebuwung Dukun Gresik menggunakan aspek kekeluargaan (Ukhuwah Islamiyah).
- b. Pelayanan yang baik, ramah serta niat untuk saling membantu orang dalam artian peminjam atau menabung.
- c. Berpartisipasi dalam hal keagamaan
- d. Melakukan santunan kepada anak yatim

Ciri-Ciri Nasabah Yang Loyal Menurut BMT CeHa Al-Marzuqi "Mitra Keluarga Sakinah" Tebuwung Dukun Gresik

- a. Merekomendasikan kepada anak, saudara atau keluarga, ini merupakan ciri nasabah yang loyal dan merupakan agen BMT CeHa Al-Marzuqi "Mitra Keluarga Sakinah" Tebuwung Dukun Gresik
- b. BMT CeHa Al-Marzuqi "Mitra Keluarga Sakinah" Tebuwung Dukun Gresik tidak fokus pada menabung setiap hari tapi menfokuskan pada bayar cicilan motor, rekening listrik, pembiayaan dan lain-lain.

Manfaat Loyalitas

- a. Nasabah atau anggota jelas bertambah
- b. Keadaan keuangan terbantu dengan dana masyarakat jika semua anggota berperan

menjadi nasabah yang loyal maka mau tidak mau BMT CeHa Al-Marzuqi "Mitra Keluarga Sakinah" Tebuwung Dukun Gresik akan cepat besar dan nasabah yang loyal adalah nasabah yang BMT CeHa Al-Marzuqi "Mitra Keluarga Sakinah" Tebuwung Dukun Gresik harapkan. Dana kan bermanfaat luas akan eksistensi, termasuk untuk pengembangan sendiri kantor akan berkembang ketika penambahan anggota baik secara jumlah anggota maupun jumlah aset akan bertambah, ketika anggota bertambah, maka pihak ketiga berada di BMT CeHa Al-Marzuqi "Mitra Keluarga Sakinah" Tebuwung Dukun Gresik akan bertambah.

Faktor-Faktor Nasabah Menjadi Loyal

- Ketika nasabah komplek kita respon yang cepat, ada pelayanan yang spesial untuk itu dan ketika ada masalah dengan BMT CeHa Al-Marzuqi "Mitra Keluarga Sakinah" Tebuwung Dukun Gresik akan membackup
- Pelayanan yang sopan santun dan ramah tamah.

Kendala yang dialami BMT CeHa Al-Marzuqi "Mitra Keluarga Sakinah" Dukun Gresik Mendapatkan Nasabah Yang Loyal

- Sistem ekonomi yang dianut oleh pemerintahan regulator, yang syari'ah baru masuk 1992 dari sisi regulasi
- Kurangnya pemahaman Nasabah BMT CeHa Al-Marzuqi Dukun Gresik terhadap sistem akad yang berbasis syariah belum maksimal sehingga diperlukan sosialisasi yang intensif.

Diantara Nilai-Nilai Islam Yang diterapkan Pada Pelayanan di BMT CeHa Al-Marzuqi Dukun Gresik

- Ketika keluar atau masuk mengucapkan salam.
- Mengantar nasabah sampai depan pintu tapi tidak semua nasabah.
- Berjabat tangan antara laki-laki dengan laki-laki begitu Pula sebaliknya
- Sebelum dan sesudah bekerja karyawan berdoa bersama

Dasar-Dasar Kepribadian Karyawan

Dalam Pelayanan Pembentukan kepribadian karyawan dalam pergaulan Islami dibangun dengan metodologi Tazkiyatun Nafs dan Akhlaqul Karimah. Kepribadian karyawan yang baik akan berdampak positif terhadap proses marketing. Kepribadian yang harus dimiliki karyawan dalam pelayanan terhadap Anggota dan Calon Anggota diringkas dalam dua-S-lima-Tujuh (I2S5T7) sebagai berikut:

- ibadah

Bagi karyawan perempuan menggunakan jilbab dan berpakaian yang sopan Sesuai dengan pesan ayat pertama surat al-Fatihah yang menjadi inti dari al-Fatihah (yang juga berarti menjadi inti dari al-Quran, karena al-Fatihah adalah induknya al-Quran): Atas nama-Mu ya Allah aku melaksanakan tugas mulia ini, mengembangkan ekonomi syari'ah, terimalah dia sebagai ibadahku kepada-Mu. Untuk itu karuniakanlah kami kemampuan menyerap sedikit saja sifat-Mu Yang Maha Rahman: kemampuan membawa rahmat pada sekalian alam dan sifat-Mu Yang Maha Rahim, Kemampuan mengkonsolidasikan, mengorganisir, dan membangun jaringan ukhuwah seluruh potensi kaum Muslimin, maka apapun yang anda lakukan dalam memajukan usaha dan lembaga BMT anda niatkan sebagai ibadah. Dan jangan lupa anda menghubungkannya dengan memohon sifat Allah Yang Maha Rahman, kemampuan membawa Rahmat bagi sekalian alam.

Pemohonan itu akan secara bertahap membentuk kepribadian anda untuk selalu melakukan sesuatu dengan sikap dan niat beribadah yang ikhlas, dan terarah pada cita-cita membawa rahmat pada sekalian alam. Itu adalah fungsi seorang Muslim. Dan juga, dengan cara memohon menyerap sedikit saja sifat Allah yang Maha Rahim: kemampuan mengonsolidasikan, mengorganisir dan membangun jaringan ukhuwwah seluruh potensi kaum Muslimin disekitar lokasi BMT anda ini. Wujudkanlah itu.

b. Ikhlas

Ibadah itu haruslah dilakukan dengan ikhlas. Itu adalah inti dari misi kehidupan kita sebagai Muslim. Ikhlas adalah kunci dari setiap gerak dan ikhtiar, kegiatan dan program kita dalam mengembangkan BMT, dan memasarkan produk-produk marketing kita. Bersihkanlah hati anda, "murnikan ketaatan anda banyak kepada Allah semata, dalam melaksanakan segala kegiatan pengembangan dan pemasaran produk anda, latihlah diri anda, latihlah hati anda untuk itu. Adanya di dalam hati.

c. Senyum

Setiap karyawan harus melatih diri untuk melakukan senyum yang tulus dan proporsional kepada setiap Anggota dan Calon Anggota. Beberapa keuntungan dari senyum adalah:

1. Menambah daya tarik
2. Menambah schat, jauh dari stress, jantung berdetak normal. Peredaran darah mengalir baik.
3. Perbaikan hubungan social. Senyuman yang ikhlas mampu meluluhkan emosi orang yang marah. Hati-hati dalam kondisi yang kurang menguntungkan bisa saja senyum Anda dianggap sebagai sikap mengejek dan merendahkan. Karena itu, senyum yang ikhlas perlu dilatih dan dibudayakan.

d. Salam

Setiap karyawan diwajibkan untuk menebarkan salam. Salam dalam Islam mengandung makna yang dalam yaitu mendoakan secara kehidupan dan keadaan yang penuh keselamatan, kedamaian dan kesejahteraan bagi orang yang diberi salam. Beberapa keuntungan salam:

1. Memperkuat persaudaraan
2. Meluluhkan suasana
3. Membuat rasa aman
4. Menimbulkan cinta kasih sesama umat
5. Amal multi efek
6. Timbulnya semangat saling menghormati

Perlu anda amalkan setiap memberi salam. Hati anda harus seiring meniatkan dan mengamalkan bahwa anda benar-benar sungguh-sungguh berdoa untuk keselamatan, kedamaian dan kesejahteraan kehidupan orang atau kerumunan yang sedang anda hadapi, dan anda benar sedang memohon rahmat Allah (dikaruniakan kemampuan mewujudkan kehidupan yang terpuji dengan memperbaiki mengkonsolidasikan, mengorganisir dan membangun jaringan ukhuwwah seluruh kaum Muslimin) dari orang sasaran anda memberi salam itu dan anda perlu menjelaskan inti maksudnya ini. Salam anda bukan hanya sekedar basa-basi, tetapi benar keluar dari hati anda yang tulus dengan substansi salam yang demikian itu.

- e. Sapa
Setiap karyawan yang baik diharapkan mempunyai keberanian untuk memulai menyapa. Banyak keuntungan yang diperoleh jika mempunyai keahlian untuk memulai menyapa. Berlatihlah hubungan sosial yang langgeng akan tertentu justru dari sapaan pertama itu.
- f. Sopan.
Kesopanan menentukan nilai orang atas individu tersebut. Setiap karyawan yang baik harus dapat mengendalikan sikap. Jagalah kesopanan pada saat: Menyuruh, meminta, menolak apapun, saat berdiri, saat duduk, cara menunjuk dll. Suatu sikap dan perilaku yang santun dan sopan.
- g. Santun
Penyantun adalah orang yang bisa memaafkan. Bisa membalas keburukan dengan kebaikan. Dengan kata lain orang yang penyantun adalah orang yang mampu menekan ego dirinya untuk mangalah demi kemaslahatan bersama. Setiap karyawan yang baik harus penyantun untuk meningkatkan kepribadian yang baik
- h. Tenang
Setiap karyawan harus mengupayakan agar dirinya menjadi pribadi yang tenang. Ia mampu berpikir jernih, mampu menghimpun informasi secara akurat dan tindakannya senantiasa tepat, efektif dan efisien. Bila hal ini dilakukan, maka ia dapat menyajikan informasi yang akurat dan terpercaya pada pengguna jasa BMT. Ketenangan adalah modal untuk mampu berlaku sabar, tekunan istiqomah.
- i. Terencana
Setiap karyawan harus benar-benar matang perencanaan pekerjaannya, karena dengan itu ia akan mendapatkan hasil kerja yang maksimal. Karyawan yang mampu melakukan perencanaan secara baik akan mampu meminimalisi resiko hingga ia dapat menjaga amanah yang telah diberikan oleh pengguna jasa BMT. Terencana bukan hanya sekedar membuat rencana, tetapi membangun sebuah sikap, cara berfikir, perilaku dan budaya "berencana" tersebut.
- j. Terampil
Setiap karyawan harus terampil, cekatan dalam berperilaku, piawai, gesit dan tangkas, mampu mengelola waktu kerjanya dengan baik, karyawan yang terampil adalah mereka mampu menyelesaikan tugasnya dengan baik, keterampilan dalam tugas meningkatkan tingkat kepercayaan pengguna jasa BMT pada karyawan tersebut (*reliable*).
- k. Tertib
Setiap karyawan harus mampu untuk senantiasa awas (*awere*) dengan apa yang sedang ia lakukan. Ia juga harus berhati-hati dan senantiasa berupaya agar tidak ada orang yang teraniaya oleh kelakuan dirinya. Karyawan yang tertib senantiasa mengutamakan orang lain (dalam hal ini pengguna jasa BMT) dari pada dirinya sendiri. Dalam mengembangkan sikap, cara berfikir dan perilaku yang tertib ini, ingatlah tertib rukun sholat. Anda tidak akan melakukan sholat tanpa berwudhu terlebih dahulu, dalam berwudhu, anda tidak membasuh kepala sebelum membasuh muka terlebih dahulu. Demikian pula, anda tidak akan melakukan tahiyat sebelum anda melakukan duduk antara dua sujud, dan seterusnya. Rukun sholat itu harus membudayakan kita dalam

membangun sikap, cara berfikir dari perilaku yang tertib dalam kehidupan sehari-hari bahkan dalam berbagai pekerjaan modern apapun.

l. Tekun

Setiap karyawan harus senantiasa tangguh dalam menjalani setiap proses pekerjaannya. Ketekunan ini akan menjadikan Anggota dan Calon Anggota BMT menaruh rasa percaya (*trust*) yang tinggi padanya.

m. Tegar

Setiap karyawan harus menjadi pribadi yang tegar dan penuh kesabaran. Kesabaran yang akan memberikan rasa nyaman (*secure*) bagi pada anggota BMT.

n. Tawadhu

Setiap karyawan harus menjadi pribadi yang sadar akan eksistensinya dan peran orang lain terhadap keberhasilannya. Karyawan yang tawadhu senantiasa berpikir bahwa Anggota dan Calon Anggota BMT adalah merupakan salah satu faktor yang mendukung keberhasilan kerjanya (*CustomerOriented*). Karyawan BMT haruslah 'matang' dalam bersikap terhadap peran orang lain. Tawadhu erat sekali hubungannya dengan tawakkal.

KESIMPULAN

Berdasarkan paparan yang telah dikemukakan bahwa mengenai upaya yang dilakukan BMT CeHa Al-Marzuqi dalam implementasi nilai-nilai islam untuk mendapatkan loyalitas nasabah sudah sangat baik, dari cara pelayanan yang baik dan ramah tamah serta niat untuk saling membantu dalam artian peminjaman atau menabung, dan juga melakukan santunan kepada anak yatim, dan dari pelayanan yang baik serta menggunakan dasar-dasar islam akan menambah nilai lebih tersendiri.

Strategi BMT CeHa Al-Marzuqi dalam mendapatkan nasabah yang loyal yang sudah sangat bagus, yaitu melalui promosi yang paling banyak adalah dari sisi bakti sosial, penyebaran brosur, serta pelayanan yang sopan santun dan ramah tamah, dan cara-cara untuk mendapatkan nasabah yang loyal sudah bagus dan sesuai syariah. Terbukti dengan adanya setiap tahun anggota BMT CeHa Al-Marzuqi terus bertambah setiap tahunnya, pada tahun 2015 jumlah nasabah yang menabung adalah 150, pada tahun 2016 jumlah nasabah adalah 270, dan terakhir pada tahun 2017 data yang peneliti peroleh jumlah nasabah 327. Jadi bisa diketahui bahwa setiap tahunnya terjadi peningkatan nasabah yang signifikan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian, suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta. 1998.
- [2] 1998.
- [3] Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Kualitatif, Aktualisasi Metodologi ke Arah Raga*
- [4] *Varian Kontemporer*. Jakarta: PT. Raja Grafindo. 2007
- [5] Danim, Sudarwan. *Menjadi Peneliti Kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia, 2002
- [6] Daryantodan Setyobudi, Ismanto. *Konsumendan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media. 2014
- [7] Media. 2014
- [8] Deertemen Agama Republik Indonesia. *Al-Qur'andan Terjemahnya*. Surabaya: CV. Pustaka
- [9] Agung Harapan. 2006.
- [10] Faisal, Sanapiah. *Format-format Penelitian Sosial, Dasar-dasar dan Aplikasi*. Jakarta: CV.

-
- [11] Rajawali. 1992
 - [12] Griffin, Jill. *Customer Loyalty Memunculkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga 2003
 - [13] Hadikusuma, Hilman. *Metode Pembuatan Kertas Kerja atau Skripsi Ilmu Hukum*. Bandung: Mandar Maju. 1995.
 - [15] Hurriyati Ratih. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: CV Pustaka Setia. 2013
 - [16] 2013
 - [17] Janah, Ifakhairul. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada BMT "AMANA" Weleri Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Walisongo*. Semarang. 2011
 - [18] Krismanto, Adi. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah* (Studi Kasus Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Semarang Pattimura) Skripsi: Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang 2009.
 - [19] Laely, Ihryma Nur. *Analisis Loyalitas Nasabah Pembiayaan dan Pendapatan BMT Hubbul Wathon Sumowono*. Kabupaten Semarang. Skripsi: Jurusan Syaria'ah Program Studi DIII Perbankan Syaria'ah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Salatiga 2013
 - [20] Nurita Sari, Sonyalka. *Pengaruh Atribut Produk dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Loyalitas Nasabah BNI Syaria'ah KCP Tulungagung*. Skripsi: Jurusan Perbankan Syaria'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung 2004.
 - [21] Ridwan, Muhammad. *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)*. Yogyakarta; UIIPress. 2004
 - [22] 2004
 - [23] Soematro, Ronny Hanitijo. *Metode Penelitian Hukum dan Juri Materi*. Jakarta Ghalia Indonesia. 1998
 - [24] Indonesia. 1998
 - [25] Soerjono, Suekanto. *Pengantar Penelitian Hukum*. Universitas Indonesia. Jakarta: 1986. Surkmadinata, Syaodih. *Metodologi Pendidikan*. Jakarta: 2006.
 - [26] Suryabrata, Sumadi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada 1995. Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta. 2011.

HALAMAN INI ENGAJA DIKOSONGKAN