



PENINGKATAN LOYALITAS NASABAH KOPERASI SUNAN DRAJAT BANJARWATI PACIRAN LAMONGAN JAWA TIMUR MELALUI PRINSIP-PRINSIP DAN PENERAPAN NILAI-NILAI ISLAMI

Siswadi¹⁾

¹⁾Institut pesantren sunan drajat, lamongan, jawa timur.
siswadidrajat@gmail.com

Abstrak : Koperasi Sunan Drajat Banjarwati Paciran Lamongan merupakan salah satu usaha jasa keuangan yang sedang berkembang sehingga memerlukan upaya-upaya untuk mengembangkan usahanya, salah satu usahanya melalui loyalitas nasabah agar mendapatkan kepercayaan dari nasabah, Dengan adanya nasabah yang loyal dengan ikut serta memajukan Koperasi Sunan Drajat Banjarwati Paciran Lamongan. Rumusan Masalah Dalam Karya ilmiah ini Bagaimana penerapan Prinsip-prinsip dan Nilai-nilai Islam pada Koperasi Sunan Drajat Banjarwati Paciran Lamongan dalam meningkatkan loyalitas nasabah dan bagaimana strategi Koperasi Sunan Drajat Banjarwati Paciran Lamongan dalam meningkatkan loyalitas nasabah. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang menggunakan metode empiris. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang mendeskripsikan suatu masalah dengan tidak menggunakan kuantitatif, walaupun ada angka-angka sifatnya sebagai data pendukung untuk melengkapi. Sedangkan metode empiris yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengungkapkan kenyataan dilapangan dengan mengambil data berdasarkan pengalaman responden, dimana hukum dilihat sebagai fakta karena hukum akan berinteraksi dengan pranata-pranata sosial lainnya. Tujuan dari menganalisis kedua hal ini adalah untuk membuat deskripsi satu objek sesuai dengan fakta yang ada agar Koperasi Sunan Drajat Banjarwati Paciran Lamongan bisa mendapatkan nasabah yang loyal sesuai dengan nilai-nilai islami. Dan instrument penelitian ini adalah interview, observasi, studi pustaka dan kuesioner.

Kata Kunci : *Loyalitas Nasabah; Prinsip-prinsip dan Nilai-nilai Islami Koperasi Sunan Drajat.*

Abstract : The Sunan Drajat Banjarwati Cooperative Paciran Lamongan is one of the growing financial services businesses that requires efforts to develop its business, one of its efforts is through customer loyalty in order to gain the trust of customers, with loyal customers by participating in advancing the Sunan Drajat Cooperative Banjarwati Paciran Lamongan. The formulation of the problem in this scientific paper is how the application of Islamic principles and values in the Sunan Drajat Banjarwati Paciran Lamongan Cooperative in increasing customer loyalty and how the Sunan Drajat Banjarwati Paciran Lamongan Cooperative strategy in increasing customer loyalty. This research is a qualitative research that uses empirical methods. Qualitative research is research that describes a problem by not using quantitative, even if there are numbers, it is used as supporting data to complete. While the empirical method is research that aims to reveal the reality in the field by taking data based on the experience of respondents, where the law is seen as a fact because the law will interact with other social institutions. The purpose of analyzing these two things is to make a description of one object according to the facts so that the Sunan Drajat Banjarwati Paciran Lamongan Cooperative can get loyal customers in accordance with Islamic values. And the instruments of this research are interviews, observations, literature studies and questionnaires.

Keywords: *Customer Loyalty; Islamic Principles and Values of Sunan Drajat Cooperative.*

A. Pendahuluan

Lembaga Keuangan syari'ah dilatar belakangi oleh keinginan umat Islam untuk menghindari praktik riba dalam kegiatan muamalahnya, memperoleh kesejahteraan lahir batin melalui kegiatan muamalah yang sesuai dengan perintah agama, sebagai alternatif lain dalam menikmati jasa-jasa perbankan yang dirasakannya lebih sesuai, yaitu Bank yang berusaha sebisa mungkin untuk beroperasi berlandaskan kepada hukum-hukum Islam.

Koperasi dikembangkan berdasarkan sejarah perkembangannya, yakni dari masa nabi Muhmmmd sampai abad pertengahan perkembangan Islam yang pada masa itu dikenal dengan istilah *Baitul Maal* yang mempunyai fungsi untuk mengumpulkan sekaligus *Mentasyarufkan* dana sosial. Sedangkan Koperasi merupakan lembaga bisnis yang bermotif social walaupun juga tidak bisa melepaskan motif profit orientade. Koperasi berasaskan Pancasila dan UUD 45 serta banyak sekali koperasi berlandaskan pada prinsip syari'ah, keimanan, keterpaduan (kaffah), kekeluargaan/ koperasi, kebersamaan, kemandirian, dan profesionalisme.

Loyalitas pelanggan merupakan kesetiaan pelanggan terhadap produk dan jasa yang diberikan oleh perusahaan koperasi 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. 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.

Koperasi Syari'ah menjadi organisasi yang legal sebagai lembaga keuangan yang berbasis syari'ah yang menerapkan nilai-nilai islami, Koperasi Syari'ah 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 *Tammwil* (sosial dan bisnis).

Kekeluargaan dan kebersamaan berarti upaya untuk mencapai kesuksesan tersebut diraih secara bersama, kemudian berarti Koperasi dapat hidup hanya dengan bergantung pada uluran tangan pemerintah, tetapi harus berkembang dari meningkatnya partisipasi anggota dan masyarakat, untuk itulah pola pengelolaannya harus profesional.¹

B. Metode

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian empiris yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengungkapkan kenyataan dilapangan dengan mengambil data berdasarkan pengalaman responden, dimana hukum dilihat sebagai fakta karena akan berinteraksi dengan pranata-pranata sosial lainnya.² Penelitian ini dilakukan dilapangan dengan mendekati masalah yang akan diteliti dengan sifat nyata atau sesuai dengan kenyataan hidup dalam masyarakat. Penelitian ini akan dilakukan di lapangan yang mengharuskan peneliti mengadakan kunjungan kepada masyarakat dan berkomunikasi dengan anggota masyarakat yaitu para nasabah pada Koperasi Sunan Drajat.³

C. Temuan Data dan Diskusi

1. Koperasi Sunan Drajat menganut prinsip-prinsip sebagai berikut:

a) Prinsip keadilan

Dengan sistem operasional yang berdasarkan "*profit and loss sharing system*", Koperasi Syari'ah memiliki kekuatan tersendiri yang berbeda dengan sistem konvensional. Apabila terjadi kerugian pada proyek yang didanai, maka kekayaan peminjam modal akan disita menjadi hak milik pemodal (lembaga keuangan konvensional). Sementara dalam Koperasi Syari'ah kelayakan usaha atau proyek yang akan didanai itu menjadi jaminannya, sehingga keuntungan dan kerugian ditanggung bersama. Konsep syari'ah mengajarkan menyangga usaha secara bersama, baik dalam membagi keuntungan atau sebaliknya menanggung kerugian.

b) Prinsip Kesederajatan

Koperasi syari'ah menempatkan nasabah penyimpanan dana, nasabah pengguna dana, maupun koperasi pada kedudukan yang sama dan sederajat. Hal ini tercermin dalam hak, kewajiban, risiko, dan keuntungan yang berimbang antara nasabah penyimpanan dana, nasabah pengguna dana, maupun Koperasi. Dengan sistem bagi hasil yang diterapkannya,

¹*Ibid.*, 129-130

²Ronny Hanitijo Soematro, *Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1998), 10.

³Hilman Hadikusuma, *Metode Pembuatan Kertas Kerja atau Skripsi Ilmu Hukum* (Bandung: Mandar Maju, 1995), 61- 62.

Koperasi syari'ah mensyaratkan adanya kemitraan nasabah harus *sharing the profit and the risk* secara bersama-sama.

c) Prinsip Ketentraman

Menurut falsafah Al-Qur'an, semua aktifitas yang dapat dilakukan oleh manusia patut dikerjakan untuk mendapatkan *falab* (tujuan) (ketentraman, kesejahteraan atau kebahagiaan), yaitu istilah yang dimaksudkan untuk mencapai kesempurnaan dunia dan akhirat. Tujuan dan aktifitas ekonomi dalam perspektif Islam harus diselaraskan dengan tujuan akhir yaitu pada pencapaian *falab* (tujuan).

2. Dasar-dasar Nilai Islam

Seluruh bentuk kegiatan ekonomi harus dibangun diatas tiga pondasi, pertama nilai-nilai keimanan (*tauhid*) kedua, nilai-nilai Islam (*syari'ah*) ketiga nilai-nilai ihsan (*etika*).

a. Nilai-nilai Keimanan

Fungsi dan wilayah keimanan dalam Islam adalah pembenahan dan pembinaan hati atau jiwa manusia. Dengan nilai-nilai keimanan jiwa manusia dibentuk menjadi jiwa yang memiliki sandaran vertikal yang kokoh kepada Allah untuk patuh kepada perintah-Nya dengan penuh kesadaran dan kerelaan. Pada kondisi demikian, jiwa manusia akan mampu mempertahankan serta menggali fitrah yang diamanahkan pada dirinya dan menempatkan dirinya sebagai hamba Allah. Sebagaimana yang ada didalam firman Allah dalam Al-Qur'an surat Ar-Ruum30 :30.

فَأَقِمْ وَجْهَكَ لِلدِّينِ حَنِيفًا فِطْرَتَ اللَّهِ الَّتِي فَطَرَ النَّاسَ عَلَيْهَا لَا تَبْدِيلَ لِخَلْقِ اللَّهِ ذَلِكَ الدِّينَ الْقَيِّمُ وَلَكِنَّ أَكْثَرَ النَّاسِ لَا يَعْلَمُونَ

Artinya: Maka hadapkanlah wajahmu dengan lurus kepada agama Allah, (tetaplah atas) fitrah Allah yang telah menciptakan manusia menurut fitrah itu. tidak ada perubahan pada fitrah Allah. (Itulah) agama yang lurus, tetapi kebanyakan manusia tidak mengetahuui.(QS. Ar-Ruum:30)⁴

b. Pondasi Ihsan Etika Islam

Fungsi ihsan dalam agama sebagai alat control dan evaluasi terhadap bentuk-bentuk kegiatan ibadah, sehingga aktifitas manusia akan lebih terarah dan maju. Fungsi tersebut selaras dengan definisinya sendiri yaitu, *ketika kamu beribadah kepada Allah seolah-olah kamu melihat-Nya, apabila kamu tidak mampu melihat-Nya maka sesungguhnya Allah melihat (mengontrol) kamu*. Ketika tindakan ekonomi didasari dengan ihsan maka akan melahirkan sifat-sifat positif dan produktif sebagai berikut;

a) Amanah (jujur)

Amanah dalam bahasa arab berdekatan dengan makna iman (percaya) dan berasal dari kata yang sama yaitu *aman*. Sifat ini muncul dari penghayatan ihsan. Bagi pelaku ekonomi yang memiliki sifat amanah akan mengakui dengan penuh kesadaran bahwa seluruh komponen ekonomi. pikiran, tenaga, harta, dan segalanya adalah milik dan titipan Allah, sehingga dalam menjalani aktifitas usaha akan berhati-hati dan waspada serta terhindar dari sifat ceroboh dan sombong karena pemilik perusahaan itu sejatinya adalah Allah dan semuanya hanya sebuah titipan.

b) Sabar

Sabar diartikan sebagai *sikap tangguh dalam menghadapi seluruh persoalan kehidupan termasuk dalam berekonomi*. Sifat ini muncul dari proses panjang aktivitas sehari-hari dan ibadah yang benar-benar karena Allah. Dalam seluruh proses tindakan usaha tidak akan lepas dari kendala dan problem, maka kesabaran mutlak dibutuhkan. Dengan sifat ini sebesar apapun problem usaha akan disikapi dengan pikiran-pikiran positif dan hati yang tenang.

c) Tawakal

Tawakal berasal dari bahasa arab yang berasal dari (*wakala*) yang mengandung arti *wakil*. Maka tawakal diartikan *sikap mewakili atau menyerahkan penuh segala hasil usaha*

⁴ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*(Surabaya: CV. Pustaka Agung Harapan, 2006), 574.

kepada Allah. Sikap tersebut muncul dari nilai-nilai ihsan. Islam tidak melarang pelaku bisnis mendapatkan keuntungan dalam usahanya. Akan tetapi hasil usaha yang dilakukan oleh seseorang masih bersifat relatif, bisa untung atau rugi.

Bagi pelaku usaha yang menyerahkan segala hasil kepada Allah tidak punya beban mental yang berlebihan dan ketika hasilnya untung tidak akan lupa diri dan apabila rugi tidak akan pesimis dan putus asa.

d) Qanaah

Qanaah dalam berekonomi diartikan sebagai *sikap efisiensi dan sederhana dalam tindakan usaha.* Sikap ini terbentuk dari interaksi yang kuat antara hamba dengan Allah. Efisiensi dalam seluruh tindakan ekonomi sangat penting untuk mengurangi dan menekan beban pembiayaan usaha, sehingga kalau usaha yang dilakukan itu bidang produksi maka akan menghasilkan produk yang murah. Demikian pula sikap qanaah terhadap hasil berupa keuntungan nasabah akan membelanjakan harta yang dimilikinya sesuai dengan kebutuhan pokok terhindar dari sikap boros dan mubadzir

e) Wara'

Wara' dalam berekonomi diartikan *sikap berhati-hati dalam seluruh tindakan ekonomi.* Sikap ini tumbuh dari kesadaran penuh manusia itu sendiri karena Allah selalu mengawasi tingkah laku hambanya. Berhati-hati sangat dibutuhkan oleh para pelaku usaha, mulai dari membuat planning, operasional dan mengontrol usaha dan akan menjauhkan pelaku bisnis dari sikap ceroboh.

Ketiga prinsip dasar ekonomi ini tidak dapat dipisahkan satu sama lainnya, akan tetapi harus terintegrasi pada setiap diri pelaku ekonomi. Ketika hal ini terwujud maka akan tercipta pelaku bisnis profesional yang benar, sehat, kondusif dan produktif

Nilai-nilai Islam yang ada di Koperasi Sunan Drajat Banjarwati Paciran Lamongan adalah sebagai berikut:

- Sebelum bekerja dan akan pulang, karyawan Koperasi Sunan Drajat Banjarwati Paciran Lamongan melakukan berdo'a bersama.
- Setiap bulan Koperasi Sunan Drajat Banjarwati Paciran Lamongan memberikan santunan kepada anak yatim di sekitar koperasi.
- Ikut serta membantu bila ada acara keagamaan.

Di Koperasi Sunan Drajat Banjarwati Paciran Lamongan sangat penting memperhatikan cara-cara mendapatkan nasabah yang loyal tapi tidak kalah pentingnya adalah jika dalam mendapatkan nasabah yang loyal ditanyakan juga cara secara Islam, karena Islam telah mengatur semua perilaku. Dengan adanya penerapan mendapatkan nasabah secara Islam dihapuskan nasabah tidak merasa tertipu atau dirugikan karena dengan penerapan dalam mendapatkan nasabah yang loyal ada pedoman secara Islam. Dalam penerapan nilai Islam juga sangat perlu ditankam dalam setiap kegiatan ekonomi, bukan hanya untuk mendapatkan kelayakan nasabah tetapi juga dalam akad dan produk-produk Koperasi Sunan Drajat Banjarwati Paciran Lamongan

3. Loyalitas Nasabah

Loyal berarti setia, atau loyalitas dapat diartikan sebagai suatu kesetiaan. Kesetiaan ini timbul tanpa adanya paksaan, tetapi timbul dari kesadaran sendiri pada masa lalu. Usaha yang dilakukan untuk menciptakan kepuasan nasabah lebih cenderung mempengaruhi sikap nasabah. Sedangkan konsep loyalitas nasabah lebih menekankan kepada perilaku pembelinya.

Disamping itu ada pula yang disebut *klien* yang hilang, yaitu seseorang yang pernah menjadi nasabah atau klien suatu bank syaria' tertentu, tetapi tidak melakukan transaksi lagi dalam periode waktu yang lebih lama dari pada siklus transaksi biasanya.⁵ Istilah loyalitas sering kali diperdengarkan oleh pakar pemasaran maupun praktisi bisnis, loyalitas merupakan konsep

⁵Jill Griffin, *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, (Jakarta: Erlangga, 2003), 35.

yang tampak mudah dibicarakan dalam konteks sehari-hari, tetap menjadi lebih sulit ketika dianalisis.

4. Dasar-dasar Nilai Islam yang ada di Koperasi Sunan Drajat Banjarwati Paciran Lamongan dalam Mendapatkan Nasabah yang Loyal
 - a. Menggunakan asas kekeluargaan (Ukhuwah Islamiyah).
 - b. Konsep saling menghargai.
 - c. Tidak membedakan kelas atas atau kelas bawah.
 - d. Adanya pelayanan yang spesial terhadap nasabah, tapi tidak semuanya di perlakukan spesial.

Dasar-dasar nilai Islam untuk mendapatkan nasabah yang loyal sudah diterapkan dan berjalan dengan baik, ini terbukti dengan jumlah nasabah yang selalu meningkat dari tahun ke tahun

Tabel 1.1

Calon Anggota Yang Menabung Di Koperasi Sunan Drajat Banjarwati Paciran Lamongan Tahun 2020

No	Jenis pekerjaan	Calon Anggota Penyimpan (Menabung)			
		2019	2020	20121	2022
1	Pedagang	835	1.888	2278	4.371
2	Wiraswasta	1.147	1.018	2225	3.268
3	PNS / TNI POLRI	85	37	126	147
4	Petani	369	1.294	878	1.969
5	Jasa	159	54	84	58
6	Karyawan	42	156	154	583
7	Nelayan	27	6	17	57
8	Guru/Dosen	0	54	159	476
9	Pelajar	0	422	425	1.301
10	Lain-lain	0	269	541	1.028
Jumlah		2.664	5.198	6.887	13.258

Calon anggota Koperasi Sunan Drajat Banjarwati Paciran Lamongan yang menabung berjumlah 13.258 orang

Tabel 1.2

Calon Anggota Pengguna Dana Di Koperasi Sunan Drajat Banjarwati Paciran Lamongan Tahun 2022

No	Jenis pekerjaan	Pengguna Dana (Peminjam)			
		2019	2020	2021	2022
1	Pedagang	393	717	1455	2.261
2	Wiraswasta	420	849	1016	1.156
3	PNS / TNI POLRI	33	12	87	64
4	Petani	82	1.142	651	774
5	Jasa	78	55	60	88
6	Karyawan	17	64	81	352
7	Nelayan	7	40	15	40
8	Guru/Dosen	0	0	0	241
9	Lain-lain	0	0	0	176
Jumlah		1.030	2.879	3.365	5.152

Calon anggota yang menggunakan dana (peminjam) pada tahun 2022 berjumlah 5.152 orang.⁶

5. Penerapan Nilai-nilai Islam pada Koperasi Sunan Drajat Banjarwati Paciran Lamongan upaya mendapatkan Nasabah yang Loyal

Dari hasil wawancara penelitian yang peneliti amati di lapangan menunjukkan bahwa dalam penerapan nilai-nilai Islam untuk mendapatkan nasabah yang loyal sudah cukup bagus terbukti dengan setiap tahun pertambahan anggota nasabah Koperasi Sunan Drajat Banjarwati Paciran Lamongandan bisa dilihat dari pelayanan, setiap karyawan menggunakan kerudung dan tampil sopan, menggunakan asas kekeluargaan (Ukhuwah Islamiyah) dan lain-lain serta dasar-dasar keperibadian juga ditanamkan dalam semua kegiatan karyawan sehingga dengan adanya dasar-dasar keperibadian yang ada pada karyawan bisa menambah nilai positif dari masyarakat dan agama. Dalam mendapatkan nasabah yang loyal.

Koperasi Koperasi Sunan Drajat juga melakukan promosi melalui salah satunya adalah promosi, yang bergerak dalam bakti sosial, santunan anak yatim, penyebaran brosur sehingga dengan adanya promosi masyarakat tertarik serta ikut memajukan Koperasi Koperasi Sunan Drajat dan peneliti mengamati langsung dan hasilnya semuanya diterapkan dengan baik dan semunya berjalan dengan yang diharapkan oleh Koperasi Koperasi Sunan Drajat.

6. Strategi Koperasi Sunan Drajat Banjarwati Paciran Lamongandalam Mendapatkan Nasabah yang Loyal

Strategi yang digunakan dalam mendapatkan nasabah yang loyal adalah sebagai berikut. Melalui promosi, yang paling banyak adalah dari segi bakti sosial dalam hal ini Koperasi Sunan Drajat dalam 1 bulan sekali Koperasi Sunan Drajat melakukan santunan anak yatim yang berada di sekitar Koperasi Sunan Drajat, menyebarkan brosur, melalui nasabah / anggota koperasi dengan kata lain adalah termasuk anggota yang loyal, yang merekomendasikan kepada saudara, teman atau orang lain dan pelayan yang sopan santun dan ramah-ramah.

D. Kesimpulan

Berdasarkan pengelolaan data dan hasil analisis data yang mengacu pada rumusan masalah dan tujuan penelitian ,maka dapat dirumuskan kesimpulan penelitian sebagai berikut:

Mengenai upaya yang dilakukan Koperasi Sunan Drajat Banjarwati Paciran Lamongandalam penerapan nilai-nilai Islam untuk mendapatkan loyalitas nasabah sudah sangat baik dari pelayanan yang baik serta menggunakan dasar-dasar Islam menambah nilai plus.

Strategi Koperasi Sunan Drajat Banjarwati Paciran Lamongandalam mendapatkan nasabah yang loyal sudah sangat bagus dari pelayanan yang ramah sopan santun, dan cara-cara untuk mendapatkan nasabah yang loyal sudah bagus, dan sesuai syariah. Terbukti dengan adanya setiap tahun anggota Koperasi Sunan Drajat Banjarwati Paciran Lamongan terus bertambah setiap tahunnya, pada tahun 2010 jumlah nasabah yang menabung adalah 2.664, pada tahun 2011 jumlah nasabah adalah 5.198, pada tahun 2012 adalah 6.887 dan terakhir pada tahun 2020 data yang peneliti peroleh jumlah nasabah 13.258.

E. Daftar Kepustakaan

Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya* (Surabaya: CV. Pustaka Agung Harapan, 2006)

Hilman Hadikusuma, *Metode Pembuatan Kertas Kerja atau Skripsi Ilmu Hukum* (Bandung: Mandar Maju, 1995)

Jill Griffin, *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, (Jakarta: Erlangga, 2003)

⁶*Ibid.*, 9.

Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil (KOPERASI)*, (Yogyakarta: UII Press, 2004)

Ronny Hanitijo Soematro, *Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1998)