

**EFEKTIVITAS PEMBINAAN BAGI UMKM DALAM MENINGKATKAN
LOYALITAS NASABAH PT. BPRS ADAM BENGKULU**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E.)**

Oleh

Rafiq Sapiro
NIM 1516140125

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
BENGKULU, 2020 M / 1441 H**

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi dengan judul “Efektivitas Bimbingan Teknis Bagi UMKM Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah PT. BPRS Adam Bengkulu”, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di IAIN Bengkulu maupun diperguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 12 Desember 2019 M
15 Rabi'ul Akhir 1441 H

Mahasiswa yang menyatakan



RAFIO SAPIRO
NIM 1516140125



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211

Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172

Website: www.iainbengkulu.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Rafiq Sapri, NIM. 1516140125 dengan judul "Efektivitas Pembinaan Bagi UMKM Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah PT. BPRS Adam Bengkulu Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan Pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam sidang Mungawiyah skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

Bengkulu, 12 Desember 2019 M
15 Rabi'ul Akhir 1441 H

Pembimbing I

Pembimbing II

Andang Sunarto, Ph.D
NIP. 19761124006041002

Yenti Sumarni, M.M
NIP. 197904162007012020





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 5127651171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.diaibengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Efektivitas Pembinaan Bagi UMKM Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah PT. BPRS Adam Bengkulu" oleh Rafiq Sapiro NIM. 1516140125 Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada

Hari Jum'at
Tanggal 17 Januari 2020 M/ 22 Jumadil Awwal 1441 H

Dinyatakan LULUS telah diperbaiki dapat diterima dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Ekonomi Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

Bengkulu 27 Januari 2020 M
02 Jumadil Awwal 1441 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Sekretaris

Asnang Sunarto, Ph.D

Yenti Sumarni, M.M

NIP. 19761124006041002

NIP. 197904162007012020

Penguji I

Penguji II

Dr. Nurul Hak, M.A

Baddarudin Nurhab, M.M

NIP. 196606161995031002

NIP. 198508072015031005



Delapan

Di Asnang, M.A

NIP. 197304121998032003

MOTTO

Ketahuiilah bahwa sabar, jika dipandang dalam permasalahan seseorang adalah ibarat kepala dari suatu tubuh, Jika kepalanya hilang maka keseluruhan tubuh itu akan membusuk. Sama halnya, jika kesabaran hilang, maka seluruh permasalahan akan rusak

(Ali Bin Abi Thalib)

Saat usahamu semuanya terlihat sia-sia, percayalah itu hanya terlihat. Karena tak ada satupun di dunia ini yang sia-sia

(Rafiq Sapiro)

Persembahan :

Puji syukur beriring do'a dengan hati yang tulus kupersembahkan karya sederhana ini yang telah kuraih dengan suka, duka, dan air mata serta rasa terima kasih yang setulus- tulusnya untuk orang-orang yang kusayangi dan kucintai serta orang-orang yang telah mengiringi keberhasilanku :

- ❖ Kedua orang tuaku tercinta : Ayahanda (Arnis) dan Ibunda (Nismaini) yang selalu memberikan curahan kasih sayang untukku, semangat, dorongan, bimbingan dan nasehat serta do'a tulus yang tiada hentinya demi tercapainya keberhasilanku. SemogarahmatAllahSWTselalutercurahkepadakeduanya.*
- ❖ Kakak (Doni Handian dan Yanuarita) dan Ayug ku tercinta (Novita Resma Delfi dan Elsa Fransiska) dan Adik ku (Marsha Cintia Bella) yang selalu memotivasi dan memberikan dukungan serta memberi semangat.*
- ❖ Keluarga besarku yang telah memberikan semangat, dukungan moril maupun materiil selama aku menempuh pendidikan.*
- ❖ Kedua pembimbing skripsiku (Bapak Andang Sunarto, Ph.D dan Ibu Yenti Sumarni, M.M) yang telah memberikan waktu, ilmu, perhatian,*

dan masukan.

- ❖ *Seluruh dosen program studi Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, atas segala bimbingan perhatian dan ilmu yang sangat berharga yang diberikan kepadaku.*
- ❖ *Terima kasih kepada kiki Mariah yang selalu memotivasi dan memberikan dukungan serta memberikan semangat.*
- ❖ *Sahabat-sahabat terbaikku (Abdillah, Adnin, Anit, Dea, Doni, febi, feldo, Halim, Hendra, Nopri, Putra, Putri, Orin, Nisa) yang telah memberi semangat dan berbagi rasa asam manisnya. Thank's for all.*
- ❖ *Teman-Teman KKN 32 Padang Pelasan*
- ❖ *Almamater Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu*

Terimalah ini sebagai bukti kasih ku pada kalian yang telah memberikan dorongan, motivasi, semangat, pengorbanan, kesabaran, ketabahan serta doanya dalam setiap jalanku.

ABSTRAK

Efektivitas Pembinaan Bagi UMKM Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah PT.
BPRS Adam Bengkulu
Oleh Rafiq Sapiro NIM. 1516140125

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui 1) Pelaksanaan Pembinaan bagi UMKM yang dilakukan PT. BPRS Adam Bengkulu, 2) Efektivitas Pembinaan bagi UMKM dalam meningkatkan loyalitas nasabah PT. BPRS Adam Bengkulu. Metode penelitian yang digunakan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data primer berupa wawancara terhadap 10 orang informan yang terdiri dari 5 orang karyawan bank dan 5 orang nasabah UMKM. Teknik analisis data menggunakan konsep Miles dan Huberman. Hasil penelitian diketahui pelaksanaan pembinaan UMKM memiliki tujuan untuk meningkatkan perekonomian nasabah UMKM yang dilakukan setiap bulan sejak resmi menjadi nasabah BPRS Adam Bengkulu. Pelaksanaan bimbingan teknis dilakukan oleh sumber daya manusia yang berkompeten dibidangnya khususnya marketing. Pelaksanaan program kegiatan bimbingan teknis disusun sesuai dengan ketentuan yang BPRS Adam Bengkulu mulai dari ketersediaan sarana dan prasarana, anggaran dana, serta prosedur pelaksanaannya. Hasil penelitian diketahui bimbingan teknis cukup efektif dalam meningkatkan loyalitas nasabah dengan persentase 84,1%. Efektivitas Pembinaan UMKM dapat dilihat dari banyaknya nasabah yang melakukan pengajuan pinjaman ulang di BPRS Adam Bengkulu dan tercapainya target BPRS Adam Bengkulu dalam meningkatkan nasabah serta tercapainya tujuan yang ditetapkan BPRS Adam Bengkulu dan bagaimana pembinaan tersebut dapat berintegrasi dan beradaptasi dengan nasabah.

Kata Kunci : Efektivitas, Pembinaan UMKM, Loyalitas Nasabah

ABSTRACT

*The Effectiveness of Technical Guidance for UMKM in Increasing Customer Loyalty
PT. BPRS Adam Bengkulu
By Rafiq Sapiro NIM. 1516140125*

The purpose of this study was to Implementation of technical guidance for UMKM conducted by PT. BPRS Adam Bengkulu, 2) Effectiveness of technical guidance guidance for UMKM in increasing customer loyalty of BPRS Adam Bengkulu. The research method used is descriptive qualitative with primary data collection techniques in the form of interviews with 10 informants consisting of 5 bank employees and 5 UMKM customers. Data analysis techniques using the concept of Miles and Huberamn. The results of the study reveal that the implementation of technical guidance for guidance of UMKM has the aim to improve the economy of UMKM customers every month since officially becoming a customer of BPRS Adam Bengkulu. The implementation of technical guidance is carried out by competent human resources in their fields, especially marketing. The implementation of the program of technical guidance activities is arranged in accordance with the provisions of the BPRS Adam Bengkulu starting from the availability of facilities and infrastructure, budget funds, as well as human resources as well as the implementation procedures. The results of the study note that technical guidance is quite effective in increasing customer loyalty by a percentage of 84.1%. The effectiveness of UMKM technical guidance can be seen from the number of customers applying for repeat loans at the Adam Bengkulu SRB and the achievement of the BPRS Adam Bengkulu target in increasing customers and achieving the objectives set by the BPRS Adam Bengkulu and how the technical guidance can integrate and adapt to customers

Keywords: Effectiveness, Technical Guidance UMKM, Loyalty Customer

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr Wb,

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Efektivitas Pembinaan Bagi UMKM Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah PT. BPRS Adam Bengkulu”

Penyusunan skripsi ini merupakan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah (SE) pada program studi Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini izinkan penulis mengucapkan terima-kasih teriring doa semoga menjadi amal ibadah dan mendapat balasan dari Allah SWT kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Sirajuddin M.Ag., M.H selaku Rektor IAIN Bengkulu yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menimba ilmu di IAIN.
2. Dr. Asnaini, MA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah memberikan kemudahan kepada saya selama masa perkuliahan.
3. Bapak Andang Sunarto, Ph.D selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan bimbingan pada penulisan skripsi ini.
4. Ibu Yenti Sumarni, M.M, selaku Pembimbing II yang telah memberikan kritik dan saran dalam penyusunan skripsi ini
5. Kedua orang tua ku yang selalu mendo'akan kesuksesan penulis.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu yang telah mengajarkan dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
7. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.

8. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi, oleh karena itu, penulis mohon maaf

Wassalamua'laikum Wr Wb.

Bengkulu, 12 Desember 2019 M
15 Rabi'ul Akhir 1441 H



Rafiq Sapiro
NIM 1516140125

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	ii
SURAT PERNYATAAN VERIFIKASI PLAGIASI.....	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Kegunaan Penelitian.....	9
F. Penelitian Terdahulu.....	10
G. Metode Penelitian.....	13
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	13
2. Waktu dan Tempat Penelitian.....	14
3. Subjek/Informan Penelitian.....	14
4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	16
5. Teknik Analisa Data.....	19

H. Sistematika Penelitian.	21
BAB II. KAJIAN TEORI	
A. Efektivitas.....	22
B. Bimbingan Teknis Pembinaan.....	30
C. UMKM	33
D. Bank Syariah.	39
E. Loyalitas Konsumen	42
BAB III. GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	
A. Sejarah BPRS Adam Bengkulu.....	48
B. Visi dan Misi BPRS Adam Bengkulu.	48
C. Produk BPRS Adam Bengkulu.	49
D. Stuktur Organisasi	52
E. Deskripsi Informan.	54
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	55
B. Pembahasan.	73
BAB IV. PENUTUP	
A. Kesimpulan	81
B. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA.....	83
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Kisi-Kisi Instrumen Pedoman Wawancara.....	18
Tabel 2.1	Penilaian Efektivitas Menurut Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 690.900.327 Tahun 1996	29
Tabel 3.1	Daftar Informan Penelitian.....	54
Tabel 4.1	Jumlah Nasabah BPRS Adam Bengkulu.....	71
Tabel 4.2	KategoriTingkat Efektivitas.....	72
Tabel 4.3	Efektivitas Bimbingan Teknis Terhadap Loyalitas Nasabah BPRS Adam Bengkulu.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Stuktur Organisasi BPRS Adam Bengkulu	53
------------	---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Lembar ACC Judul

Lampiran 2 : Bukti Menghadiri Seminar Proposal

Lampiran 3 : Daftar Hadir Seminar Proposal

Lampiran 4 : Surat Keterangan Perubahan Judul

Lampiran 5 : Catatan Perbaikan Proposal

Lampiran 6 : Halaman Pengesahan

Lampiran 7 : Surat penunjukan pembimbing

Lampiran 8 : Pedoman Wawancara

Lampiran 9 : Halaman Pengesahan

Lampiran 10 : Surat Permohonan Penelitian

Lampiran 11 : Rekomendasi Penelitian KESBANGPOL

Lampiran 12 : Surat Balasan Dari BPRS Adam Bengkulu

Lampiran 13 : Bukti Bimbingan Skripsi

Lampiran 14 : Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Usaha mikro, kecil, menengah (UMKM) merupakan usaha ekonomi rakyat, usaha ini diakui sangat strategis dan penting untuk mendorong pertumbuhan ekonomi, dan juga untuk menciptakan pemerataan pendapatan masyarakat. UMKM menjadi salah satu penopang perekonomian di Indonesia. Hal ini dibuktikan dengan kemampuan UMKM untuk tetap survive ketika terjadi krisis moneter pada tahun 1997-1998. Hampir 80% perusahaan yang dikategorikan ke dalam usaha besar mengalami kegagalan.¹

Indonesia memberikan perhatian khusus bagi perkembangan usaha mikro, kecil, menengah (UMKM), termasuk membina lingkungan dengan iklim usaha yang kondusif, memfasilitasi dan memberikan akses pada sumberdaya produktif dan memperkuat kewirausahaan serta daya saingnya. Upaya pengembangan dan pemberdayaan usaha mikro, kecil, menengah (UMKM) memiliki hasil multiplier efek yang tinggi menjadi sangat penting saat ini, khususnya dalam meningkatkan daya saing. Sebagian besar pelaku usaha di Indonesia adalah usaha mikro, kecil, menengah (UMKM), sehingga mengembangkan usaha mikro, kecil, menengah (UMKM) berarti meningkatkan kualitas perekonomian yang berdampak kepada penciptaan lapangan kerja serta

¹ Brawijaya, D. P. (2007). Buku Panduan Pendirian Dan Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes). Malang: Departemen PKDSP FE Universitas Brawijaya

sumber penghasilan dari mayoritas penduduk. Peran usaha mikro, kecil, menengah (UMKM) dalam pembangunan perekonomian nasional terlihat dari besarnya penyerapan tenaga kerja dan kontribusinya terhadap Produk Domestik Bruto (PDB).²

Dalam rangka mencapai pertumbuhan ekonomi yang stabil dan berkelanjutan, upaya pemberdayaan dari sektor moneter yang dilakukan oleh Bank Indonesia harus diiringi oleh pengembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) sebagai upaya pemberdayaan dari sektor riil. Ada tiga alasan yang mendasari mengapa UMKM sangat penting bagi perekonomian negara berkembang seperti Indonesia, yaitu (1) kinerja UMKM cenderung lebih baik dalam menghasilkan tenaga kerja yang produktif; (2) sebagai bagian dari dinamikanya, UMKM sering mencapai peningkatan produktivitasnya melalui inovasi dan perubahan teknologi; (3) karena sering diyakini bahwa UMKM memiliki keunggulan dalam hal fleksibilitas daripada usaha besar.³

Pengembangan UMKM sendiri suatu bentuk pemberdayaan melalui pemberian fasilitas, bimbingan, pendampingan, dan bantuan perkuatan untuk menumbuhkan kemampuan dan daya saing Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah. Oleh sebab itu maka pengembangan UMKM perlu optimal karena keberadaan

² Farida, Ai Siti, 2011, *Sistem Ekonomi Indonesia*, Bandung, CV. Pustaka Setia

³ Ramdhansyah & Sondang Silalahi. 2013. Pengembangan Model Pendanaan UMKM Berdasarkan Persepsi UMKM. *Jurnal Keuangan dan Bisnis*, Vol.5 (1): 30-40.

UMKM memberikan kontribusi besar terhadap pembangunan ekonomi negara Indonesia⁴.

Dalam pengembangan UMKM, ada empat kendala besar yang harus dihadapi oleh para pelaku UMKM, yaitu keterbatasan modal kerja, SDM, inovasi produk dan teknologi serta pemasaran. Namun, yang sangat banyak terjadi di lapangan adalah masalah permodalan sehingga UMKM tidak berkembang.⁵

Menurut Neeley dan Van Auken, salah satu sumber pendanaan untuk UMKM dapat dilakukan dengan pendanaan eksternal yaitu UMKM memperoleh bantuan modal dengan melakukan pinjaman dari pihak luar seperti sumber pendanaan dari modal ventura, *business angels*, modal pribadi atau utang, seperti pinjaman bank. Tetapi, meskipun terdapat banyak pilihan pendanaan, UMKM mengalami berbagai macam masalah dalam pencariannya terhadap dana untuk mendukung ide bisnis mereka, perkembangan, ataupun pertumbuhan perusahaan mereka.⁶

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa salah satu sumber pendanaan eksternal UMKM adalah bank. Bank Syariah merupakan bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip Islam, yakni bank dengan tata cara dan

⁴ Hubeis. Musa. 2009. Prospek Usaha Kecil dalam wadah Inkubator Bisnis, Ghalia, Jakarta.

⁵ Addae, H.M., Praveen P., dan Nickler V. 2008. Role Stressors and Organizational Commitment: Public Sector Employment in St Lucia. *International Journal of Manpower* 29 (6): 567-582

⁶ Neeley dan Van Auken, *Konsep dan Implementasi Bank Syariah*, (Jakarta: Renaisan, 2005), h. 18

operasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam. Salah satu unsur yang harus dihindari dalam muamalah Islam adalah praktik-praktik yang mengandung unsur *riba* (spekulasi dan tipuan). Dan telah jelas bahwa Allah mengharamkan *riba*, dan menghalalkan jual beli seperti dalam QS. Al-Baqarah (2):(275).

Allah mengharamkan *riba*, dan menghalalkan jual beli seperti dalam QS. Al-Baqarah (2):(275).

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ
بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ
مِّن رَّبِّهِ فَانْتَهَىٰ فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ
فِيهَا خَالِدُونَ ٢٧٥

Artinya : Orang-orang yang makan (mengambil) *riba* tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan *riba*, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan *riba*. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil *riba*), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil *riba*), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya. (QS. Al-Baqarah (2):(275))

Kehadiran bank Syariah diharapkan dapat berpengaruh terhadap kehadiran suatu sistem ekonomi Islam yang menjadi keinginan bagi setiap negara Islam. Kehadiran bank syariah diharapkan dapat memberikan alternatif bagi masyarakat dalam memanfaatkan jasa perbankan yang selama ini masih didominasi oleh sistem bunga.⁷

⁷ Muhammad Firdaus NH, dkk, *Konsep dan Implementasi Bank Syariah*, (Jakarta: Renaisan,

PT. BPRS Adam Bengkulu merupakan salah satu bank syariah yang ada di Indonesia yang didirikan dengan maksud untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah disegala bidang serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam meningkatkan taraf hidup masyarakat termasuk di dalamnya UMKM.

Perkembangan suatu usaha UMKM tidak hanya dipengaruhi oleh modal saja. Banyak UMKM yang telah mendapatkan bantuan modal namun usahanya tidak berkembang. Hal ini dikarenakan banyak faktor yang dapat mempengaruhi usaha UMKM diantaranya akses pemasaran, lemahnya sistem pengolahan usaha dan lainnya. Menurut Kwik Kwan Gie, penyuntikan modal harus disertai dengan bimbingan dan pembinaan manajemen. Tidak berkembangnya usaha nasabah akan mempengaruhi loyalitas nasabah terhadap bank.⁸

Loyalitas pelanggan memberikan manfaat yang bersifat jangka panjang dan kumulatif, jadi semakin lama seorang pelanggan loyal terhadap suatu produk/jasa, semakin besar laba yang diperoleh perusahaan dari seorang calon pelanggan. Loyalitas pelanggan merupakan akibat dari suatu percobaan awal sebuah produk yang diperkuat melalui kepuasan sehingga akan mengarah pada pembelian ulang. Pembelian ulang oleh konsumen tentu saja akan

2005), h. 18

⁸ Kwik Kwan Gie, *Praktik Bisnis dan Orientasi Ekonomi Indonesia*, (Jakarta:Gramedia Pustaka Utama, 1996), h. 216

meningkatkan volume penjualan yang berarti akan meningkatkan laba perusahaan.⁹

Sudah menjadi keharusan bagi perusahaan jasa seperti perbankan untuk memiliki rancangan strategi yang tepat dalam mencapai tujuan mempertahankan pelanggan dan membuat mereka setia terutama karena produk jasanya yang tak berwujud (*intangible*). Salah satu strategi bank dalam meningkatkan loyalitas nasabah dapat dilakukan dengan memberikan pembinaan dan pengarahan kepada nasabah.

Pentingnya loyalitas nasabah dalam pemasaran tidak diragukan lagi. Pemasar sangat mengharapkan dapat mempertahankan pelanggannya dalam jangka panjang, bahkan jika mungkin untuk selamanya. Usaha ini akan mendatangkan sukses besar dalam jangka panjang. Nasabah yang loyal mempunyai kecenderungan lebih rendah untuk melakukan *switching* (berpindah merek), menjadi kekuatan promosi melalui tanggapan positif nasabah kepada orang lain.

PT.BPRS Adam Bengkulu yang beralamat di JL.P.Natadirja KM 6,5 Kecamatan Gading Cempaka dalam perannya sebagai lembaga permodalan memiliki komitmen dalam pembangunan ekonomi kerakyatan di Bengkulu. PT.BPRS Adam Bengkulu memiliki beberapa produk pembiayaan diantaranya adalah pembiayaan *murabahah*, *mudharabah*, *musyarakkah*, pembiayaan

⁹ Griffin, Jill, *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. (Jakarta : Erlangga, 2009), h.43

warung mikro, pembiayaan konsumtif, dan pembiayaan UMKM. PT. BPRS Adam Bengkulu memiliki pembiayaan UMKM bertujuan untuk memberikan bantuan modal kerja atau investasi kepada pengusaha kecil atau UMKM berdasar prinsip-prinsip syariah. Keunggulan produk pembiayaan UMKM adalah proses cepat dan mudah, uang muka ringan minimal 10%, dengan minimal pembiayaan dari 50 juta sampai dengan Rp 1 Milyar, biaya administrasi 1% dari plafond pembiayaan dan jangka waktu yang cukup lama sampai 7 tahun

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Dedi Kurniawan, diketahui bahwa PT.BPRS Adam Bengkulu pada tahun 2018 memiliki jumlah nasabah pembiayaan UMKM kurang lebih sekitar 673 nasabah. Akad yang digunakan dalam pembiayaan UMKM adalah *murabahah*. PT.BPRS Adam Bengkulu berusaha membantu UMKM dan masyarakat kecil seperti warung agar dapat tumbuh dan mandiri. Oleh karena itu, selain mengeluarkan produk pembiayaan untuk usaha mikro juga memberikan kegiatan pembinaan terhadap UMKM yang menjadi nasabah bank dengan tujuan nasabah akan menjadi loyal dan bertahan kepada pihak bank. Pembinaan dilakukan dengan memberikan pengarahan kepada pengusaha UMKM bagaimana pengelolaan usaha yang baik dan meningkatkan kinerja UMKM dengan harapan dapat meningkatkan loyalitas nasabah. Seorang nasabah yang loyal akan mengurangi usaha mencari nasabah baru, memberikan umpan balik positif kepada organisasi sehingga dapat meningkatkan laba perusahaan atau bank. Berdasarkan hasil wawancara juga

diketahui bahwa meskipun pihak bank sudah memberikan bimbingan teknis berupa pembinaan dan pengarahan kepada nasabah, namun masih ada beberapa nasabah yang sering terlambat dalam pembayaran kredit.¹⁰

Berdasarkan uraian tersebut peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul **“Efektivitas Pembinaan Bagi UMKM Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah PT. BPRS Adam Bengkulu”**

B. Batasan Masalah

Pada penelitian ini agar permasalahan fokus dan mendalam, maka penelitian dibatasi hanya pada bimbingan teknis yang dilakukan PT. BPRS Adam Bengkulu dalam pembinaan UMKM atau nasabah dari tahun 2017-2018.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah dikemukakan di atas, maka dapat dibuat rumusan masalah yaitu

1. Bagaimana pelaksanaan pembinaan bagi UMKM yang dilakukan PT. BPRS Adam Bengkulu?
2. Bagaimana efektivitas pembinaan UMKM dalam meningkatkan loyalitas nasabah PT. BPRS Adam Bengkulu?

¹⁰ Dedi Kurniawan, *Manager Bidang Umum*, wawancara pada tanggal 19 Juni 2019.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pembinaan bagi UMKM yang dilakukan PT. BPRS Adam Bengkulu.
2. Untuk mengetahui efektivitas pembinaan bagi UMKM dalam meningkatkan loyalitas nasabah PT. BPRS Adam Bengkulu.

E. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan rumusan dan tujuan penelitian, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan masukan berupa sumbangan pemikiran dan solusi bagi permasalahan yang terjadi

2. Secara Praktis

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini sebagai bahan informasi dan referensi penulis dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai Perbankan Syariah.

2. Bank PT. BPRS Adam Bengkulu

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan informasi bagi pihak bank untuk menyusun kebijakan dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

3. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan sebagai bahan informasi dan referensi penulis dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai Perbankan Syariah.

F. Penelitian Terdahulu

Beberapa peneliti telah melakukan tentang peningkatan jumlah nasabah bank. Hasil dari peneliti terdahulu akan digunakan sebagai bahan referensi dan perbandingan dalam penelitian ini. Secara ringkas, hasil penelitian terdahulu dirangkum dalam sebagai berikut:

1. Bambang Sugianto tahun 2017, skripsi jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sam Ratulangi Manado dengan judul “*Analisis Pembinaan Sebagai Salah Satu Strategi Marketing Terhadap Loyalitas Konsumen Di PT. Cipta Selaras Manado*”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pembinaan bermanfaat dalam meningkatkan loyalitas konsumen yang dilakukan PT. Cipta Selaras Manado. Teknik pembahasan yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil pengkajian berdasarkan teori dan temuan yang didapat

menunjukkan bahwa loyalitas konsumen meningkat dengan adanya pembinaan dari PT. Cipta Selaras.¹¹ Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah sama-sama meneliti strategi pemasaran dalam meningkatkan loyalitas nasabah. Sedangkan perbedaan pada penelitian ini adalah penelitian terdahulu meneliti strategi pemasaran yang tepat untuk meningkatkan loyalitas konsumen dan faktor-faktor yang mempengaruhinya sedangkan penelitian ini meneliti tentang loyalitas nasabah kredit melalui bimbingan teknis.

2. Friska Stella Pantow, Willem J.F.A Tumbuan, dan Imelda W.J.Ogi tahun 2018, jurnal jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi Manado dengan judul “*Analisis Pemasaran Relasional Terhadap Loyalitas Pelanggan Rumah Kayu Manado Pada PT. Woloan Permai Perkasa*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pemasaran relasional berhubungan dengan loyalitas pelanggan pada PT. Woloan Permai Perkasa. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis kualitatif. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa berdasarkan wawancara yang dilakukan, pemasaran relasional berhubungan dengan loyalitas pelanggan sehingga menciptakan

¹¹ Bambang Sugianto, “*Analisis Pembinaan Sebagai Salah Satu Strategi Marketing Terhadap Loyalitas Konsumen Di PT. Cipta Selaras Manado*”, (Skripsi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sam Ratulangi Manado, 2017), diakses http://eprints.uny.ac.id/28062/1/BambangSugianto_12810134015.pdf pada hari Senin, 21 Juli 2019, pukul 14.00 WIB

pembelian secara berulang-ulang dan menjadikan pelanggan loyal terhadap perusahaan..¹²

Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah sama-sama meneliti tentang loyalitas nasabah. Sedangkan perbedaan pada penelitian ini adalah penelitian terdahulu variabel bebasnya adalah pemasaran relasional sedangkan penelitian ini variabel bebasnya bimbingan teknis.

3. Keizia Laureina Emor tahun 2016, jurnal program studi Administrasi Bisnis Internasional Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi Manado, dengan judul "*The Influence Of Loyalty Program Membership Card And Customer Experience On Customer Loyalty At The Urban Gym Aston Hotel Manado*". Tujuan penelitian ini beberapa strategi untuk meningkatkan penjualan Urban Gym Hotel Aston Manado. Strategi untuk mempertahankan loyalitas pelanggan yang ditetapkan oleh The Urban Gym Aston Hotel adalah program loyalitas kartu member dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada para anggotanya sehingga para anggota akan mendapatkan pengalaman menarik di sana. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang terkait dengan teknik analisis regresi berganda. Responden penelitian ini adalah anggota dari The Urban Gym Aston Hotel. Penelitian ini menemukan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari kartu keanggotaan

¹² Friska Stella Pantow, Willem J.F.A Tumbuan, dan Imelda W.J.Ogi, *Analisis Pemasaran Relasional Terhadap Loyalitas Pelanggan Rumah Kayu Manado Pada PT. Woloan Permai Perkasa*, (Jurnal Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi Manado, 2018), diakses di <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/20321> pada hari Senin, tanggal 21 Juli 2019, pukul 14.00 WIB.

program loyalitas dan pengalaman pelanggan pada loyalitas pelanggan. Ini menyimpulkan bahwa program loyalitas yang ditetapkan oleh The Urban gym memberikan manfaat kepada pelanggan dan mereka juga membangun pelayanan yang baik kepada pelanggan, sehingga menciptakan pengalaman pelanggan yang baik. Penelitian ini menyarankan The Urban untuk mempertahankan program loyalitas mereka dan terus meningkatkan pelayanan mereka agar para pelanggan akan tetap melakukan aktifitas kebugaran.¹³

Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah sama-sama membahas loyalitas konsumen sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah pada penelitian ini, meneliti pengaruh bimbingan teknis terhadap loyalitas nasabah sedangkan pada penelitian terdahulu meneliti pengaruh kartu keanggotaan dan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan hotel

G. Metode Penelitian

1. Jenis Dan Pendekatan Penelitian

a. Jenis Penelitian

¹³ Keizia Laureina Emor, *The Influence Of Loyalty Program Membership Card And Customer Experience On Customer Loyalty At The Urban Gym Aston Hotel Manado*, (Program Studi Administrasi Bisnis Internasional Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi Manado, 2016), diakses di <https://media.neliti.com/media/publications/139813-EN-the-influence-of-loyalty-program-members.pdf> pada hari Senin, tanggal 21 Juli 2019, pukul 14.00 WIB.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Yang dimaksud pendekatan deskriptif menurut Best (sebagaimana dikutip oleh Sukardi), adalah metode penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasi objek sesuai dengan apa adanya.¹⁴ Dari definisi di atas, dapat dipahami bahwa metode penelitian kualitatif dengan pola deskriptif yang dilakukan, bermaksud menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik objek atau subjek yang diteliti secara tepat.

b. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini adalah kualitatif yakni menggambarkan sekaligus mengkaji kondisi riil obyek penelitian berdasarkan data otentik yang dikumpulkan. Untuk mengkaji efektifitas bimbingan tenis akses permodalan terhadap loyalitas nasabah dikaji berdasarkan kondisi riil dilapangan, sehingga dapat diperoleh data yang bersifat deskriptif yang berupa kata-kata tertulis atau lisan. Menurut Moleong bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan berdasarkan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku serta keadaan yang dapat diamati.

15

¹⁴ Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kompetensi dan Praktiknya*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009), h. 157

¹⁵ Lexi J. Moelong. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung. Remaja Rosdakarya, 2009). h.

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

a. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus sampai dengan November 2019.

b. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di PT. BPRS Adam Bengkulu. Adapun alasan pemilihan lokasi penelitian adalah berdasarkan pengamatan yang dilakukan pada observasi awal terlihat bahwa PT. BPRS Adam Bengkulu memiliki program bimtek untuk para nasabah, dan diketahui masih ada nasabah yang terlambat dalam pembayaran angsuran pinjaman pembiayaan. Selain itu adanya keterbukaan dari pihak PT. BPRS Adam Bengkulu terhadap penelitian yang akan dilaksanakan.

3. Subjek/Informan Penelitian

Seseorang yang memberikan informasi tersebut disebut pula informan. Informan adalah orang yang diharapkan dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi pada latar belakang. Untuk mendapat data yang tepat maka perlu ditentukan informan yang memiliki kompetensi dan sesuai dengan kebutuhan data.¹⁶

Menurut Sukardi bahwa dalam penelitian kualitatif, jumlah informan yang digunakan dalam jumlah kecil dengan kriteria informan mengetahui

¹⁶ Arikunto Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta. Rineka Cipta, 2006) h. 45

dan memahami yang menjadi bahan penelitian Adapun yang menjadi informan pada penelitian ini adalah :

- a. Karyawan PT. BPRS Adam Bengkulu yang mempunyai wewenang memberikan data yang diperlukan.
- b. Karyawan PT. BPRS Adam Bengkulu khususnya yang menangani produk UMKM.
- c. Nasabah pembiayaan UMKM di PT. BPRS Adam Bengkulu.

Maka dari itu, sampel dalam penelitian ini adalah pihak PT. BPRS Adam Bengkulu sebanyak 5 orang dari pihak PT. BPRS Adam Bengkulu dan 5 orang nasabah.

4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

a. Sumber Data

1) Data Primer,

Menurut Sugiyono, sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.¹⁷ Data primer pada penelitian ini yaitu data yang peneliti dapatkan dari responden atau pihak bank berupa informasi-informasi yang belum diolah dengan teknik wawancara mengenai loyalitas nasabah pembiayaan di PT. BPRS Adam Bengkulu.

¹⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Bandung, Alfabeta.2011) h 139

2) Data Sekunder

Menurut Sugiyono, sumber data sekunder adalah sumber data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari, dan memahami melalui media lain yang bersumber dari literatur, jurnal, internet, buku-buku serta dokumentasi perusahaan.¹⁸

Pada penelitian ini sumber data sekunder diperoleh dengan melakukan penelitian kepustakaan dan dari dokumen-dokumen yang ada. Data sekunder berupa gambaran umum PT. BPRS Adam Bengkulu, produk pembiayaan dan loyalitas nasabah sebelum kegiatan bimbingan teknis dengan sesudah dilaksanakannya bimbingan teknis.

b. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang diperlukan dalam pembahasan ini melalui dua tahap penelitian, yaitu :

1) Studi Pustaka (*Library Research*)

Penelitian ini dilakukan untuk pengambilan data yang bersifat teori yang kemudian digunakan sebagai literatur penunjang guna mendukung penelitian yang dilakukan. Data ini diperoleh dari buku-buku sumber yang dapat dijadikan acuan yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti.

2) Studi Lapangan (*Field Research*)

¹⁸Sugiyono. *Metode Penelitian ...*, h. 139

Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data yang diperlukan dengan cara melakukan pengamatan langsung pada objek penelitian, baik melalui observasi, maupun wawancara.

Penelitian lapang dilakukan dengan cara.¹⁹

a) Wawancara

Yaitu percakapan yang dilakukan dengan maksud tertentu. Wawancara itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan, dan yang diwawancarai (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut.

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara sederhana dengan pihak PT. BPRS Adam Bengkulu terkait jumlah nasabah pembiayaan dan pelaksanaan bimbingan teknis akses permodalan bagi UMKM

Pada penelitian ini indikator efektivitas dan loyalitas nasabah dapat dilihat pada kisi-kisi pedoman wawancara sebagai berikut:

¹⁹Sugiyono, *Metode Penelitian ...*, h. 141

Tabel 1.1
Kisi-Kisi Pedoman Wawancara

Variabel	Indikator
Efektivitas	Pencapaian Tujuan
	Integrasi
	Adaptasi
Loyalitas	Melakukan pengajuan kredit ulang
	Pembayaran kredit tepat waktu
	Menggunakan atau memiliki produk-produk PT. BPRS Adam Bengkulu lainnya
	Rekomendasi kepada orang lain
	Tidak berpindah ke bank lain

Sumber: Steers²⁰ dan Griffin²¹

b) Observasi

Observasi meliputi kegiatan pemusatan perhatian terhadap suatu obyek dengan menggunakan seluruh alat indra jadi mengobservasi dapat dilakukan melalui penglihatan, peraba dan pengecap.

Observasi dilakukan melalui pengamatan dan pencatatan sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Pengamatan dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui beberapa hal-hal penting yang berhubungan bimbingan teknis dan jumlah nasabah.

²⁰ Steers. M. Richard, *Efektivitas Organisasi*, (Jakarta, Erlangga, 2008) h. 46

²¹ Griffin, Jill, *Customer Loyalty...*, h.46

c) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik untuk memperoleh data melalui buku-buku dan dokumen yang dapat mendukung hasil penelitian seperti laporan jumlah nasabah. Selain itu bisa juga dengan mengambil data-data dilapangan yang bisa berupa foto dan sebagainya.

5. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data dari konsep Miles dan Huberman, proses analisis data dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus sampai tuntas sehingga datanya sudah jenuh. Adapun tahap analisis data yaitu²² :

1. Data *reduction* (Reduksi Data)

Data yang sudah terkumpul lalu diseleksi kemudian dirangkum dan disesuaikan dengan fokus penelitian yang telah ditetapkan. Kemudian data dikelompokkan berdasarkan kategori tertentu untuk dicari tema dan polanya berdasarkan rumusan masalah yang dibuat.

Data yang dibutuhkan dan dikumpulkan menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi yang ditujukan kepada pihak PT. BPRS Adam Bengkulu dan nasabah. Reduksi data bertujuan mempermudah pemahaman terhadap data yang telah terkumpul dari hasil catatan

²²Sugiyono. *Metode Penelitian ...*, h. 159

lapangan dengan cara merangkul, mengklasifikasikan sesuai masalah dan aspek-aspek permasalahan yang diteliti.

2. Data *Display* (Penyajian Data)

Data *display* atau penyajian data adalah sekumpulan informasi yang akan memberikan gambaran penelitian secara menyeluruh. Dengan kata lain, menyajikan data secara terperinci dan menyeluruh dengan mencari pola hubungannya.

Penyajian data merupakan hasil dari wawancara dengan pihak bank dan nasabah, hasil observasi lapangan dan dokumentasi. Dari keseluruhan data yang telah didapat tersebut, dipahami satu persatu, kemudian disatukan dan diinterpretasikan sesuai rumusan masalah.

3. *Conclusion Drawing/Verification* (Kesimpulan)

Langkah terakhir dalam penelitian ini adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan merupakan kegiatan yang dilakukan dengan tujuan mencari arti, makna, penjelasan yang dilakukan terhadap data yang telah dianalisis dengan mencari hal-hal penting. Kesimpulan ini disusun dalam bentuk pernyataan singkat tentang bagaimana efektivitas bimbingan teknis yang dilakukan PT. BPRS Adam Bengkulu dalam meningkatkan loyalitas nasabah pembiayaan PT. BPRS Adam Bengkulu dengan mengacu kepada tujuan penelitian.

H. Sistematika Penulisan

Pada sistematika penulisan skripsi ini, penulis membagi skripsi ini menjadi 4 (empat) bab, adapun pembagian per bab dalam skripsi ini yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN

Pada bab ini penulis akan menguraikan dan menjelaskan teori-teori yang relevan dengan yang diobservasikan atau masalah yang diteliti terdiri dari teori efektivitas, UMKM, Bank Syariah, loyalitas konsumen .

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab III akan menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian yang terdiri dari gambaran umum PT. BPRS Adam Bengkulu.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada Bab IV ini penulis akan menguraikan tentang hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V. PENUTUP

Pada bab V ini terdiri dari kesimpulan dan saran

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Efektivitas

1. Pengertian Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan²³

Menurut Ali Muhidin, efektivitas juga berhubungan dengan masalah bagaimana pencapaian tujuan atau hasil yang diperoleh, kegunaan atau manfaat dari hasil yang diperoleh, tingkat daya fungsi unsur atau komponen, serta masalah tingkat kepuasan pengguna/klien.²⁴

Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar *ontribusi* (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan.²⁵

Menurut Steers, efektivitas adalah jangkauan usaha suatu program sebagai suatu sistem dengan sumber daya dan sarana tertentu untuk

²³ Ulum. Ihyaul MD, *Akuntansi Sektor Publik*, (Malang, UMM Press, 2008), h. 294.

²⁴ Ali Muhidin Sambas, *Konsep Efektivitas Pembelajaran* (Online), diakses <http://sambasalim.com/pendidikan/konsep-efektivitas-pembelajaran>.

²⁵ Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, (Yogyakarta : Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 2005), 92

memenuhi tujuan dan sasaran tanpa melumpuhkan cara dan sumber daya itu serta tanpa memberi tekanan yang tidak wajar terhadap pelaksanaannya.²⁶

Dari beberapa pendapat di atas mengenai efektivitas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu.

2. Pendekatan Efektivitas

Kriteria untuk mengukur efektivitas suatu organisasi ada tiga pendekatan yang dapat digunakan, seperti yang dikemukakan oleh Martani dan Lubis, yakni:²⁷

a. Pendekatan Sumber (*resource approach*)

Pendekatan ini mengukur efektivitas dari input. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun nonfisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.

Pendekatan sumber mengukur efektivitas melalui keberhasilan suatu lembaga dalam mendapatkan berbagai macam sumber yang dibutuhkannya. Suatu lembaga harus dapat memperoleh berbagai macam sumber dan juga memelihara keadaan dan sistem agar dapat menjadi efektif. Pendekatan ini didasarkan pada teori mengenai keterbukaan

²⁶ Steers. M. Richard, *Efektivitas Organisasi*, (Jakarta, Erlangga, 2008) h. 46

²⁷ Martani Huseini dan Hari Lubis, *Teori Organisasi: Suatu Pendekatan Makro*, (Jakarta: Pusat Antar Universitas Ilmu Sosial, 2007), h. 32

sistem suatu lembaga terhadap lingkungannya, karena lembaga mempunyai hubungan yang merata dalam lingkungannya, dimana dari lingkungan diperoleh sumber-sumber yang terdapat pada lingkungan seringkai bersifat langka dan bernilai tinggi. Pendekatan sumber dalam kegiatan usaha organisasi dilihat dari seberapa jauh hubungan antara anggota binaan program usaha dengan lingkungan sekitarnya, yang berusaha menjadi sumber dalam mencapai tujuan

b. Pendekatan Proses (*process approach*)

Pendekatan yang mengukur efektivitas dengan melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi berjalan. Pendekatan proses menganggap sebagai efisiensi dan kondisi kesehatan dari suatu lembaga internal. Pada lembaga yang efektif, proses internal berjalan dengan lancar dimana kegiatan bagian-bagian yang ada berjalan secara terkoordinasi. Pendekatan ini tidak memperhatikan lingkungan melainkan memusatkan perhatian terhadap kegiatan yang dilakukan terhadap sumber-sumber yang dimiliki lembaga, yang menggambarkan tingkat efisiensi serta kesehatan lembaga.

28

c. Pendekatan Sasaran (*goals approach*)

Pendekatan yang mengukur efektivitas dari pada output, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (output) yang sesuai dengan

²⁸ Martani Huseini dan Hari Lubis, *Teori Organisasi...*, h. 32

rencana. Pendekatan ini mencoba mengukur sejauh mana suatu lembaga berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. Pendekatan sasaran dalam pengukuran efektivitas dimulai dengan identifikasi sasaran organisasi dan mengukur tingkatan keberhasilan organisasi dalam mencapai sasaran tersebut.

Sasaran yang penting diperhatikan dalam pengukuran efektivitas dengan pendekatan ini adalah sasaran yang realistis untuk memberikan hasil maksimal berdasarkan sasaran resmi “Official Goal” dengan memperhatikan permasalahan yang ditimbulkannya, dengan memusatkan perhatian terhadap aspek output yaitu dengan mengukur keberhasilan program dalam mencapai tingkat output yang direncanakan.

Dengan demikian, pendekatan ini mencoba mengukur sejauh mana organisasi atau lembaga berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. Efektivitas juga selalu memperhatikan faktor waktu pelaksanaan. Oleh karena itu, dalam efektivitas selalu terkandung unsur waktu pelaksanaan dan tujuan tercapainya dengan waktu yang tepat maka program tersebut akan lebih efektif. Contoh dari pendekatan sasaran yaitu apabila suatu pekerjaan mempunyai target menjual habis barangnya dalam waktu satu minggu, dan barang tersebut terjual habis dalam waktu satu minggu, maka pekerjaan tersebut dapat di katakan efektif.²⁹

²⁹ Martani Huseini dan Hari Lubis, *Teori Organisasi...*, h. 33

3. Indikator Efektivitas

Mengukur efektivitas suatu program kegiatan bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Bila dipandang dari sudut produktivitas, maka seorang manajer produksi memberikan pemahaman bahwa efektivitas berarti kualitas dan kuantitas (output) barang dan jasa. Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.³⁰

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, yaitu:³¹

- a. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
- b. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam

³⁰ Iga Rosalina, “Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan Pada Kelompok Pinjaman Bergulir Di Desa Mantren Kec Karangrejo Kabupaten Madetaan”. *Jurnal Efektivitas Pemberdayaan Masyarakat*, Vol. 01 No 01 (Februari 2012), h. 3

³¹ Campbell, J.P *Teori Efektivitas* ,(Bandung: Erlangga, 2005), h.45.

mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.

- c. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuantujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
- d. Perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.
- e. Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
- f. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.
- g. Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya.

h. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.³²

Menurut Duncan yang dikutip Richards M. Steers dalam bukunya “Efektivitas Organisasi” mengatakan mengenai ukuran efektivitas, sebagai berikut:

a. Pencapaian Tujuan

Pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkrit.

b. Integrasi

Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.

c. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pegisian tenaga kerja.³³

³² Campbell, J.P *Teori Efektivitas* ,(Bandung: Erlangga, 2005), h.45.

³³ Steers. M. Richard, *Efektivitas Organisasi*, (Jakarta, Erlangga,2008) h. 46

Menurut Price dalam Skripsi Lenni Nurliana, kriteria dalam pengukuran efektivitas, yaitu:³⁴

- a. Produktivitas
- b. Kemampuan adaptasi kerja
- c. Kepuasan kerja
- d. Kemampuan ber laba
- e. Pencarian sumber daya

Pada penelitian ini, efektivitas pelaksanaan bimbingan teknis dalam mensosialisasikan kemudahan mengakses dana permodalan bagi umkm dapat dilihat dari pencapaian tujuan dari program tersebut yaitu peningkatan jumlah nasabah.

Rasio efektivitas menggambarkan kemampuan perusahaan dalam merealisasikan program atau usaha yang direncanakan, dibandingkan dengan target yang ditetapkan berdasarkan potensi riil dan dinyatakan dalam persentase.³⁵

$$\text{Efektifitas} = \frac{\text{Realisasi}}{\text{Target}} \times 100\%$$

Tabel 2.1. Penilaian Efektivitas Menurut Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 690.900. 327 Tahun 1996

³⁴ Lenni Nurliana, *Efektivitas Program Better Education Through Reformed Management and Universal Teacher Upgrading 2009 (Bermutu)*, (Skripsi, Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia, 2012), diakses <http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/20314646-T31153-Efektivitas%20program.pdf>, pada hari Senin, tanggal 21 Juli 2019, pukul 14.00 WIB

³⁵ Abdul Halim, *Akutansi Sektor Publik: Akutansi Keuangan Daerah*, (Jakarta: Salemba Empat, 2007), h.234

Rasio Efektivitas (%)	Keterangan
90 – 100	Efektif
80-90	Cukup Efkectif
60-80	Kurang Efektif
< 60	Tidak Efektif

Sumber : dalam skripsi Shofi Rifqi Zulva³⁶

B. Bimbingan Teknis Pembinaan

Secara etimologi bimbingan merupakan terjemahan dari kata bahasa Inggris, yakni “guidance”. Secara harfiah istilah “guidance” dari akar kata “guide” berarti: 1. Mengarahkan (*to direct*), 2. Memandu (*to pilot*), 3. Mengelola (*to manage*), 4. Menyetir (*to steer*). Yang mempunyai arti “menunjukkan, membimbing, menuntun ataupun membantu” sesuai dengan istilahnya, maka secara umum bimbingan dapat diartikan sebagai suatu bantuan atau tuntutan.³⁷

Menurut I Jumbuh dan Moh. Surya Bimbingan adalah suatu proses pemberian bantuan yang terus-menerus dan sistematis kepada individu dalam memecahkan masalah hidupnya, agar tercapai kemampuan untuk dapat memahami dirinya, kemampuan untuk menerima dirinya , kemampuan untuk

³⁶ skripsi Shofi Rifqi Zulva judul Analisis Pengukuran Efisiensi dan efektivitas Kinerja Pengelolaan Dana Zakat Pada Organisasi Pengelola Zakat (Studi Pada Baznas Kabupaten Sragen Tahun 2013-2015, (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Surakarta), h.41

³⁷ L Djumbuh dan Moh. Surya, *Bimbingan dan Penyuluhan di Sekolah Guidance and Conseling*, (Bandung: CV.Ilmu,2008), h.28

mengarahkan dirinya, dan kemampuan untuk merealisasikan dirinya, sesuai dengan dirinya atau kemampuan dalam mencapai penyesuaian diri dengan lingkungan, baik keluarga, sekolah maupun masyarakat. Dan bantuan itu diberikan oleh orang-orang yang memiliki keahlian dan pengalaman khusus dalam bidangnya.³⁸

Bimbingan pada dasarnya merupakan upaya pembimbing untuk membantu individu mencapai perkembangan yang optimal. Berkaitan dengan bimbingan ini, Shertzer dan Stone mengartikan bimbingan sebagai *proces of helping an individual to understand himself and his world*, yang bermakna bahwa bimbingan merupakan pemberian bantuan kepada individu agar mampu memahami diri dan lingkungannya. Ini berarti bahwa dengan adanya bimbingan ini dapat mengarahkan anak menuju kedewasaan, memberi arah jalan yang tepat, yang sesuai dengan norma dan aturan yang benar, agar anak tersebut tidak terjerumus ke jalan yang nista, jalan yang dilarang agama, dan tidak sesuai norma yang baik

Bimbingan teknis adalah suatu kegiatan dimana para peserta diberi pelatihan-pelatihan yang bermanfaat dalam meningkatkan kompetensi peserta dimana materi yang diberikan sesuai dengan tujuan dari bimbingan teknis tersebut. Bimbingan teknis pada penelitian ini adalah bimbingan yang diberikan dalam bentuk kegiatan pembinaan.

³⁸ L Djumhur dan Moh. Surya, *Bimbingan ...,h..29*

Pembinaan adalah upaya pendidikan formal maupun non formal yang dilakukan secara sadar, berencana, terarah, teratur, dan bertanggung jawab dalam rangka memperkenalkan, menumbuhkan, membimbing, dan mengembangkan suatu dasar-dasar kepribadiannya seimbang, utuh dan selaras, pengetahuan dan keterampilan sesuai dengan bakat, kecenderungan/keinginan serta kemampuan-kemampuannya sebagai bekal, untuk selanjutnya atas perkasa sendiri menambah, meningkatkan dan mengembangkan dirinya, sesamanya maupun lingkungannya ke arah tercapainya martabat, mutu dan kemampuan manusiawi yang optimal dan pribadi yang mandiri.³⁹

Menurut Mangunhardjana untuk melakukan pembinaan ada beberapa pendekatan yang harus diperhatikan oleh seorang pembina, antara lain:

1. Pendekatan *informative (informative approach)*, yaitu cara menjalankan program dengan menyampaikan informasi kepada peserta didik. Peserta didik dalam pendekatan ini dianggap belum tahu dan tidak punya pengalaman.
2. Pendekatan *partisipatif (participative approach)*, dimana dalam pendekatan ini peserta didik dimanfaatkan sehingga lebih ke situasi belajar bersama.
3. Pendekatan *eksperiensial (experientiel approach)*, dalam pendekatan ini menempatkan bahwa peserta didik langsung terlibat di dalam pembinaan, ini

³⁹ Simanjuntak, B., I. L. Pasaribu, *Membina dan Mengembangkan Generasi Muda*, (Bandung: Tarsito, 2010), h. 84

disebut sebagai belajar yang sejati, karena pengalaman pribadi dan langsung terlibat dalam situasi tersebut.⁴⁰

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pembinaan adalah suatu proses belajar dalam upaya mengembangkan dan meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan sikap yang bertujuan untuk lebih meningkatkan kemampuan seseorang atau kelompok.

C. UMKM

1. Pengertian UMKM

UMKM adalah unit usaha produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau Badan Usaha disemua sektor ekonomi⁴¹

UMKM diatur berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah. Definisi menurut UU No. 20 Tahun 2008 tersebut adalah⁴²:

- a. Usaha Mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria Usaha Mikro sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini.
- b. Usaha Kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan

⁴⁰ Mangunhardjana, *Pembinaan, Arti dan Metodenya*, (Yogyakarta:Kanimus, 2006), h. 17

⁴¹ Tambunan, Tulus, *Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Indonesia : isu-isu penting*, (Jakarta : LP3ES, 2012), h.3

⁴² *Usaha Mikro, Kecil dan menengah Semarang:” Duta Nusindo , 2010)*, yang di dalamnya terdapat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 tentang UMKM

merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari usaha menengah atau usaha besar yang memenuhi kriteria Usaha Kecil sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang.

- c. Usaha Menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perseorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dengan Usaha Kecil atau usaha besar dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan sebagaimana diatur dalam Undang-undang

2. Karakteristik UMKM

Karakteristik UMKM merupakan sifat atau kondisi faktual yang melekat pada aktifitas usaha maupun perilaku pengusaha yang bersangkutan dalam menjalankan bisnisnya. Karakteristik ini yang menjadi ciri pembeda antar pelaku usaha sesuai dengan skala usahanya.

Menurut Bank Dunia, UMKM dapat dikelompokkan dalam tiga jenis⁴³, yaitu:

- a. Usaha Mikro (jumlah karyawan 10 orang)
- b. Usaha Kecil (jumlah karyawan 30 orang)
- c. Usaha Menengah (jumlah karyawan hingga 300 orang).

⁴³ Rahmana, Arief, *Usaha Kecil dan Menengah (UKM), Informasi terdepan tentang Usaha Kecil Menengah*. (Online) (<http://infoukm.wordpress.com>, diakses pada tanggal 28 Maret 2019)

- Dalam perspektif usaha, UMKM diklasifikasikan dalam empat kelompok, yaitu:
- a. UMKM sektor informal, contohnya pedagang kaki lima.
 - b. UMKM Mikro adalah para UMKM dengan kemampuan sifat pengrajin namun kurang memiliki jiwa kewirausahaan untuk mengembangkan usahanya.
 - c. Usaha Kecil Dinamis adalah kelompok UMKM yang mampu berwirausaha dengan menjalin kerjasama (menerima pekerjaan sub kontrak) dan ekspor.
 - d. *Fast Moving Enterprise* adalah UMKM yang mempunyai kewirausahaan yang cakap dan telah siap bertransformasi menjadi usaha besar.

Karakteristik UMKM menurut Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia (LPPI) tahun 2016⁴⁴ :

- a. Usaha Mikro
 - 1) Jenis barang/komoditi tidak selalu tetap; sewaktu-waktu dapat berganti.
 - 2) Tempat usahanya tidak selalu menetap; sewaktu-waktu dapat pindah tempat.
 - 3) Belum melakukan administrasi keuangan yang sederhana sekalipun.
 - 4) Tidak memisahkan keuangan keluarga dengan keuangan usaha.

⁴⁴ Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia (LPPI), 2016, *Komersialisme Kredit Usaha Rakyat Untuk Pemberdayaan UMKM di Indonesia*, (Jakarta: LPPI Press, 2016), h 35

- 5) Sumber daya manusia (pengusaha) belum memiliki jiwa wirausaha yang memadai.
- 6) Tingkat pendidikan rata-rata relatif sangat rendah.
- 7) Umumnya belum akses kepada perbankan, namun sebagian sudah akses ke lembaga keuangan non bank.
- 8) Umumnya tidak memiliki izin usaha atau persyaratan legalitas lainnya termasuk NPWP.
- 9) Contoh: Usaha perdagangan seperti kaki lima serta pedagang di pasar.

b. Usaha Kecil

- 1) Jenis barang/komoditi yang diusahakan umumnya sudah tetap tidak gampang berubah.
- 2) Lokasi/tempat usaha umumnya sudah menetap tidak berpindahpindah.
- 3) Pada umumnya sudah melakukan administrasi keuangan walau masih sederhana.
- 4) Keuangan perusahaan sudah mulai dipisahkan dengan keuangan keluarga.
- 5) Sudah membuat neraca usaha.

- 6) Sudah memiliki izin usaha dan persyaratan legalitas lainnya termasuk NPWP.⁴⁵
- 7) Sumberdaya manusia (pengusaha) memiliki pengalaman dalam berwira usaha.
- 8) Sebagian sudah akses ke perbankan dalam keperluan modal.
- 9) Sebagian besar belum dapat membuat manajemen usaha dengan baik seperti *business planning*.
- 10) Contoh: Pedagang di pasar grosir (agen) dan pedagang pengumpul lainnya.

c. Usaha Menengah

- 1) Memiliki manajemen dan organisasi yang lebih baik, dengan pembagian tugas yang jelas antara lain, bagian keuangan, bagian pemasaran dan bagian produksi.
- 2) Telah melakukan manajemen keuangan dengan menerapkan sistem akuntansi dengan teratur sehingga memudahkan untuk auditing dan penilaian atau pemeriksaan termasuk oleh perbankan.
- 3) Telah melakukan aturan atau pengelolaan dan organisasi perburuhan.
- 4) Sudah memiliki persyaratan legalitas antara lain izin tetangga.

⁴⁵ Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia (LPPI), *Komersialisme ...*, h 35

- 5) Sudah memiliki akses kepada sumber-sumber pendanaan perbankan.
- 6) Pada umumnya telah memiliki sumber daya manusia yang terlatih dan terdidik.⁴⁶
- 7) Contoh: Usaha pertambangan batu gunung untuk kontruksi dan marmer buatan.

Tabel 2.2

Kriteria UMKM Berdasarkan Aset dan Omset

Ukuran usaha	Kriteria	
	Aset	Omset
Usaha Mikro	Maksimal Rp. 50 juta	Maksimal Rp 300 juta
Usaha Kecil	> Rp 50 juta – Rp 500 juta	> Rp 300 juta-Rp 2,5 miliar
Usaha Menengah	> Rp 500 juta-Rp 10 miliar	>Rp 2,5miliar-Rp 50 miliar

Sumber : LPPI, 2015

Menurut Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia (LPPI) tahun 2015, peran penting UMKM tidak hanya berarti bagi pertumbuhan di kota-kota besar tetapi berarti juga bagi pertumbuhan ekonomi di pedesaan. Berikut beberapa peran penting UMKM:⁴⁷

- a. UMKM berperan dalam memberikan pelayanan ekonomi secara luas kepada masyarakat, proses pemerataan dan peningkatan pendapatan masyarakat, mendorong pertumbuhan ekonomi, serta mewujudkan stabilitas nasional.

⁴⁶ Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia (LPPI), *Komersialisme ...*, h 35

⁴⁷ Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia (LPPI), *Komersialisme ...*, h 35

- b. Krisis moneter 1998 -> Krisis 2008-2009 -> 96% UMKM tetap bertahan dari guncangan krisis.
- c. UMKM juga sangat membantu negara/pemerintah dalam hal penciptaan lapangan kerja baru dan lewat UMKM juga banyak tercipta unit-unit kerja baru yang menggunakan tenaga-tenaga baru yang dapat mendukung pendapatan rumah tangga.
- d. UMKM memiliki fleksibilitas yang tinggi jika dibandingkan dengan usaha yang berkapasitas lebih besar, sehingga UMKM perlu perhatian khusus yang didukung oleh informasi akurat, agar terjadi link bisnis yang terarah antara pelaku usaha kecil dan menengah dengan elemen daya saing usaha, yaitu jaringan pasar.
- e. UMKM di Indonesia, sering dikaitkan dengan masalah-masalah ekonomi dan sosial dalam negeri seperti tingginya tingkat kemiskinan, ketimpangan distribusi pendapatan, proses pembangunan yang tidak merata antara daerah perkotaan dan perdesaan, serta masalah urbanisasi. Perkembangan UMKM diharapkan dapat memberikan kontribusi positif yang signifikan terhadap upaya-upaya penanggulangan masalah-masalah tersebut di atas.

D. Bank Syariah

1. Pengertian Bank Syariah

Bank secara bahasa diambil dari bahasa Itali, yakni banco yang mempunyai arti meja. Penggunaan istilah ini disebabkan dalam realita

kesehariannya bahwa setiap proses dan transaksi sejak dahulu dan mungkin di masa yang datang dilaksanakan di atas meja. Dalam bahasa arab, bank biasa disebut dengan mashrof yang bearti tempat berlangsung saling menukar harta, baik dengan cara mengambil ataupun menyimpan atau selain untuk melakukan muamalat.⁴⁸

Menurut UU Republik Indonesia No. 10 Tahun 1998, tentang perubahan atas UU No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan bahwa Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sedang pengertian prinsip syariah itu sendiri adalah aturan berdasarkan hukum Islam.⁴⁹

Menurut Karnaen Purwaatmadja, bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip Islam, yakni bank dengan tata cara dan operasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam. Salah satu unsur yang harus di jauhi dalam muamalah Islam adalah praktikpraktik yang mengandung unsur riba (spekulasi dan tipuan).⁵⁰

Pada umumnya, hal yang dimaksud dengan bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberi layanan pembiayaan kredit dan jasa dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang

⁴⁸ A. Djazuli dan Yadi Yanuari, Lembaga-lembaga Perekonomian Umat (Sebuah Pengenalan), (Jakarta: Rajawali Press, 2001), hal. 53

⁴⁹ C.S.T Kamsil, dkk, Pokok-pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia, (Jakarta: Sinar Grafika, 2002), cet. Ke-1, hal. 311-313

⁵⁰ Muhammad Firdaus NH, dkk, Konsep & Implentasi Bank Syariah, (Jakarta: Renaisan, 2005), hal. 18

beroperasi disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah. Bank syariah merupakan bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah Islam, mengacu kepada ketentuan-ketentuan yang ada dalam Al-Quran dan AlHadist. Dengan mengacu kepada Al-Quran dan Al-Hadist, maka bank syariah diharapkan dapat menghindari kegiatan-kegiatan yang mengandung unsur riba dan segala hal yang bertentangan dengan syariat Islam.

Adapun perbedaan pokok antara bank syariah dengan bank konvensional terdiri dari beberapa hal. Bank syariah tidak melaksanakan sistem bunga dalam seluruh aktivitasnya, sedang bank konvensional memakai sistem bunga. Hal ini memiliki implikasi yang sangat dalam dan sangat berpengaruh pada aspek operasional dan produk yang dikembangkan oleh bank syariah. Bank syariah lebih menekankan sistem kerja serta partnership, kebersamaan terutama kesiapan semua pihak untuk berbagi termasuk dalam hal-hal keuntungan dan kerugian.

2. Fungsi dan Peran Bank Syariah

Bank syariah adalah bank yang menjalankan fungsi intermediasinya berdasarkan prinsip-prinsip syariat Islam. Peran dan fungsi bank syariah, di antaranya sebagai berikut:⁵¹

- a. Sebagai tempat menghimpun dana dari masyarakat atau dunia usaha dalam bentuk tabungan (mudharabah), dan giro (wadi'ah), serta menyalurkannya kepada sektor riil yang membutuhkan.

⁵¹ Imamul Arifin, *Membuka Cakrawala Ekonomi*, (Jakarta: Setia Purna Inves 2007), hal. 14

- b. Sebagai tempat investasi bagi dunia usaha (baik dana modal maupun dana rekening investasi) dengan menggunakan alat-alat investasi yang sesuai dengan syariah.
- c. Menawarkan berbagai jasa keuangan berdasarkan upah dalam sebuah kontrak perwakilan atau penyewaan.
- d. Memberikan jasa sosial seperti pinjaman kebajikan, zakat dan dana sosial lainnya yang sesuai dengan ajaran Islam

3. Tujuan Bank Syariah

Upaya pencapaian keuntungan yang setinggi-tingginya (profit maximization) adalah tujuan yang biasa dicanangkan oleh bank komersial, terutama bank konvensional. Berbeda dengan tujuan bank konvensional, bank syariah berdiri untuk menggalakkan, memelihara dan mengembangkan jasa-jasa serta produk-produk perbankan yang berdasarkan prinsip-prinsip syariat Islam. Bank syariah juga memiliki kewajiban untuk mendukung aktivitas investasi dan bisnis yang ada di lembaga keuangan sepanjang aktifitas tersebut tidak dilarang dalam Islam. Selain itu, bank syariah harus lebih menyentuh kepentingan masyarakat kecil.

E. Loyalitas Konsumen

1. Pengertian Loyalitas Konsumen

Loyalitas konsumen adalah keputusan konsumen untuk setia atau loyal terhadap satu merek produk yang telah memuaskan kebutuhan dan

keinginan mereka dalam jangka waktu yang panjang dibandingkan membeli produk dengan merek baru.⁵²

Loyalitas konsumen terhadap suatu produk membutuhkan sebuah proses atau tahapan. Dengan mengenali setiap tahapan maka perusahaan memiliki kesempatan untuk mengubah pembeli menjadi pelanggan yang setia. Menurut Griffin, seseorang menjadi pelanggan yang setia melalui beberapa tahapan yaitu:⁵³

a. Dugaan (*Suspect*)

Tahap ini merupakan dugaan terhadap semua orang yang mungkin akan membeli suatu produk atau jasa. Dikatakan sebagai dugaan karena konsumen diperkirakan atau diduga akan membeli produk atau jasa tersebut tetapi belum diketahui secara pasti bahwa konsumen tersebut akan benar-benar membelinya.

b. Prospek (*Prospect*)

Prospek adalah orang yang memiliki kemampuan untuk membeli serta membutuhkan produk dan jasa yang ditawarkan.

c. Prospek yang diskualifikasi (*Disqualified prospect*)

Orang (prospek) yang tidak membutuhkan atau tidak memiliki kemampuan untuk membeli produk yang ditawarkan.

d. Pelanggan pertama-kali (*First time customers*)

⁵² Griffin, Jill, *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. (Jakarta : Erlangga, 2009), h.43

⁵³ Griffin, Jill, *Customer ...*, h.43

Merupakan orang yang telah membeli atau menggunakan produk sebanyak satu kali setelah produk tersebut dipasarkan. Orang tersebut bisa jadi merupakan pelanggan perusahaan sekaligus pelanggan dari pesaing perusahaan.

e. Pelanggan berulang (*Repeat customers*)

Merupakan orang-orang yang telah membeli produk sebanyak dua kali atau lebih. Produk yang dibeli bisa produk yang sama atau berbeda.⁵⁴

f. Klien (*Client*)

Klien akan membeli apapun produk yang dikeluarkan oleh perusahaan dan dilakukan secara terus menerus secara teratur serta dalam jangka waktu yang lama.

g. Penganjur (*Advocate*)

Seperti klien, penganjur (*advocate*) adalah orang yang membeli dan menggunakan produk apapun yang dijual oleh perusahaan secara teratur tetapi penganjur bukan hanya membeli produk melainkan juga mempromosikan dan mendorong orang lain untuk membeli produk yang sama.

⁵⁴ Griffin, Jill, *Customer ...*, h.43

2. Tujuan Loyalitas Konsumen

Griffin mengemukakan bahwa pentingnya membangun loyalitas pelanggan dengan tujuan sebagai berikut :⁵⁵

- a. Mengurangi biaya pemasaran (karena biaya untuk menarik pelanggan baru lebih mahal).
- b. Mengurangi biaya transaksi (seperti biaya negosiasi kontrak, pemrosesan pesanan, dll).
- c. Mengurangi biaya turn over pelanggan (karena pergantian pelanggan yang lebih sedikit).
- d. Meningkatkan penjualan silang yang akan memperbesar pangsa pasar perusahaan.
- e. *Word of mouth* yang lebih positif dengan asumsi bahwa pelanggan yang loyal juga berarti mereka yang merasa puas.
- f. Mengurangi biaya kegagalan (seperti biaya pergantian, dll).

3. Fungsi Loyalitas Konsumen

Menurut Griffin mengemukakan bahwa loyalitas konsumen bagi perusahaan dapat berfungsi sebagai :⁵⁶

- a. Membantu penjualan, karena pelanggan membeli lebih banyak dari perusahaan.
- b. Memperkuat posisi pasar

⁵⁵ Griffin, Jill, *Customer Loyalty...*, h.46

⁵⁶ Griffin, Jill, *Customer Loyalty...*, h.46

- c. Biaya perusahaan menurun Melindungi perusahaan dari persaingan harga.
- d. Membantu perusahaan untuk mendapatkan pangsa pasar yang lebih besar.

4. Karakteristik Loyalitas Konsumen

Karakteristik pelanggan yang loyal menurut adalah:⁵⁷

- a. Melakukan pembelian berulang secara teratur
Konsumen yang puas terhadap suatu produk maka akan melakukan pembelian berulang secara teratur.
- b. Membeli antar lini produk dan jasa
Apapun jenis produk dan jasa lain yang ditawarkan oleh perusahaan yang sama maka konsumen yang loyal akan membelinya tanpa mempedulikan harga.
- c. Rekomendasi
Konsumen yang loyal akan mereferensikan atau merekomendasikan produknya kepada orang lain.
- d. Tidak berpindah ke merek lain
Tetap setia dengan merek dari produk yang biasa digunakan meskipun para pesaing memberikan tawaran yang menggiurkan.

⁵⁷ Griffin, Jill, *Customer Loyalty...*, h.46

5. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen

Tjiptono, menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen adalah :⁵⁸

a. Kepuasan konsumen

Kepuasan konsumen merupakan pengukuran antara harapan dengan kenyataan yang konsumen terima atau rasakan. Jika apa yang diterima oleh konsumen sesuai dengan harapan atau melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa puas. Jika pelanggan puas, mereka cenderung untuk kembali bertransaksi dan menjadi lebih loyal.

b. Kualitas Produk

Produk secara luas didefinisikan sebagai sesuatu yang dapat ditawarkan kepada seseorang untuk memuaskan sesuatu kebutuhan atau keinginan. Jika kualitas tinggi, maka loyalitas pelanggan akan meningkat.

c. Citra Merek (*Brand Image*)

Produk yang memiliki citra yang baik akan dapat menimbulkan loyalitas konsumen pada merek.

Menurut Robinette faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah :⁵⁹

a. Perhatian (*Caring*),

⁵⁸ Fandy, Tjiptono, *Service Marketing : Esensi & Aplikasi*, (Yogyakarta: Marknesis, 2009), h.37.

⁵⁹ Robinette, Scot, *Emotion Marketing*, (New York: Mc. Graw Hill Book Company, 2000), h.13

Melalui perhatian, pelanggan akan menjadi puas terhadap perusahaan dan melakukan transaksi ulang dengan perusahaan, dan pada akhirnya mereka akan menjadi pelanggan perusahaan yang loyal.

b. Kepercayaan (*Trust*)

Kepercayaan yang sudah terjalin di antara pelanggan dan perusahaan, maka usaha untuk membinanya akan lebih mudah, hubungan perusahaan dan pelanggan tercermin dari tingkat kepercayaan (*trust*) para pelanggan.

c. Perlindungan (*Length of Patronage*)

Perusahaan harus dapat memberikan perlindungan kepada pelanggannya, baik berupa kualitas produk, pelayanan, komplain ataupun layanan purna jual.

d. Kepuasan Akumulatif (*Overall Satisfaction*)

Kepuasan akumulatif adalah keseluruhan penilaian berdasarkan total pembelian dan konsumsi atas barang dan jasa pada suatu periode tertentu. Kepuasan akumulatif ditentukan oleh berbagai komponen seperti kepuasan terhadap sikap agen (*service provider*) dan kepuasan terhadap perusahaan itu sendiri.

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Adam Bengkulu

PT.BPRS Adam Bengkulu berdiri dengan latar belakang ingin memajukan dan meningkatkan perekonomian masyarakat kecil dan UMKM yang ada di Provinsi Bengkulu. Bank Syariah ADAM berdiri berdasarkan izin OJK (Otoritas Jasa Keuangan) dengan nomor Kep-69/D.03/2017 tanggal 3 April 2017. Bank Syariah Adam resmi beroperasi tanggal 21 April 2017.⁶⁰

B. Visi dan Misi PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Adam Bengkulu

1. Visi

Menjadi lembaga usaha perbankan yang profesional dan mampu mendorong peningkatan taraf hidup masyarakat,serta mampu bersaing dan menguasai pasar di daerahnya.

2. Misi

- a. Mampu menyediakan kebutuhan permodalan usaha mikro kecil dan memberikan bimbingan untuk mengembangkan usaha mereka.
- b. Memberikan kepuasan pelayanan yang tinggi melalui SDM dan teknologi.

⁶⁰ PT.BPRS Adam Bengkulu, *Profil PT.BPRS Adam Bengkulu*

- c. Memberikan jasa produk yang bersaing dan berimbang.⁶¹

C. Produk PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Adam Bengkulu

1. Produk Penghimpuna Dana

- a. Tabungan Wadiah Mitra ADAM : diperuntukkan untuk masyarakat umum dengan setoran min. Rp. 10.000,-
- b. Tabungan Pelajar Bank ADAM : tabungan yang diperuntukkan bagi para pelajar di Kota Bengkulu dengan setoran min. Rp. 10.000,-
- c. Tabungan Haji dan Umrah : tabungan ini diperuntukkan bagi masyarakat yang mempunyai keinginan untuk menunaikan ibadah haji dan umrah.
- d. Deposito Mudharabah : adalah salah satu cara berinvestasi berjangka yang merupakan solusi dalam merencanakan keuangan anda yang sesuai dengan prinsip syariah, dengan bagi hasil yang menarik dan setoran awal Rp. 1.000.000,⁶²

Keunggulan menabung dan deposito Bank Adam

- a. Aman karena di jamin LPS (lembaga Penjamin Simpanan) sampai dengan 2 Milyar.
- b. Bebas biaya administrasi bulanan.
- c. Batas nominal yang di tabungkan tidak ditentukan jumlahnya.
- d. Fasilitas antar jemput dengan transaksi min: 5 jt.

⁶¹ PT.BPRS Adam Bengkulu, *Profil PT.BPRS Adam Bengkulu*

⁶² PT.BPRS Adam Bengkulu, *Profil PT.BPRS Adam Bengkulu*

- e. Di berikan bagi hasil yang menarik dan menguntungkan.
- f. Lebih berkah karena di kelola dengan prinsip prinsip syariah.
- g. Proses pembukaan rek yang mudah dan tidak berbelit belit dan bebas antrian. Dengan syarat untuk pembukaan rek cukup membawa foto copy ktp/sim yang masih berlaku dan mengisi formulir yang tersedia

2. Produk Pembiayaan BPRS Adam Bengkulu

a. *Murabahah*

Murabahah adalah akad jual beli dimana harga dan keuntungan disepakati antara penjual dan pembeli. Jenis dan jumlah barang dijelaskan dengan rinci. Barang diserahkan setelah akad jual beli dan pembayaran. Bila dilakukan secara mengangsur cicilan atau sekaligus

b. Pembiayaan Warung Mikro

Pembiayaan ini di peruntukkan untuk para pemilik warung mikro yang ada di Kota Bengkulu, dalam pembiayaan ini nasabah akan mendapatkan barang dagangan sesuai dengan kebutuhan, dimana pembiayaan sampai dengan 5jt jaminan berupa barang dagangan di atas 5 juta harus di sertai agunan.

c. Pembiayaan Konsumtif

Pembiayaan ini di peruntukan untuk bagi nasabah yang ingin menggunakan untuk keperluan konsumtif contoh: pembelian laptop,motor, rumah dll.

d. Pembiayaan untuk UMKM

Pembiayaan ini di peruntukan bagi masyarakat yang mempunyai usaha kecil dan industri rumah tangga. Contoh: pembuatan kerupuk, ternak itik dll

e. Mudharabah

Pengertian dari akad *mudharabah* adalah akad yang dilakukan antara pemilik modal (*Shahibul Mall*) dengan pengelola (*Mudharib*) dimana nisbah bagi hasil disepakati diawal, sedangkan kerugian ditanggung oleh pemilik modal. *Murabahah* adalah akad jual beli dimana harga dan keuntungan disepakati antara penjual dan pembeli. Jenis dan jumlah barang dijelaskan dengan rinci. Barang diserahkan setelah akad jual beli dan pembayaran. Bila dilakukan secara mengangsur cicilan atau sekaligus.

f. Musyarakah

Musyarakah adalah akad antara dua pemilik modal atau lebih untuk menyatukan modalnya pada usaha tertentu. Sedangkan pelaksanaannya bisa ditunjuk salah satu dari mereka. Akad ini diterapkan pada usaha proyek yang sebagiannya dibiayai oleh lembaga keuangan sedangkan selebihnya dibiayai oleh nasabah. *Rahn* adalah akad menggadaikan suatu barang dari satu pihak ke pihak yang lain, dengan uang sebagai gantinya. Lembaga keuangan tidak menarik manfaat apapun kecuali biaya pemeliharaan atau keamanan barang barang tersebut. Sedangkan *Qardh* adalah pembiayaan kepada nasabah untuk dana talangan segera dalam

jangka waktu yang relatif pendek, dan dana tersebut dikembalikan secepatnya sejumlah uang yang digunakan dalam transaksi ini, nasabah hanya mengembalikan pokok. Sedangkan *Qardh* adalah pembiayaan kepada nasabah untuk dana talangan segera dalam jangka waktu yang relatif pendek, dan dana tersebut dikembalikan secepatnya sejumlah uang yang digunakan. Dalam transaksi ini, nasabah hanya mengembalikan pokok.

g. *Qord*

Pembiayaan yang di berikan bersifat kebajikan. Contoh : untuk biaya obat.

h. *Ijarah* Multi Jasa

Pembiayan yang diperuntukan berdasarkan atas manfaat yang didapat.

Contoh pembiayaan haji, umroh, pendidikan dll.⁶³

Syarat permohonan pembiayaan

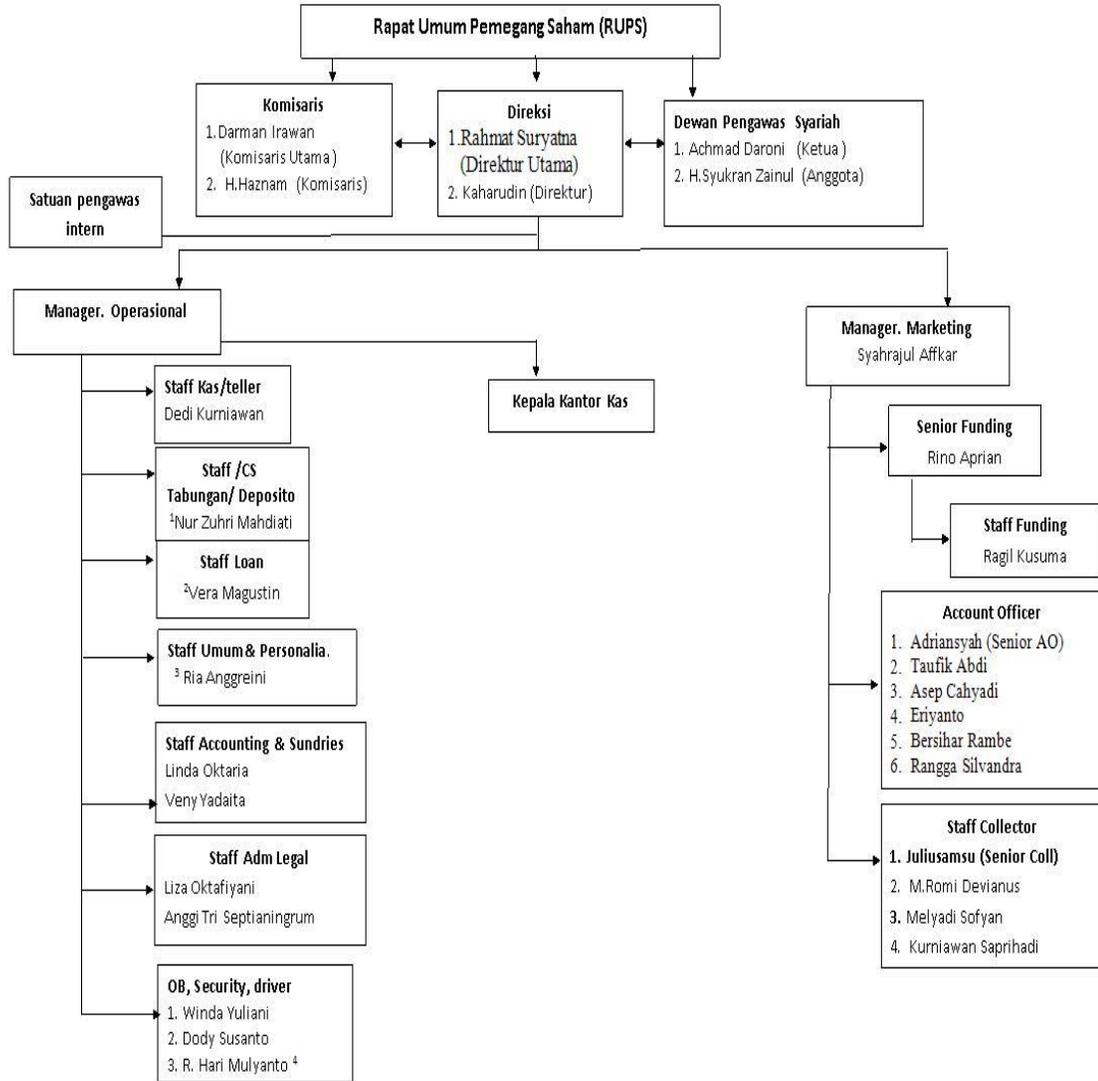
- a. Mengisi formulir pembiayaan
- b. Pas Photo 3x 4 Suami istri (2 Lembar)
- c. Foto Copy Ktp Suami Istri (2 Lembar)
- d. Foto Copy KK dan Buku Nikah (2 Lembar)
- e. Foto Copy Angunan (sertipikat dan BPKB) di sertai dengan pajak NJOP.
- f. Surat Keterangan Usaha
- g. NPWP (untuk di atas 50Jt)
- h. Daftar Kebutuhan barang (untuk Murabahah).

⁶³ PT.BPRS Adam Bengkulu, *Profil PT.BPRS Adam Bengkulu*

D. Stuktur Organisasi

PT.BPRS Bank Adam Bengkulu dalam menjalankan perusahaannya melakukan pembagian kerja karyawan dalam bentuk struktur organisasi. Adapun stuktur organisasi yang digunakan di PT. BPRS Adam Bengkulu adalah stuktur organisasi fungsional yang merupakan struktur organisasi yang paling umum digunakan oleh suatu organisasi. Karyawan-karyawan yang memiliki keterampilan (skill) dan tugas yang sama akan dikelompokkan bersama kedalam satu unit kerja..

BAGAN ORGANISASI PT. BPR SYARIAH ADAM BENGKULU



Gambar 3.1

Struktur Organisasi PT. BPRS Adam Bengkulu

E. Deskripsi Informan

Pada penelitian ini, peneliti melakukan pengumpulan data dengan melakukan wawancara kepada informan penelitian sebanyak 10 orang yang terdiri dari 5 orang karyawan PT. BPRS Adam Bengkulu dan 5 orang nasabah pembiayaan UMKM yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3.1
Daftar Informan Penelitian

No	Nama	Pekerjaan	Jenis Kelamin	Jabatan
1	Adriansyah	Karyawan Bank	L	Marketing
2	Ilham Jalil Akbar	Karyawan Bank	L	Marketing
3	Bersihar Rambe	Karyawan Bank	L	Marketing
4	Sahjarul Afkal	Karyawan Bank	L	SPP Landing
5	Rangga	Karyawan Bank	L	Marketing
6	Novi Sundari	Pedagang	P	Nasabah
7	M.Rusli	Pedagang	L	Nasabah
8	Lismamati	Pedagang	P	Nasabah
9	Yuliana	Pedagang	P	Nasabah
10	Rosifa	Pedagang	P	Nasabah

Berdasarkan Tabel 3.1 di atas diketahui bahwa informan pada penelitian ini sebanyak 10 (sepuluh) orang yang terdiri dari 5 orang karyawan bank dan 5 orang nasabah UMKM. Informan dari pihak bank pada penelitian ini merupakan karyawan marketing yang sekaligus bertugas sebagai tim pelaksana bimbingan

teknis pembinaan UMKM sedangkan 5 orang informan dari bagian nasabah merupakan nasabah BPRS Adam Bengkulu untuk pembiayaan UMKM yang sebagian besarnya adalah pedagang.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas bimbingan teknis bagi UMKM dalam meningkatkan loyalitas nasabah BPRS Adam Bengkulu. Data yang diperoleh dalam penelitian ini sesuai dengan tujuan penelitian terbagi dalam 2 pembahasan yaitu bagaimana pelaksanaan bimbingan teknis pembinaan bagi UMKM yang dilakukan BPRS Adam Bengkulu dan efektivitas bimbingan teknis yang dilakukan:

a. Pelaksanaan Pembinaan Bagi UMKM

Bank BPRS Adam Bengkulu merupakan salah satu bank pembiayaan yang bertujuan untuk membantu keuangan UMKM. Dalam proses pembiayaan BPRS Adam Bengkulu melakukan bimbingan teknis pembinaan untuk UMKM. Adapun yang dimaksud bimbingan teknis UMKM dapat dilihat dari hasil wawancara berikut ini:

“Seperti tujuan BPRS Adam Bengkulu, yaitu untuk membantu perekonomian para pelaku usaha mikro maka untuk mencapai tujuan tersebut BPRS Adam Bengkulu berupaya untuk membangun usaha mikro dengan cara melakukan bimbingan teknis kepada para nasabah pembiayaan mikro. BPRS

akan memberikan arahan dan masukan-masukan bagaimana cara pengelolaan keuangan yang baik dan meningkatkan usaha mereka”⁶⁴

Pernyataan di atas juga didukung oleh hasil wawancara dengan pihak BPRS Adam lainnya yang dapat dilihat dibawah ini :

“Ya, BPRS selalu berupaya untuk meningkatkan usaha mikro para nasabahnya dengan melakukan pembinaan. Adapun pembinaan yang dilakukan berupa pembinaan mengenai bagaimana mengelola usaha dengan benar dari segi keuangan, pembinaan terkait pembukuan sehingga dapat dengan jelas income yang diterima dalam setiap bulan seperti mengajarkan bagaimana apabila stok habis harus dicatat dari semua jenis-jenis barang”⁶⁵

Pernyataan di atas juga diperkuat oleh pernyataan karyawan marketing BPRS Adam Bengkulu lainnya yang dapat dilihat dari hasil wawancara berikut ini:

“Bimbingan teknis yang maksud BPRS Adam Bengkulu adalah upaya BPRS Adam Bengkulu dalam meningkatkan usaha para nasabahnya. Adapun langkah-langkah yang dilakukan bimbingan teknis tersebut adalah dengan memberikan pengarahan, menggali potensi nasabah dan kekurangan produk-produk yang dipasarkan, pengendalian dan

⁶⁴ Sahrajul Afkal, *Spv Landing*, wawancara pada tanggal 05 November 2019

⁶⁵ Adriansyah, *Account Officer*, wawancara pada tanggal 9 November 2019

pengontrolan dalam sistem jual beli dan bagaimana cara pemasaran yang baik”⁶⁶

Pernyataan dari pihak BPRS Adam Bengkulu di atas juga diperkuat dengan pernyataan dari pedagang yang merupakan nasabah pembiayaan UMKM BPRS Adam Bengkulu berikut ini:

“Ya, bimbingan teknis dari bank adalah program pembinaan usaha dari bank untuk nasabah UMKM dan saya selaku nasabah BPRS Adam Bengkulu selalu mendapatkan pembinaan dari BPRS Adam Bengkulu yang memberikan masukan dan saran terkait pengembangan usaha”⁶⁷

Pernyataan dari pedagang di atas juga diperkuat dengan pernyataan oleh pedagang lainnya yang dapat dilihat dari hasil wawancara berikut ini.

“Bimbingan teknis yang dilakukan BPRS Adam Bengkulu merupakan suatu agenda kegiatan dari BPRS Adam Bengkulu dalam membina usaha kami para nasabahnya”⁶⁸

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat diketahui bahwa yang dimaksud bimbingan teknis pembinaan UMKM yang dilakukan BPRS Adam Bengkulu adalah upaya yang dilakukan pihak bank dalam usaha meningkatkan usaha para nasabahnya dengan melakukan pembinaan dan pengarahan bagaimana pengelolaan usaha yang baik, sistem pemasaran dan pengontrolan stok produk sehingga tidak terjadi kekurangan stok.

⁶⁶ Bersihar Rambe, *Account Officer*, wawancara pada tanggal 10 November 2019

⁶⁷ Yuliana, *Pedagang Warung*, wawancara pada tanggal 12 November 2019

⁶⁸ M. Rusli, *Pedagang Warung*, wawancara pada tanggal 13 November 2019

Pemberian bimbingan teknis UMKM yang dilakukan BRPS Adam Bengkulu merupakan salah satu program BPRS Adam Bengkulu dalam mencapai salah satu tujuan, visi dan misi BPRS Adam Bengkulu

“BPRS Adam Bengkulu merasa UMKM perlu diberikan bimbingan teknis mengenai pembinaan usaha karena jangan sampai dana yang disalurkan atau yang dipinjamkan kepada nasabah tidak dapat membuat usaha menjadi berkembang dan malah membuat pelaku UMKM terlilit hutang”⁶⁹

Pernyataan ini diperkuat dengan hasil wawancara dengan pihak bank lainnya yang dapat dilihat berikut ini:

“Tujuan BPRS Adam Bengkulu melakukan pembinaan untuk UMKM adalah agar nasabah dapat meningkatkan usahanya baik dari segi penjualan maupun dari segi pendapatan.”⁷⁰

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat diketahui bahwa tujuan dari bimbingan teknis pembinaan UMKM yang dilakukan BPRS Adam Bengkulu adalah untuk mencapai tujuan, visi dan misi BPRS Adam Bengkulu yaitu meningkatkan perekonomian pedagang mikro dan UMKM.

PT.BPRS Adam Bengkulu berdiri dengan latar belakang ingin memajukan dan meningkatkan perekonomian masyarakat kecil dan UMKM yang ada di Provinsi Bengkulu. Maka dari itu dalam mewujudkan tujuan

⁶⁹ Ilham Jalil Akbar, *Account Officer*, wawancara pada tanggal 06 November 2019

⁷⁰ Rangga, *Account Officer*, wawancara pada tanggal 06 November 2019

tersebut, BPRS sejak awal berdirinya sudah merencanakan, menyusun dan membentuk program yang berkaitan dengan peningkatan usaha UMKM di Bengkulu yaitu bimbingan teknis pembinaan UMKM. Hal ini dipertegas dari hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa karyawan BPRS Adam Bengkulu berikut ini,

“Bimbingan teknis sudah berjalan sejak tahun 2017, pada awal pendirian, program ini sudah ada dalam agenda marketing”⁷¹

Pernyataan di atas juga didukung oleh pernyataan karyawan lainnya berikut ini.

“Dari awal pendirian dan operasional BPRS Adam Bengkulu pada tahun 2017, program bimbingan teknis pembinaan usaha UMKM juga sudah mulai berjalan. Sejak BPRS Adam Bengkulu mendapatkan nasabah UMKM maka pembinaan langsung diberikan”⁷²

Berdasarkan hasil wawancara di atas diketahui bahwa bimbingan teknis pembinaan UMKM sudah berjalan sejak BPRS Adam Bengkulu mulai beroperasi tahun 2017. Hal ini menunjukkan bahwa program bimbingan teknis tersebut sudah melewati proses perencanaan yang matang dan mempersiapkannya untuk masa depan. Selain itu program sudah disusun terlebih dahulu sehingga ketika BPRS Adam Bengkulu beroperasi, para

⁷¹ Rangga, *Account Officer*, wawancara pada tanggal 10 November 2019

⁷² Sahrajul Afkal, *Spv Landing*, wawancara pada tanggal 05 November 2019

karyawannya sebagai tim pelaksana sudah memiliki pedoman untuk bertindak dan bekerja.

Setiap program atau kebijakan yang telah ditetapkan oleh suatu lembaga dipastikan telah menetapkan suatu prosedur pelaksanaannya, begitupun dengan prosedur pelaksanaan bimbingan teknis pembinaan UMKM yang dilakukan BPRS Adam Bengkulu. Prosedur pelaksanaan bimbingan teknis dapat dilihat dari hasil wawancara berikut ini.

“Pelaksanaan bimbingan teknis kami berikan nasabah UMKM pada bulan pertama nasabah menerima pencairan dari pengajuan pembiayaan. Adapun prosedurnya adalah karyawan marketing mendatangi nasabah UMKM sesuai jadwal yang telah ditentukan dan selanjutnya menanyakan perkembangan usaha dan menanyakan faktor-faktor apa yang menjadi kendala sehingga dapat dicari solusi atas kendala yang dihadapi secara bersama-sama”⁷³

Pernyataan lainnya juga diungkapkan oleh salah satu karyawan marketing yang juga bertugas untuk memberikan bimbingan teknis pembinaan UMKM berikut ini.

“Dalam pemberian bimbingan teknis untuk nasabah UMKM sebenarnya tidak ada materi baku yang mengharuskan pelaksana atau marketing untuk bertindak seperti ini atau seperti itu, harus memberi materi ini atau materi itu. Prosedurnya hanya memberikan arahan-

⁷³ Ilham Jalil Akbar, *Account Officer*, wawancara pada tanggal 06 November 2019

arahan bagaimana cara untuk memajukan usaha dan mencari sumber masalah yang dihadapi dan selanjutnya memberikan solusi atas permasalahan tersebut”.⁷⁴

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka diketahui bahwa dalam pelaksanaan bimbingan teknis pembinaan UMKM, prosedur yang dilakukan adalah pemberian binaan satu bulan sekali yang dimulai sejak pelaku usaha resmi menjadi nasabah dengan cara mendatangi tempat usaha nasabah dan memberikan binaan dalam mengembangkan usaha nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara juga diketahui strategi bimbingan teknis yang digunakan untuk mempertahankan nasabah BPRS Adam Bengkulu, yang dapat dilihat berikut ini.

“Strategi yang kami gunakan untuk dapat mempertahankan nasabah agar tidak berpindah ke bank lain adalah dengan menggunakan pendekatan kekeluargaan. Kami berusaha menciptakan suasana kekeluargaan sehingga nasabah merasa dibutuhkan dan mendapat pertolongan dari BPRS Adam Bengkulu dalam menghadapi kesulitan permodalan”⁷⁵

⁷⁴ Sahrajul Afkal, *Spv Landing*, wawancara pada tanggal 05 November 2019

⁷⁵ Sahrajul Afkal, *Spv Landing*, wawancara pada tanggal 05 November 2019

Pernyataan terkait strategi yang digunakan lainnya juga dikemukakan oleh karyawan marketing berikut ini.

“BPRS Adam Bengkulu berusaha semaksimal mungkin memberikan solusi atas permasalahan nasabah terkait modal usaha dan melalui pemberian bimbingan teknis dengan suasana kekeluargaan sehingga nasabah leluasa menceritakan kendala-kendala yang dihadapinya dan pihak bank berusaha mencari solusinya dan melakukan binaan agar permasalahan yang ada tidak terulang lagi”.⁷⁶

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa strategi yang digunakan dalam pelaksanaan bimbingan teknis menggunakan pendekatan kekeluargaan sehingga nasabah dapat dengan leluasa menerima binaan yang dilakukan BPRS Adam Bengkulu dan leluasa menceritakan permasalahan-permasalahan yang terjadi dalam perkembangan usaha.

Saat ini, seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa dalam program bimbingan teknis pembinaan UMKM telah direncanakan dari awal BPRS berdiri dan pelaksanaannya sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara berikut ini.

“Alhamdulillah pelaksanaan bimbingan teknis pembinaan UMKM selama ini dilaksanakan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya”.⁷⁷

⁷⁶ Rangga, *Account Officer*, wawancara pada tanggal 10 November 2019

⁷⁷ Ilham Jalil Akbar, *Account Officer*, wawancara pada tanggal 06 November 2019

Pernyataan yang sama juga dikemukakan oleh karyawan BPRS Adam Bengkulu lainnya.

“Sampai saat ini pelaksanaan bimbingan teknis pembinaan UMKM sudah berjalan sesuai rencana dan tujuan yang ingin dicapai BPRS Adam Bengkulu”⁷⁸

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa program bimbingan teknis pembinaan UMKM berjalan sesuai rencana BPRS Adam Bengkulu.

Tujuan lainnya dilakukan bimbingan teknis untuk para nasabah UMKM ada lah untuk mempertahankan nasabah BPRS Adam Bengkulu agar tidak berpindah ke bank lain. Mempertahankan loyalitas nasabah merupakan hal penting dalam mempertahankan kinerja perusahaan. Salah satu strategi marketing BPRS Adam Bengkulu adalah program bimbingan teknis tersebut.

“Dalam menjalankan program bimbingan teknis, hal-hal yang kami lakukan adalah memberi masukan dan saran kepada nasabah terkait bagaimana meningkatkan usaha mereka para nasabah”⁷⁹

Pernyataan lainnya juga diungkapkan oleh karyawan BPRS Adam Bengkulu berikut ini.

“Program ini merupakan salah satu program untuk mempertahankan loyalitas nasabah, dengan adanya pembinaan ini, diharapkan nasabah

⁷⁸ Bersihar Rambe, *Account Officer*, wawancara pada tanggal 10 November 2019

⁷⁹ Sahrajul Afkal, *Spv Landing*, wawancara pada tanggal 05 November 2019

merasa terbantuan oleh adanya kegiatan ini dan merasa bahwa BPRS Adam Bengkulu peduli dengan perkembangan usaha nasabahnya. Tidak banyak bank-bank yang melakukan kegiatan ini dan kami mencoba menerapkan bimbingan teknis ini sebagai bentuk mempertahankan loyalitas nasabah”⁸⁰

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat diketahui bahwa hal-hal yang dilakukan dalam kegiatan bimbingan teknis sebagai upaya meningkatkan loyalitas nasabah adalah dengan memberikan pembinaan perkembangan usaha dengan semaksimal mungkin kepada nasabah UMKM.

Bimbingan teknis merupakan suatu bentuk kegiatan yang berfungsi untuk membimbing dan mengarahkan seseorang atau suatu lembaga untuk menjadi lebih baik. Begitupun dengan pengaruh bimbingan teknis yang diberikan BPRS Adam Bengkulu, sedikit banyak memberi pengaruh pada perkembangan usaha nasabah pembiayaan UMKM. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara berikut ini.

“Menurut saya, bimbingan teknis yang diberikan pihak kami BPRS Adam Bengkulu cukup membantu dalam perkembangan usaha nasabah. Saya melihat nasabah puas dengan adanya program ini, hal ini dapat dilihat dari banyaknya nasabah yang melakukan pengajuan pembiayaan ulang di BPRS Adam Bengkulu, ada yang sampai 3 kali

⁸⁰ Ilham Jalil Akbar, *Account Officer*, wawancara pada tanggal 06 November 2019

sudah melakukan permohonan pembiayaan di BPRS Adam Bengkulu”

81

Pernyataan di atas juga didukung oleh pernyataan yang dikemukakan oleh karyawan marketing lainnya berikut ini.

“Untuk mengetahui hasil pembinaan dan respon nasabah, kami pihak marketing sebagai pelaksana bimtek selalu menanyakan perkembangan usaha nasabah dan apakah ada perubahan ketika mendapatkan bimbingan dan bagaimana respon mereka. Dan alhamdulillah, respon nasabah menyatakan puas dengan layanan bimtek ini”.⁸²

Pernyataan dari pihak BPRS Adam Bengkulu di atas juga didukung oleh pernyataan yang dikemukakan pedagang berikut ini.

“Pemberian bimbingan teknis yang dilakukan BPRS Adam Bengkulu kepada kami sangat bagus dan kami merasa terbantu dengan adanya kegiatan tersebut setidaknya membuka wawasan dan pemikiran nasabah dalam mengelola usaha”⁸³

Pernyataan di atas juga diperkuat dengan pernyataan pedagang lainnya yang dapat dilihat dari hasil wawancara berikut ini.

⁸¹ Rangga, *Account Officer*, wawancara pada tanggal 10 November 2019

⁸² Bersihar Rambe, *Account Officer*, wawancara pada tanggal 10 November 2019

⁸³ Rosifa, *Pedagang*, wawancara pada tanggal 06 November 2019

“Pemberian bimbingan teknis terkait pembinaan pada nasabah,saya merasa cukup memberikan manfaat bagi perkembangan usaha meskipun baru sedikit”⁸⁴

Berdasarkan dari pernyataan di atas diketahui bahwa kegiatan bimbingan teknis yang dilakukan BPRS Adam Bengkulu berpengaruh dan memberi manfaat bagi perkembangan usaha nasabah dan nasabah merasa puas dengan adanya bimbingan teknis tersebut.

BPRS Adam Bengkulu dalam mencapai tujuan dari pelaksanaan bimbingan teknis, beberapa aspek dapat mempengaruhi hasil pencapaian tujuan diantaranya waktu, frekuensi, kompetensi tim pelaksana, ketersediaan sarana prasarana dan anggaran dana bimbingan teknis memberi pengaruh terhadap hasil yang diinginkan.

“Pemberian bimbingan teknis dilakukan oleh tenaga marketing yang berkompeten dibidangnya, sumber daya manusia yang memahami bagaimana membangun usaha menjadi lebih baik. Dalam pelaksanaannya sarana dan prasarana yang digunakan memadai karena pemberian binaan berlangsung dalam suatu obrolan yang bersifat membangun dan tidak membutuhkan anggaran dana yang besar”⁸⁵

⁸⁴ Lismamati, pedagang, wawancara pada tanggal 06 November 2019

⁸⁵ Adriansyah, *Account Officer*, wawancara pada tanggal 9 November 2019

Pernyataan di atas juga didukung oleh pernyataan karyawan lainnya berikut ini.

“Bimbingan teknis ini sudah direncanakan dan disusun teknik pelaksanaannya jauh sebelum BPRS Adam Bengkulu diresmikan pada tahun 2017. Ini menunjukkan bahwa pelaksanaan bimbingan teknis ini sudah mempertimbangkan ketersediaan sarana dan prasarana, sumber daya, anggaran dana dan prosedur pelaksanaannya”⁸⁶

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa bimbingan teknis pembinaan UMKM BPRS Adam Bengkulu sudah sesuai dengan sarana prasarana, ketersediaan sumber daya yang kompeten dan anggaran dana yang diperlukan. Artinya bimbingan teknis sudah terencana dan tersusun dengan baik.

Seperti diketahuim bimibingan teknis pembinaan UMKM memberikan manfaat terhadap perkembangan usaha nasabah, hal ini ikut mempengaruhi kemampuan nasabah dalam membayar angsuran pembiayaan di BPRS Adam Bengkulu. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dengan pihak bank dan nasabah berikut ini.

“Berdasarkan data yang ada di bagian piutang, tingkat jumlah nasabah yang telat membayar sudah berkurang dengan signifikan”⁸⁷

⁸⁶ Ilham Jalil Akbar, *Account Officer*, wawancara pada tanggal 06 November 2019

⁸⁷ Ilham Jalil Akbar, *Account Officer*, wawancara pada tanggal 06 November 2019

Hal ini diperkuat dengan hasil pernyataan marketing lainnya berikut ini:

“Iya,saat ini nasabah yang membayar telat waktu sudah berkurang, karena usaha mereka mulai berkembang”⁸⁸

Pernyataan dari pihak bank di atas juga didukung oleh pernyataan dari pedagang berikut ini.

“Alhamdulillah, saya tidak pernah telat dalam membayar angsuran. Usaha saya semenjak mendapat bimbingan teknis pembinaan dari BPRS Adam Bengkulu menjadi meningkat dan saya memiliki pengetahuan mengelola keuangan dengan baik”⁸⁹

Pernyataan pedagang di atas juga didukung oleh pernyataan pedagang lainnya:

“Saya selalu tepat waktu membayar angsuran, selain menjaga nama baik saya kedepannya, usaha saya setelah mendapat binaan dari BPRS Adam Bengkulu menjadi berkembang”⁹⁰

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat diketahui bahwa setelah mendapat bimbingan teknik pembinaan UMKM, jumlah nasabah yang telat membayar menjadi berkurang dan kesadaran nasabah untuk membayar tepat waktu meningkat.

⁸⁸ Adriansyah, *Account Officer*, wawancara pada tanggal 9 November 2019

⁸⁹ Novi Sundari, *Pedagang Warung*, wawancara pada tanggal 14 November 2019

⁹⁰ Novi Sundari, *Pedagang Warung*, wawancara pada tanggal 14 November 2019

Prosedur pemberian sanksi kepada nasabah yang telat membayar di BPRS Adam Bengkulu sama dengan bank lainnya, yaitu akan memberikan surat peringatan secara tertulis kepada nasabah apabila sudah telat pembayaran lebih dari 3 bulan dan melakukan penarikan barang-barang yang disubsidi oleh BPRS Adam Bengkulu. Kalau untuk nasabah yang baru telah dalam hitungan 1 atau 2 bulan, nasabah hanya akan mendapatkan pemberitahuan dari collector secara lisan dan mendatangi alamat nasabah untuk melakukan penagihan.

“Untuk nasabah yang telat, awalnya kami akan melakukan kunjungan ke alamat nasabah dan menagih secara langsung. Namun apabila nasabah sudah telat 3 bulan atau lebih, maka barang-barang yang diberikan BPRS Adam Bengkulu sebagai modal nasabah akan ditarik kembali”⁹¹

Pernyataan di atas juga diperkuat dengan pernyataan karyawan lainnya berikut ini:

“Kami akan melakukan penarikan atau sita barang-barang yang ada di tempat usaha nasabah. Seperti diketahui nasabah UMKM adalah nasabah yang mendapat pembiayaan atau modal usaha berupa barang dagangan sejumlah kurang lebih 5 juta. Apabila nasabah tidak

⁹¹ Lismamati, pedagang, wawancara pada tanggal 06 November 2019

memiliki kemampuan untuk membayar selama 3 bulan maka barang-barang tersebut disita”⁹²

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat diketahui bahwa tindakan yang dilakukan BPRS Adam Bengkulu dalam menangani nasabah yang telat membayar adalah dengan pemberian sanksi dan menyitaan barang dagangan nasabah.

Salah satu strategi BPRS Adam Bengkulu dalam mempertahankan nasabahnya adalah dengan pelaksanaan program bimbingan teknis UMKM dan melihat perkembangannya, program bimbingan teknis pembinaan UMKM dapat meningkatkan loyalitas nasabah.

b. Efektivitas Pembinaan Bagi UMKM Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah PT. BPRS Adam Bengkulu

Efektivitas merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Indikator efektivitas pada penelitian ini adalah pencapaian tujuan dari program yang disusun yaitu bimbingan teknis pembinaan UMKM, integrasi dan adaptasi.

Adapun tujuan dari bimbingan teknis adalah untuk meningkatkan perekonomian usaha nasabah, meningkatkan jumlah nasabah dan paling utama adalah meningkatkan loyalitas nasabah. Agar tujuan tercapai maka

⁹² Rosifa, *Pedagang*, wawancara pada tanggal 06 November 2019

pemberian bimbingan teknis pembinaan UMKM dilakukan sesegera mungkin.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan pedagang berikut ini :

“BPRS Adam Bengkulu memberikan bimbingan teknis dimulai pada bulan pertama menjadi nasabah”⁹³

Pernyataan ini juga didukung pernyataan pedagang lainnya yang menyatakan bahwa:

“Saya mendapat bimbingan mengenai bagaimana sebuah usaha dijalankan dengan baik dan bagaimana cara mengontrol keuangan dari usaha sejak awal menjadi nasabah. Bimbingan tersebut diberikan satu bulan sekali”⁹⁴

Berdasarkan hasil wawancara di atas diketahui bahwa pedagang atau nasabah UMKM mendapatkan bimbingan teknis dari BPRS Adam Bengkulu dimulai pada bulan pertama resmi menjadi nasabah dan dilakukan satu bulan sekali.

Melalui kegiatan bimbingan teknis pembinaan UMKM, nasabah mendapatkan bimbingan dalam mengelola usaha. BPRS Adam Bengkulu lakukan untuk mendapat loyalitas dari nasabah. Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa dengan adanya bimtek ini, nasabah menjadi loyal terhadap BPRS Adam Bengkulu, hal ini dapat dilihat dari pernyataan berikut ini.

⁹³ Yuliana, *Pedagang Warung*, wawancara pada tanggal 12 November 2019

⁹⁴ Novi Sundari, *Pedagang Warung*, wawancara pada tanggal 14 November 2019

“Ya, saya sangat merasa terbantu dengan adanya bimbingan pembinaan ini, usaha saya sedikit demi sedikit meningkat sehingga saya apabila pembiayaan saya selesai maka akan saya perpanjang kembali”⁹⁵

Pernyataan pedagang di atas juga didukung oleh pernyataan pedagang lainnya sebagai berikut.

“Pasti, saya berniat akan memperpanjang masa pinjaman saya di BPRS Adam Bengkulu, karena dengan menjadi nasabah maka saya akan mendapat bimbingan pembinaan UMKM dari BPRS Adam Bengkulu”.

⁹⁶

Pernyataan lainnya yang senada juga diungkapkan oleh pedagang berikut ini.

“Dengan adanya bimbingan teknis terkait pembinaan UMKM, dan dampak yang saya terima dari kegiatan tersebut menjadikan saya bertahan menjadi nasabah BPRS Adam Bengkulu dan kedepannya saya akan mengajukan kembali pembiayaan atau memperpanjang masa pinjaman saya untuk modal usaha”.⁹⁷

Sehubungan dengan pengaruh yang ditimbulkan dari kegiatan bimbingan teknis pembinaan UMKM dan adanya keinginan untuk tetap menjadi nasabah BPRS Adam Bengkulu, maka secara tidak langsung nasabah

⁹⁵ Rosifa, *Pedagang Warung*, wawancara pada tanggal 10 November 2019

⁹⁶ Lismamati, *Pedagang Warung*, wawancara pada tanggal 12 November 2019

⁹⁷ M.Rusli, *Pedagang Warung*, wawancara pada tanggal 0November 2019

akan berusaha mempertahankan nama baiknya di kelayakan menjadi nasabah BPRS Adam Bengkulu dengan cara membayar angsuran tepat waktu.

“Saya selalu membayar angsuran tepat waktu karena saya berencana untuk dapat lanjut menjadi nasabah BPRS Adam Bengkulu. Dengan menjadi BPRS Adam Bengkulu saya mendapat ilmu perdagangan secara gratis yang diberikan melalui bimbingan teknis pembinaan UMKM BPRS Adam Bengkulu”.⁹⁸

Pernyataan lainnya yang senada dengan pernyataan di atas dapat dilihat di bawah ini.

“Iya, membayar tepat waktu dilakukan untuk menjaga nama baik saya sebagai nasabah, kalau kita sering telat membayar angsuran maka bank akan tidak percaya lagi dan kedepannya tidak akan mendapat bantuan dana sedangkan di BPRS selain bantuan modal usaha juga mendapatkan bimbingan teknis pembinaan UMKM”.⁹⁹

Berdasarkan hasil wawancara di atas, secara keseluruhan dapat diketahui bahwa efektifitas bimbingan teknis pembinaan UMKM memberikan dampak yang cukup baik terhadap nasabah. Dan hal ini menjadikan nasabah menjadi loyal terhadap BPRS Adam Bengkulu yang ditunjukkan dengan sikap nasabah tidak ingin pindah bank ketika membutuhkan modal usaha, nasabah

⁹⁸ Yuliana, *Pedagang Warung*, wawancara pada tanggal 12 November 2019

⁹⁹ Rosifa, *Pedagang Warung*, wawancara pada tanggal 10 November 2019

berniat akan memperpanjang masa pinjaman dan mengajukan kembali pembiayaan untuk menambah modal.

Indikator loyalitas nasabah tidak hanya dapat dilihat dari adanya ketetapan ingin menjadi nasabah atau melakukan pengajuan kembali menjadi nasabah, tetapi juga dapat dilihat dari bagaimana nasabah memberikan respon positif terhadap BPRS Adam Bengkulu dan merekomendasikannya ke orang lain.

“Saya sangat puas dengan sistem BPRS Adam Bengkulu dan saya selalu menceritakan hal-hal positif terkait BPRS Adam Bengkulu kepada orang-orang disekitar saya dan merekomendasikan ke mereka apabila mereka butuh bantuan modal usaha”¹⁰⁰

Hasil wawancara di atas juga senada dengan hasil wawancara berikut ini.

“Saya sudah 3 kali menjadi nasabah BPRS Adam Bengkulu dan selama menjadi nasabah saya mendapatkan hal-hal yang positif dari kegiatan bimbingan teknis pembinaan UMKM yang diberikan. Keadaan ini membuat saya untuk selalu bercerita positif ke kerabat tentang BPRS Adam Bengkulu dan merekomendasikannya kepada teman-teman”.¹⁰¹

¹⁰⁰ Lismamati, *Pedagang Warung*, wawancara pada tanggal 12 November 2019

¹⁰¹ Novi Sundari, *Pedagang Warung*, wawancara pada tanggal 14 November 2019

Berdasarkan hasil wawancara di atas diketahui bahwa dengan adanya bimbingan teknis pembinaan UMKM, akan meningkatkan loyalitas nasabah BPRS Adam Bengkulu.

Berdasarkan hasil dokumentasi diketahui jumlah pencapaian target yang ditetapkan BPRS Adam Bengkulu dalam menarik nasabah, kurang lebih 200 nasabah yang melakukan pengajuan ulang dalam pembiayaan UMKM. Adanya pencapaian peningkatan jumlah nasabah dapat mengukur seberapa efektivitas pelaksanaan bimbingan teknis yang dilakukan BPRS Adam Bengkulu dalam meningkatkan loyalitas nasabah. Adapun jumlah capaian target BPRS Adam Bengkulu dapat dilihat pada Tabel berikut ini.

Target 4.1

Jumlah Nasabah BPRS Adam Bengkulu

No	Tahun	Target	Realisasi
1	2017	500	295
2	2018	800	673

Sumber: Dokumentasi PT. BPRS Adam Bengkulu¹⁰²

¹⁰² PT.BPRS Adam Bengkulu, *Dokumentasi PT.BPRS Adam Bengkulu*

Tabel 4.2
Kategori Tingkat Efektivitas

Rasio Efektivitas (%)	Kriteria
> 100 %	Sangat efektif
90 – 100 %	Efektif
80 – 90 %	Cukup Efektif
60 – 80 %	Kurang Efektif
< 60 %	Tidak Efektif

Sumber : dalam skripsi Shofi Rifqi Zulva¹⁰³

Berdasarkan data yang diperoleh maka persentase efektivitas pemberian bimbingan teknis pembinaan UMKM terhadap loyalitas nasabah adalah sebagai berikut :

1. Efektivitas bimbingan teknis pembinaan UMKM tahun 2017

$$\text{Tahun 2017} = \frac{295}{500} \times 100\%$$

$$\text{Tahun 2017} = 59\%$$

¹⁰³ skripsi Shofi Rifqi Zulva judul Analisis Pengukuran Efisiensi dan efektivitas Kinerja Pengelolaan Dana Zakat Pada Organisasi Pengelola Zakat (Studi Pada Baznas Kabupaten Sragen Tahun 2013-2015, (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Surakarta), h.41

2. Efektivitas bimbingan teknis pembinaan UMKM tahun 2018

$$\text{Tahun 2018} = \frac{673}{800} \times 100\%$$

$$\text{Tahun 2018} = 84,1\%$$

Tabel 4.3

Efektivitas Bimbingan Teknis Terhadap Loyalitas Nasabah

BPRS Adam Bengkulu

No	Tahun	Target	Realisasi	% Efektivitas	Kriteria
1	2017	500	295	59 %	Tidak efektif
2	2018	800	673	84,1 %	Cukup Efektif

Sumber: Hasil Penelitian, 2019

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas maka diketahui bahwa bimbingan teknis pada tahun 2017 tidak efektif karena pada tahun 2017 kegiatan pembinaan baru dimulai sehingga pelaksanaannya belum maksimal. Hal ini dikarenakan sarana dan prasarana yang tersedia belum memadai, sumber daya manusia sebagai pelaksananya juga masih kurang sehingga pada tahun 2017 pemberian bimbingan teknis pembinaan UMKM belum terjadwal dengan baik dan hanya dilaksanakan ketika marketing bagian pembinaan memiliki

waktu untuk melaksanakannya, pada Tahun 2017 pihak marketing lebih fokus kepada pencarian nasabah karena BPRS Adam Bengkulu baru berdiri.

Pada tahun 2018, kegiatan bimbingan teknis pembinaan UMKM yang dilakukan BPRS Adam Bengkulu semakin membaik dengan nilai efektifitas sebesar 85,1% yang artinya kegiatan bimbingan teknis cukup efektif dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

Selain itu efektifitas bimbingan teknis pembinaan UMKM dalam meningkatkan loyalitas nasabah cukup efektif yang dapat dilihat adanya beberapa nasabah yang melakukan pengajuan ulang pembiayaan usahanya.

B. Pembahasan

1. Pelaksanaan Pembinaan Bagi UMKM

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pelaksanaan bimbingan teknis sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari makin berkembangnya UMKM milik nasabah yang mengajukan pembiayaan. UMKM adalah unit usaha produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau Badan Usaha disemua sektor ekonomi. Pada penelitian ini nasabah BPRS Adam Bengkulu merupakan pelaku usaha UMKM yang merupakan pedagang-pedagang dalam skala kecil yang dalam menjalankan usahanya membutuhkan bantuan modal dari pihak perbankan salah satunya BPRS Adam Bengkulu.

Nasabah UMKM di BPRS Adam Bengkulu mendapat bimbingan teknis pembinaan UMKM sejak resmi menjadi nasabah BPRS Adam Bengkulu. Bimbingan teknis adalah suatu kegiatan dimana para peserta diberi pelatihan-pelatihan yang bermanfaat dalam meningkatkan kompetensi peserta dimana materi yang diberikan sesuai dengan tujuan dari bimbingan teknis tersebut

Bimbingan teknis yang dilaksanakan BPRS Adam Bengkulu berupa pemberian pembinaan kepada nasabah terkait perkembangan usaha mereka. Pembinaan yang dilakukan berupa bimbingan dalam upaya memberikan pendidikan secara non formal yang dilakukan dengan terencana. Hal ini senada dengan pendapat Simanjuntak yang menyatakan bahwa Pembinaan adalah upaya pendidikan formal maupun non formal yang dilakukan secara sadar, berencana, terarah, teratur, dan bertanggung jawab dalam rangka memperkenalkan, menumbuhkan, membimbing, dan mengembangkan suatu dasar-dasar kepribadiannya seimbang, utuh dan selaras, pengetahuan dan keterampilan sesuai dengan bakat, kecenderungan/keinginan serta kemampuan-kemampuannya sebagai bekal, untuk selanjutnya atas perkasa sendiri menambah, meningkatkan dan mengembangkan dirinya, sesamanya maupun lingkungannya ke arah tercapainya martabat, mutu dan kemampuan manusiawi yang optimal dan pribadi yang mandiri.¹⁰⁴

¹⁰⁴ Simanjuntak, B., I. L. Pasaribu, *Membina dan Mengembangkan Generasi Muda*, (Bandung: Tarsito, 2010), h. 84

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa bimbingan teknis merupakan agenda kegiatan BPRS Adam Bengkulu yang telah direncanakan dan disusun sejak awal pendirian BPRS Adam Bengkulu pada tahun 2017. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa bimbingan teknis pembinaan UMKM itu sendiri telah berjalan sejak awal BPRS Adam Bengkulu berdiri karena pelaksanaan bimbingan teknis merupakan salah satu langkah BPRS Adam Bengkulu dalam mencapai tujuan, visi dan misi BPRS Adam Bengkulu yaitu membangun perekonomian mikro di Bengkulu.

4. Dalam pelaksanaannya, bimbingan teknis dilakukan oleh tenaga marketing yang bertugas sebagai pemasaran juga sekaligus tim pelaksana bimbingan teknis pembinaan UMKM. Berdasarkan hasil penelitian juga diketahui bahwa prosedur pelaksanaan yang dilakukan dalam pembinaan menggunakan pendekatan secara kekeluargaan dengan menanyakan perkembangan usaha, memberi saran dan masukan bagaimana menjalankan usaha yang baik serta memberikan solusi apabila ada permasalahan yang sedang dihadapi nasabah. Pendekatan kekeluargaan yang dilakukan BPRS Adam Bengkulu dalam melaksanakan bimbingan teknis ini dilakukan agar nasabah merasa nyaman dengan kegiatan tersebut dan dapat dengan leluasa menceritakan permasalahan dan kendala yang dihadapi. Selain itu pelaksanaan juga dilakukan dengan melakukan bincang-bincang dan tanya jawab. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pendekatan kekeluargaan yang dilakukan marketing dalam pemberian bimbingan teknis pembinaan UMKM adalah dengan

menggunakan pendekatan eksperiensial (*experientiel approach*), dalam pendekatan ini menempatkan bahwa peserta didik langsung terlibat di dalam pembinaan, ini disebut sebagai belajar yang sejati, karena pengalaman pribadi dan langsung terlibat dalam situasi tersebut.¹⁰⁵

Berdasarkan hasil penelitian juga diketahui bahwa dalam pelaksanaan bimbingan teknis, sarana dan prasarana yang digunakan hanya berupa properti pribadi yang dimiliki marketing sebagai tim pelaksana. Hal ini dikarenakan dalam pemberian bimbingan teknis, marketing hanya melakukan pengarahan dan memberikan masukan dalam mengelola usaha dan memberikan solusi pemecahan masalah yang dihadapi nasabah. Selain sarana dan prasarana yang menjadi pendukung pelaksanaan bimbingan teknis, ketersediaan sumber daya yang kompeten dan anggaran dana yang dianggarkan oleh BPRS Adam Bengkulu menjadi penentu berjalan tidaknya program bimbingan teknis binaan UMKM.

Berdasarkan hasil penelitian juga diketahui bahwa bimbingan teknis pembinaan UMKM dilakukan binaan satu bulan sekali yang dimulai sejak pelaku usaha resmi menjadi nasabah dengan cara mendatangi tempat usaha nasabah dan memberikan binaan dalam mengembangkan usaha nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pelaksanaan bimbingan teknis pembinaan UMKM menjadikan nasabah untuk berusaha melakukan pembayaran tepat waktu. Apabila ada yang telat membayar angsuran itupun

¹⁰⁵ Mangunhardjana, *Pembinaan, Arti dan Metodenya*, (Yogyakarta:Kanimus, 2006), h. 17

hanya dalam hitungan hari. BPRS Adam Bengkulu hampir sama dengan bank syari'ah lainnya yang menetapkan sanksi kepada nasabah yang telat bayar. Pemberian Surat Peringatan (SP) 1 dan SP 2 dilakukan apabila nasabah telat membayar lebih dari 2 bulan, dan memasuki bulan ke-3 (tiga) biasanya nasabah mendapat SP 3 dan barang-barang yang ada pada milik nasabah diambil.

2. Efektivitas Pembinaan Bagi UMKM Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah PT. BPRS Adam Bengkulu

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pemberian bimbingan teknis yang dilakukan BPRS Adam Bengkulu kepada nasabahnya dalam usaha meningkatkan usaha nasabah pada tahun 2017 belum efektif dengan persentase efektivitas 59%. Hal ini dipengaruhi banyak faktor salah satunya dalam penerapan atau pelaksanaannya belum maksimal karena bimbingan teknis pembinaan UMKM baru mulai dilakukan sejalan dengan berdirinya BPRS Adam Bengkulu pada tahun 2017 sehingga pada tahun tersebut BPRS Adam Bengkulu bersama pihak marketing masih lebih fokus dalam mencari nasabah untuk menabung atau mengajukan pembiayaan di BPRS Adam Bengkulu. Pada tahun 2018, pelaksanaan bimbingan teknis UMKM mulai lebih fokus dalam pembinaannya karena seperti tujuannya bimbingan teknis pembinaan UMKM selain bertujuan untuk meningkatkan perekonomian perkembangan usaha nasabah namun tujuan utama dari bimbingan teknis pembinaan UMKM adalah mempertahankan nasabah dan loyalitas nasabah.

Maka dari itu bimbingan teknis dilakukan dengan semaksimal mungkin. Berdasarkan hasil perhitungan efektivitas bimbingan teknis pembinaan UMKM diketahui bahwa pada tahun 2018 efektivitas bimbingan teknis memiliki nilai 84,1% yang artinya bimbingan teknis BPRS Adam Bengkulu cukup efektif terhadap loyalitas nasabah. Artinya bimbingan teknis pembinaan UMKM yang dilakukan pada tahun 2018 cukup efektif. Hal ini ditandai dengan jumlah nasabah yang meningkat dan adanya nasabah lama yang melakukan pengajuan pembiayaan ulang.

Efektivitas pemberian bimbingan teknis ini tidak terlepas dari adanya konsistensi BPRS Adam Bengkulu dalam memberikan pembinaan kepada nasabah. BPRS Adam Bengkulu memiliki tujuan yang jelas dengan program bimbingan teknis yaitu ingin meningkatkan perekonomian pedagang mikro sehingga pedagang mikro dapat menjadi lebih mandiri. Selain itu tercapainya efektivitas bimbingan teknis juga dikarenakan BPRS Adam Bengkulu memiliki strategi dalam memberikan bimbingan teknis kepada nasabahnya, dimana bimbingan teknis diberikan langsung kepada nasabah ketika nasabah mulai menjadi nasabah dan dilakukan satu bulan sekali,

Hasil penelitian ini senada dengan teori yang dikemukakan oleh Campbell yang menyatakan bahwa kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak dapat dilihat dari kejelasan tujuan yang hendak dicapai, kejelasan strategi pencapaian, perencanaan yang matang, penyusunan

program yang tepat, tersedianya sarana dan prasana, pelaksanaan yang efektif dan efisien¹⁰⁶

Berdasarkan hasil penelitian juga diketahui bahwa dengan adanya pemberian bimbingan teknis kepada nasabah BPRS Adam Bengkulu dapat meningkatkan loyalitas nasabah dapat dilihat dari adanya nasabah yang mengajukan pembiayaan ulang, dalam arti nasabah sudah 2-3 kali menjadi nasabah BPRS Adam Bengkulu.

Loyalitas nasabah timbul dikarenakan nasabah sudah menjalani proses yang cukup panjang dan selama proses berlangsung nasabah telah mendapatkan bimbingan teknis pembinaan UMKM yang telah memberikan banyak manfaat bagi nasabah. Loyalitas nasabah dipengaruhi banyak faktor diantaranya nasabah merasa puas dengan kegiatan bimbingan teknis, harapan nasabah terhadap BPRS sesuai dengan harapan pelaku usaha UMKM. Nasabah merasa puas dengan adanya kegiatan tersebut karena dengan menjadi nasabah maka nasabah akan mendapatkan binaan pengembangan usaha.

Hasil penelitian ini senada dengan teori Griffin Jill yang menyatakan bahwa loyalitas konsumen adalah keputusan konsumen untuk setia atau loyal terhadap satu merek produk yang telah memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka dalam jangka waktu yang panjang dibandingkan membeli produk dengan merek baru.¹⁰⁷

¹⁰⁶ Campbell, J.P *Teori Efektivitas* ,(Bandung: Erlangga, 2005), h.45.

¹⁰⁷ Griffin, Jill, *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*.

Selain itu loyalitas dapat dilihat dengan adanya kegiatan pembelian atau pengajuan pembiayaan berulang, dan nasabah memberikan rekomendasi yang bagus mengenai BPRS Adam Bengkulu kepada kerabat dan rekan kerjanya. Loyalitas nasabah BPRS dari hasil wawancara juga dapat dilihat dari tindakan nasabah yang tidak berpindah ke bank lain ketika hendak melakukan pengajuan pembiayaan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa BPRS Adam Bengkulu selaku perbankan syariah ditekankan dalam memberikan pelayanan prima salah satu contohnya adalah bimbingan teknis. Pelayanan prima sering disebut dengan *service excellence* yaitu suatu pelayan yang berkualitas yang diberikan oleh seluruh karyawan bank mulai dari *front liner* sampai ke satpam. Pelayanan yang diberikan BPRS Adam Bengkulu sangatlah penting dan sangatlah dibutuhkan, hal ini dilakukan dalam upaya untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan rasa kepercayaan terhadap nasabah sehingga pelanggan atau nasabah merasa dirinya sangat dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan benar sebagai mana mestinya hal ini untuk menarik nasabah agar lebih banyak lagi dan menjaga loyalitas nasabah.

Pelayanan prima atau *service excellence* yang diberikan BPRS dalam bentuk bimbingan teknis ini adalah suatu kepedulian karyawan perbankan terhadap pelanggan dengan memberikan kualitas pelayanan terbaiknya untuk memfasilitasi kemudahan-kemudahan, pemenuhan kebutuhan pelanggan,

merespon keinginan nasabah dan menanggapi keluhan-keluhan dari nasabah dan selalu memberikan solusi yang solutif terhadap permasalahan nasabah maka suatu kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah terhadap lembaga keuangan syariah akan terbentuk dengan sendirinya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pembinaan UMKM merupakan rencana yang telah disusun BPRS Adam Bengkulu sejak mulai berdiri tahun 2017 yang memiliki tujuan untuk meningkatkan perekonomian nasabah UMKM. Pemberian bimbingan teknis pembinaan UMKM dilakukan ketika UMKM resmi menjadi nasabah BPRS dan dilakukan setiap bulan. Pelaksanaan bimbingan teknis dilakukan oleh tenaga marketing dengan menggunakan pendekatan secara kekeluargaan. Pelaksanaan bimbingan teknis memberikan manfaat terhadap perkembangan usaha nasabah sehingga nasabah selalu membayar tepat waktu. Pelaksanaan bimbingan teknis juga memberi manfaat kepada BPRS Adam Bengkulu yaitu dapat mempertahankan nasabah UMKM.
2. Pembinaan UMKM pada tahun 2017 tidak efektif dengan persentase 59%. Hal ini dikarenakan pada tahun 2017 BPRS Adam Bengkulu baru berdiri dan lebih menfokuskan mencari nasabah. Namun pada tahun 2018, terjadi peningkatan efektivitas bimbingan teknis pembinaan UMKM dengan nilai efektifitas sebesar 84,1% yang artinya bimbingan teknis cukup efektif dalam meningkatkan loyalitas nasabah yang dapat dilihat dari banyaknya nasabah

yang melakukan pengajuan pinjaman ulang di BPRS Adam Bengkulu dan tercapainya target BPRS Adam Bengkulu dalam meningkatkan nasabah. Selain itu efektivitas bimbingan teknis juga dapat dilihat dari tercapainya tujuan yang ditetapkan BPRS Adam Bengkulu dan bagaimana bimbingan teknis tersebut dapat berintegrasi dan beradaptasi dengan nasabah.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Hendaknya BPRS Adam Bengkulu terus dapat berperan dalam menjalankan perannya sebagai lembaga pembiayaan.
2. Hendaknya BPRS Adam Bengkulu lebih meningkatkan lagi pelaksanaan bimbingan teknis pembinaan kepada nasabah UMKM.

DAFTAR PUSTAKA

- Ai Siti, Farida. *Sistem Ekonomi Indonesia*. Bandung: CV. Pustaka Setia. 2011
- Antonio, Muhammad Syafi'I. *Bank Syariah*. Jakarta: Tazkia Cendikia. 2011
- Arief, Rahmana. *Usaha Kecil dan Menengah. Informasi terdepan tentang Usaha Kecil Menengah*. <http://infoukm.wordpress.com>. diakses pada tanggal 28 Maret 2019
- Arifin, Imamul. *Membuka Cakrawala Ekonomi*. Jakarta: Setia Purna Inves. 2007
- Ascaraya. *Akad dan produk Bank Syariah*, Jakarta: Rajawali Pers. 2013
- Brawijaya, D. P. *Buku Panduan Pendirian Dan Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes)*. Malang: Departemen PKDSP FE Universitas Brawijaya. 2007
- Campbell, J.P. *Teori Efektivitas*. Bandung: Erlangga. 2005
- Djazuli, Yadi Yanuari. *Lembaga-lembaga Perekonomian Umat. Sebuah Pengenalan*. Jakarta: Rajawali Press. 2001
- Firdaus, Muhammad NH, dkk. *Konsep & Implentasi Bank Syariah*. Jakarta: Renaisan. 2005.
- Gie, Kwik Kwan. *Praktik Bisnis dan Orientasi Ekonomi Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.1996
- Halim, Abdul. *Akutansi Sektor Publik: Akutansi Keuangan Daerah*. Jakarta: Salemba Empat. 2007.
- Ihyaul, Ulum MD. *Akuntansi Sektor Publik*. Malang: UMM Press. 2008
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana. 2011
- Jill, Griffin. *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta : Erlangga. 2009.
- Kamsil,C,S,T dkk. *Pokok-pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia*. Jakarta:

Sinar Grafika. 2002

Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo. 2011

Kotler, Philip. *Dasar-dasar Pemasaran* Edisi Ketiga. Jakarta: Intermedia. 2007

Latifa, M Algoud Dkk. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Serambi. 2004

Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia. *Komersialisme Kredit Usaha Rakyat Untuk Pemberdayaan UMKM di Indonesia*. Jakarta: LPPI Press. 2016

Mahmudi. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : Akademi Manajemen Perusahaan YKPN. 2005

Mangunhardjana. *Pembinaan. Arti dan Metodenya*. Yogyakarta: Kanimus. 2006

Huseini, Martani, dan Hari Lubis. *Teori Organisasi: Suatu Pendekatan Makro*. Jakarta: Pusat Antar Universitas Ilmu Sosial. 2005

Moelong, Lexi J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya. 2009

Muhammad. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Jakarta: Rajawali Pers. 2004

Musa, Hubeis. *Prospek Usaha Kecil dalam wadah Inkubator Bisnis*. Jakarta: Ghalia Indonesia. 2009

Neeley dan Van Auken. *Konsep dan Implementasi Bank Syariah*. Jakarta: Renaisan. 2005.

Pasaribu, Simanjuntak, B., I. L. *Membina dan Mengembangkan Generasi Muda*. Bandung: Tarsito. 2010

Prasetyawati, Nova. *Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Pembiayaan Murabahah Di Bank BNI Syariah Cabang Pembantu Ungaran*. Skripsi Pendidikan Agama Islam Universitas Islam Negeri Ungaran. 2015

Ramdhansyah & Sondang Silalahi. *Pengembangan Model Pendanaan UMKM Berdasarkan Persepsi UMKM*. Jurnal Keuangan dan Bisnis, Vol.5. 2013

Salman, Kautsar Riza. *Akuntansi Perbankan Syariah*. Padang: Akademia Permata.

2012

Stanton, William. *Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga. 2009

Steers, M. Richard. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga. 2008

Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif dengan Metode R&D*. Bandung: Alfabeta. 2011

Suharsimi, Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta. 2006

Sukardi. *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kompetensi dan Praktiknya*. Jakarta: PT. Bumi Aksara. 2009

Swasta, Bashu. *Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE. 2012

Syafii, Antonio. *Bank Syariah. Dari Teori Kepraktek*. Jakarta: Tazkia Cendikia. 2011

Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*. cet.ke-3. Yogyakarta: Andi Offset. 2009

Tulus, Tambunan. *Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Indonesia : isu-isu penting*. Jakarta : LP3ES. 2012

Zulva, Shofi Rifqi. "Analisis Pengukuran Efisiensi dan efektivitas Kinerja Pengelolaan Dana Zakat Pada Organisasi Pengelola Zakat." Surakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. 2015