

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Penyajian Data**

##### **1. Gambaran Umum BMT UGT Nusantara Banjarmasin**

Koperasi BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri disingkat “Koperasi BMT UGT Sidogiri” mulai beroperasi pada tanggal 5 Rabiul awal 1427 H atau 6 Juni 2000 M. di Surabaya dan kemudian mendapatkan badan Hukum Koperasi dari Kanwil Dinas Koperasi PK dan M Provinsi Jawa Timur dengan SK Nomor : 09/BH/KWK.13/VII/2000 tertanggal 22 Juli 2000. Dan pada bulan Desember 2020 melakukan PAD dengan perubahan nama kSPPS BMT UGT Nusantara.

BMT UGT Nusantara membuka beberapa unit pelayanan anggota di kabupaten/kota yang dinilai potensial. Pada saat ini BMT UGT Nusantara sudah memiliki 298 kantor cabang. Kantor cabang pembantu dan kantor kas yang tersebar di 10 Provinsi se Indonesia (*Sekilas Sejarah BMT UGT Nusantara, t.t.*).

##### **2. Visi dan Misi BMT UGT Nusantara Banjarmasin**

Visi BMT UGT Nusantara Banjarmasin adalah koperasi yang Amanah, Tangguh dan Bermatabat (MANTAB).

Misi BMT UGT Nusantara Banjarmasin yakni mengelola koperasi yang sesuai dengan jatidiri santri, menerapkan system syariah yang sesuai dengan standar kitab salaf dan Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN),

menciptakan kemandirian likuiditas dan berkelanjutan, memperkokoh sinergi ekonomi antar anggota, memperkuat kepedulian anggota terhadap koperasi, memberikan khidmah terbaik terhadap anggota dan umat serta meningkatkan kesejahteraan anggota dan umat.

### **3. Paparan Hasil Wawancara Tentang Revolusi Minat Nasabah Pada BMT UGT Nusantara Banjarmasin Di Era *New Normal***

Berdasarkan hasil riset yang dilakukan oleh peneliti memperoleh data-data hasil wawancara langsung terhadap anggota/nasabahnya yang berhubungan dengan revolusi minat nasabah pada BMT UGT Nusantara Banjarmasin dari ketiga pernyataan informan, maka peneliti melakukan wawancara dengan beberapa narasumber, yaitu Bapak Ali selaku kepala cabang, Bapak Selaman sebagai anggota nasabah dan Ibu Mufarohah. Berikut hasil wawancara yang dijelaskan dibawah ini:

- a. Perubahan yang dialami BMT UGT Nusantara Banjarmasin pada saat pandemi menurut Bapak Ali selaku kepala cabang menyatakan, bahwa di BMT UGT Nusantara Banjarmasin mengalami perubahan dari segi pelayanan, yang biasanya datang langsung ke kantor setelah adanya pandemi tidak lagi datang langsung tapi melalui online/digital, tetapi tidak semuanya online ada beberapa yang datang langsung ke kantor biasanya hal yang tidak memungkinkan secara online seperti nasabah yang tidak mempunyai akses secara online. Yang datang langsung ke kantor tetap akan dilayani dengan sama seperti biasanya bedanya hanya waktu jam kunjung dibatasi dan menerapkan protokol kesehatan yang ditetapkan

pemerintah. Dan pihak kami memberhentikan sementara pinjaman pembiayaan selama kondisi keuangan di BMT stabil.

Hal ini juga dipertegas oleh Bapak Salaman selaku anggota nasabah, menyatakan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh BMT UGT Nusantara Banjarmasin pada saat pandemi secara online, tidak datang langsung ke lokasi. Tapi itu tidak menjadi masalah besar karena untuk kenyamanan bersama dan anggota nasabahnya pun memaklumi situasi dan kondisi. Hanya saja kondisi ini membuat pihak BMT memberhentikan sementara peminjaman pembiayaan.

Begitupun dengan Ibu Mufarohah menyatakan demikian bahwa perubahan yang dialami BMT UGT Nusantara saat pandemi dari segi pelayanan yang tadinya datang langsung sekarang tidak lagi. Dan untuk pinjaman pembiayaan distop sementara oleh pihak BMT.

Dari pernyataan dari ketiga narasumber dapat disimpulkan bahwa perubahan yang dialami BMT UGT Nusantara Banjarmasin pada saat pandemi dari segi pelayanan yang dilakukan secara online/digital.

- b. Bagaimana nasabah menghadapi perubahan yang dialami BMT UGT Nusantara Banjarmasin, menurut Bapak Ali menyatakan bahwa para nasabah cukup menerima apa yang sedang dihadapi oleh BMT UGT Nusantara Banjarmasin saat pandemi, hanya saja mereka belum terbiasa akan hal itu yang apa-apa serba dilayani oleh pihak BMT, dengan hal ini mau tidak mau nasabah juga harus bisa bekerjasama agar semua berjalan dengan lancar. Tetapi tidak menutup kemungkinan kami akan beri

pelayanan kami yang paling bagus untuk membantu para anggota nasabah kita, pihak BMT siap kapan saja melayani nasabah dengan ketentuan yang berlaku.

Sedangkan menurut Bapak Salaman selaku anggota nasabah BMT menyatakan bahwa sebagai anggota nasabah tidak keberatan apa yang sedang dialami BMT UGT Nusantara Banjarmasin saat pandemi, selama pihak BMT melayani kami dengan baik. Tapi karena pandemi ini kami tidak lagi lancar dalam hal menabung, dikarenakan pemasukan kami secara tidak langsung terkena dampaknya. Kami bekerja tidak seperti biasanya karena keterbatasan yang ada. Tidak menutup kemungkinan jika situasinya membaik kami akan kembali menabung di BMT UGT Nusantara Banjarmasin.

Lalu menurut Ibu Mufarohah, menyatakan bahwa yang dialami BMT UGT Nusantara hanya pelayanan yang berubah jadi tidak begitu masalah, hanya saja yang biasanya rutin menabung sekarang tidak lagi, karena pendapatannya tidak lancar dan banyak kebutuhan penting yang harus kami dahulukan. Seperti kebutuhan pokok dan kebutuhan rumah tangga yang lain, yang ada hanya menambah pengeluaran daripada pemasukan, jadi untuk menabung tidak dulu selama pendapatan keluarga ibu ini belum cukup membaik.

Dapat disimpulkan bahwa nasabah menghadapi perubahan yang dialami BMT UGT Nusantara Banjarmasin tidak menjadi masalah besar, hanya saja minat menabung dari para anggota nasabah mengalami penurunan, diakibatkan pendapatan yang tidak lancar akibat pandemi ini.

- c. Bagaimana BMT UGT Nusantara Banjarmasin bertahan di masa pandemi, menurut Bapak Ali menyatakan bahwa pihak BMT UGT Nusantara Banjarmasin di masa pandemi banyak yang tidak lancar membayar kewajibannya, dengan begitu kami menanggulangi hal tersebut dengan memberi keringanan pembiayaan yang dilakukan oleh semua nasabah selama pandemi, agar tidak terjadi kemacetan pembiayaan, dengan cara menambah waktu jatuh tempo pembayaran.

Hal itu ditegaskan oleh Bapak Salaman selaku nasabah, menyatakan bahwa benar adanya keringanan pembayaran kewajiban yang kami bayar setiap bulannya kepada pihak BMT, karena pendapatan kami yang tidak pasti, hal itu membuat nasabah yang lain ikut merasakan keringanan yang diberi oleh pihak BMT tersebut, jadi bapak salaman ini tidak terlalu terbebani akan hal itu, secara bapak salaman juga mempunyai kewajiban yang lainnya bukan hanya di BMT saja.

Demikian juga dengan Ibu Mufarohah menyatakan bahwa adanya keringanan pembiayaan yang harus kami bayar oleh pihak BMT, dengan memberikan kami penambahan waktu jatuh tempo membuat sedikit beban kami yang sudah berkeluarga merasa berkurang.

Dapat diambil kesimpulan bahwa BMT UGT Nusantara Banjarmasin banyak anggota nasabahnya tidak lancar membayar kewajiban mereka, dan agar BMT UGT Nusantara berjalan dengan baik dan bertahan di masa pandemi dengan memberi keringanan pembiayaan kepada para anggota nasabahnya, dengan cara menambah waktu jatuh

tempo agar tidak terjadi kemacetan pembiayaan pada BMT UGT Nusantara Banjarmasin.

- d. Perubahan signifikan terhadap minat nasabah yang menggunakan jasa layanan BMT UGT Nusantara Banjarmasin sebelum dan sesudah pandemic covid-19, menurut Bapak Ali menyatakan bahwa perubahan yang banyak dirasakan oleh BMT sendiri dilihat dari banyak anggota nasabah yang tidak aktif dalam hal menabung maupun memakai jasa layanan kami. Karena kondisi seperti ini banyak anggota yang menarik tabungannya untuk kebutuhan mereka, terlebih lagi yang hanya menabung dan tidak ada tanggungan di BMT tidak lagi memakai jasa layanan kami untuk mungkin menghindari tanggungan yang bisa gagal bayar dan tidak mau mengambil resiko lainnya. Dan kami memberikan kenyamanan dalam hal membayar tagihan atau pun yang lainnya dengan menggunakan *atm*, *m-banking* atau *m-bmt* yang kami punya untuk memudahkan para anggota nasabah kami.

Hal ini dirasakan juga oleh Bapak Salaman, beliau menyatakan bahwa untuk kondisi seperti ini yang berbeda hanya tidak lagi lancar menabung saja, untuk kewajiban saya kepada pihak BMT tetap melakukan pembayaran yang semestinya dilakukan seperti biasanya. Dan untuk pembayaran kewajiban bapak salaman diberi opsi lewat *atm*, *m-banking* atau *m-bmt* untuk memudahkan bapak juga secara tidak langsung, tapi ada rasa kasihan jika ada nasabah yang tidak memiliki hal tersebut apa-apa harus ke lokasi nya langsung, apalagi yang tidak memiliki *handphone*

yang bisa mengakses internet, hanya bisa komunikasi dua arah saja, biasanya yang begitu dilakukan oleh orang yang sudah lanjut usia atau yang gaptek, tidak ada salahnya seperti itu tapi mau tidak mau kita semua juga harus beradaptasi

Menurut Ibu Mufrohah selaku anggota nasabah BMT menyatakan bahwa yang dirasakan perbedaan sebelum dan sesudah pandemi dalam hal menabung saja selebihnya tidak terlalu berbeda, hanya pelayanan yang tadinya datang langsung sekarang lewat *online*, pembayaran lewat aplikasi bisa *m-banking*, *atm* dan *m-bmt*. Jadi bisa lebih mudah dalam hal transaksi apapun, sekarang juga zamannya serba *online*.

Dapat disimpulkan bahwa perubahan yang signifikan terhadap minat nasabah yang menggunakan jasa layanan BMT sebelum dan sesudah pandemi yaitu para anggota nasabahnya banyak yang tidak aktif dalam hal menabung dan memakai jasa layanan BMT karena mengurangi resiko yang tidak diinginkan oleh nasabah apalagi terjadi gagal bayar mereka, lalu pihak BMT UGT Nusantara Banjarmasin ternyata memudahkan para anggota nasabahnya untuk membayar atau pun hal lainnya melalui atm, m-banking dan m-bmt yang dimiliki oleh BMT.

Dari semua narasumber pada saat pemerintah memberlakukan era new normal dari pihak BMT UGT Nusantara, dan kedua anggota nasabah mengalami perubahan yang cukup baik, dari segi pelayanan yang secara *online* dan *offline*, segi ekonomi nasabah yang perlahan membaik sehingga tidak lagi banyak yang mengalami kesulitan membayar kewajiban mereka.

## **B. Analisis Data Mengenai Revolusi Minat Nasabah Pada BMT UGT Nusantara Banjarmasin**

### **1. Minat Nasabah Menabung Terhadap BMT UGT Nusantara Banjarmasin Di Era New Normal**

Minat nasabah menabung di BMT dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti, pengetahuan, lokasi, dan pelayanan.

- a. Faktor pengetahuan : Nasabah BMT tentang situasi dan sistem operasionalnya cukup mengerti saat pandemi dan era new normal.
- b. Faktor lokasi : Minat nasabah terhadap lokasi BMT cukup strategis karena dekat pemukiman warga dan dekat dengan area perdagangan.
- c. Faktor pelayanan : Minat nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh pihak BMT cukup baik dan responsif terhadap kebutuhan nasabah saat terjadinya masalah seperti kemacetan pembiayaan, pihak BMT menangani hal tersebut dengan menambah waktu pembayaran kepada nasabahnya.

### **2. Minat Nasabah Terhadap Produk Pembiayaan di Era New Normal**

Sebelum adanya pandemi pembiayaan yang dibebankan oleh para anggota nasabahnya berjalan dengan normal. Setelah adanya fenomena tersebut para anggota nasabah mengalami gagal bayar, hal itu mengakibatkan dana yang dikelola BMT tidak stabil. Akibat dari semua itu para nasabah mengalami kemacetan pembiayaan dan pihak BMT memberhentikan/stop sementara pinjaman pembiayaan selama kondisi keuangan nasabah membaik. Faktor penyebab pembiayaan bermasalah nasabah BMT UGT Nusantara Banjarmasin yaitu: Faktor eksternal : terjadinya bencana non alam (pandemic covid-19) dan adanya kebijakan pemerintah yang harus mengisolasi diri dan



bekerja dari rumah hal itu mengakibatkan usaha-usaha para anggota nasabah mandek bahkan gagal.

### **3. Minat Nasabah Menggunakan Layanan Digital Terhadap BMT UGT Nusantara Dimasa Era New Normal**

Menggunakan layanan digital memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam berbagai aspek kehidupan. Hal ini terjadi pada nasabah yang menggunakan jasa layanan BMT dimana pada saat itu pihak BMT membatasi pertemuan/interaksi secara langsung oleh para nasabahnya, akibatnya pihak BMT melakukan pelayanan operasionalnya dengan digital seperti (*Mobile-Banking,ATM,M-BMT*) untuk melakukan transaksi seperti transfer dana, pembayaran tagihan dan melihat informasi saldo.

### **4. Interaksi Layanan Melalui Online Dan Offline**

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti interaksi layanan ada kaitannya dengan minat nasabah karena saat covid-19 masyarakat susah berkomunikasi langsung saat akan melakukan transaksi di BMT UGT Nusantara, dan masih banyak masyarakat yang bisa dikatakan (*gaptek*) gagap teknologi, biasanya kondisi ini dialami oleh orang tua yang lanjut usia. Mereka sudah menggunakan media komunikasi (*handphone*) tetapi media yang biasa saja/standar yang hanya bisa digunakan untuk menelpon dan mengirim pesan. Sedangkan di era 4.0 ini kita sudah *terupgrade* dengan teknologi yang lebih bagus/canggih dilengkapi dengan jaringan 4G bahkan dimana media komunikasi sekarang bukan hanya bisa menelpon dan mengirim pesan saja tetapi bisa lebih dari itu yang memudahkan kita

berinteraksi untuk kegiatan apa saja dan dimana saja tanpa batas ruang dan waktu, dengan adanya fenomena covid-19 ini hal apapun pasti terganggu.

Dalam kondisi ini nasabah bisa melakukan interaksi layanan melalui online dan offline, mengapa demikian karena kondisi ini lebih baik dari pada sebelum adanya era new normal. Dimana era new normal interaksi bisa digabung online dan offline. Untuk kegiatan online memudahkan nasabah melakukan transaksi pembiayaan melalui digital tanpa harus datang langsung ke lokasi seperti membayar tagihan pinjaman melalui transfer (*ATM, M-Banking, M-BMT*).

Sedangkan offline memudahkan nasabah untuk konsultasi kepada pihak BMT apabila terjadi sesuatu yang tidak bisa dilakukan secara online seperti tanda tangan berkas atau semacamnya.

## **5. Ketidakstabilan Minat Nasabah Menabung Dan Pinjaman Pembiayaan**

Dari data yang diperoleh minat nasabah BMT UGT Nusantara Banjarmasin di era new normal belum stabil karena ada peningkatan dalam pinjaman pembiayaan dan ada penurunan untuk minat nasabah menabung. Karena pada saat covid-19 untuk pinjaman pihak BMT menyetop/mengurangi sementara agar resiko gagal bayar pada nasabah berkurang, tetapi setelah adanya era new normal peminjaman pihak BMT mengaktifkan kembali untuk anggota nasabahnya, hal ini terjadi karena pihak BMT mengetahui kondisi masyarakat sudah mulai pulih dan lebih baik untuk memulai usaha-usaha atau pekerjaan yang mereka jalani dan BMT bisa memperbaiki kondisi pelayanan

jasa mereka dan bisa membantu perbaikan perekonomian anggota nasabahnya melalui peminjaman tersebut.

Dalam penurunan minat nasabah itu disebabkan oleh anggota nasabahnya yang cenderung memilih untuk melakukan hal yang lebih penting seperti hasil usaha/kerja mereka untuk membayar kemacetan pembiayaan yang dialaminya saat covid-19 melanda dan kebutuhan yang lain yang bisa membantu memulihkan perekonomian mereka. Disatu sisi ada anggota nasabahnya yang sudah menabung di BMT itu menarik kembali tabungannya untuk kebutuhan mereka dan memperbaiki usaha-usaha nya. Disisi lain ada anggota nasabahnya yang tetap konsisten menabung walaupun dalam jumlah kecil tidak seperti sebelum adanya covid-19.

## **6. Kemacetan/Pembiayaan Bermasalah Oleh Nasabah BMT UGT Nusantara Berkurang di Era New Normal**

Dari hasil wawancara mendalam kepada informan peneliti menyimpulkan adanya kemacetan/pembiayaan bermasalah pada BMT UGT Nusantara Banjarmasin saat terjadinya fenomena covid-19, akibat nya performa kinerja BMT tidak berjalan dengan baik, karena risiko yang dialami anggota nasabah atau peminjam mengalami ketidakmampuan peminjam membayar kewajiban yang telah dibebankan kepada anggota nasabah BMT UGT Nusantara Banjarmasin.

Sedangkan pada saat era new normal kemacetan/pembiayaan bermasalah sedikit berkurang dikarenakan kondisi perekonomian anggota nasabah sedikit membaik. Kondisi tersebut para anggota nasabah bisa dan mulai lancar membayar kewajiban mereka yang bermasalah sebelumnya.

Terlepas dari semua itu tentunya pihak BMT memberi solusi untuk menangani masalah tersebut dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan pihak BMT UGT Nusantara Banjarmasin untuk para anggota nasabahnya yaitu memberikan perpanjangan jangka waktu pembiayaan, perubahan jumlah angsuran, semua itu adalah bentuk kepedulian pihak BMT terhadap anggota nasabahnya dan bahkan hal itu bisa meningkatkan daya minat nasabahnya agar tetap menggunakan jasa layanan dari BMT UGT Nusantara Banjarmasin tersebut.

#### **7. Kembalinya Aktif Anggota Nasabah BMT UGT Nusantara Banjarmasin**

Melalui data hasil wawancara peneliti mendapatkan informasi bahwasanya anggota nasabah BMT UGT Nusantara Banjarmasin banyak yang tidak aktif waktu terjadinya covid-19 karena para anggota nasabah yang tidak memiliki tanggungan di BMT merasa aman-aman saja, itu sebabnya mereka tidak menggunakan jasa layanan dari BMT tersebut, mereka juga menghindari risiko gagal bayar yang banyak terjadi di lembaga-lembaga keuangan syariah lainnya, jadi sebagian dari mereka menganggap belum terlalu butuh untuk menggunakan jasa layanan BMT itu.

Lalu pada saat pemerintah memberitahukan bahwa adanya era new normal setelah terjadinya fenomena covid-19 para anggota kembali aktif dalam hal menabung bahkan meminjam pinjaman di BMT UGT Nusantara Banjarmasin, mereka merasa kondisinya telah membaik dari segi pekerjaan bahkan usaha-usahanya jadi mereka perlu jasa layanan BMT untuk meningkatkan kesejahteraan keluarga mereka.