

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Data

1. BMT UGT Sidogiri

a. Sejarah Singkat BMT UGT Sidogiri

Pesantren sepertinya sekarang ini tidak hanya ditujukan untuk mencetak generasi muslim yang berpendidikan dan berakhlak karim melainkan juga mencetak generasi yang mampu membangun perekonomian lebih baik dan mampu mensejahterakan santri dan masyarakat umum melalui lembaga perekonomian yang berlandaskan islam yaitu al-quran dan hadits.¹⁴⁷

Setidaknya langkah tersebut telah diambil oleh pondok pesantren di Sidogiri Pasuruan. Pondok pesantren yang didirikan oleh Sayyid Sulaiman pada sekitar 264 tahun silam di desa Sidogiri Kec. Kraton Kab. Pasuruan merupakan salah satu ponpes yang mampu mengembangkan konsep ekonomi islam.¹⁴⁸

Satu pengurus Ponpes Sidogiri, Mahmud Ali Zain, menjelaskan kiprah ponpes tersebut dibidang ekonomi diawali dengan kegiatan untuk mandiri/ tanpa mengharapkan bantuan

¹⁴⁷ Faly Ishaq, *Strategi Pelayanan pada BMT UGT Sidogiri Kantor Cabang Lodoyo*, (Tulungagung: skripsi tidak diterbitkan, 2017), hal. 89

¹⁴⁸ *Ibid*

pihak lain, dengan mendirikan koperasi pada tahun 1981. Usaha pertama yang didirikan berupa kedai dan warung kelontong yang berada di dalam lingkungan pesantren untuk memenuhi kebutuhan para santri. Koperasi pondok pesantren Sidogiri menerapkan prinsip dari santri, untuk santri, dan oleh santri. Artinya modal dari santri, yang dikelola oleh santri dan akan kembali untuk santri.¹⁴⁹

Dalam perkembangan, pengurus kopontren Sidogiri dan beberapa guru Madrasah Miftahul Ulum pondok pesantren Sidogiri pada pertengahan 1997 menyelenggarakan kegiatan usaha dengan fokus simpan pinjam pola syariah bernama *Baitul Maal wa Tamwil Maslahah Mursala lil Ummah* (BMT MMU). Usaha tersebut merespon masalah dari masyarakat sekitar pesantren yang mengatakan mulai terjerat oleh praktik ekonomi ribawi seperti dalam bentuk rentenir.¹⁵⁰

BMT MMU mengalami kemajuan yang signifikan dari aspek permodalan, asset maupun omsetnya. Saat ini omset bisnis syariah mencapai 42 Milyar per tahun dengan jumlah nasabahnya 12.000 orang di unit yang tersebar di berbagai kecamatan Pasuruan.¹⁵¹ Dengan memanfaatkan jaringan dari alumni dan guru pondok pesantren Sidogiri, maka dibentuklah Usaha Gabungan Terpadu (UGT). Koperasi BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri disingkat

¹⁴⁹ Faly Ishaq, *Strategi Pelayanan pada BMT UGT Sidogiri...*, hal. 90

¹⁵⁰ *Ibid*

¹⁵¹ Tim Pengurus BMT UGT Sidogiri, *Laporan Pertanggung Jawaban Pengurus Tahun 2018*, (Pasuruan : BMT UGT Sidogiri, 2018), hal. 21

“BMT UGT Sidogiri” mulai beroperasi pada tanggal 5 Rabiul Awal 1421 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 2000.¹⁵²

Dalam setiap tahun BMT UGT Sidogiri membuka beberapa unit pelayanan anggota di kabupaten/ kota yang dinilai potensial. Alhamdulillah, pada saat ini BMT UGT Sidogiri telah berusia 18 tahun dan sudah memiliki 288 kantor Unit Layanan yang tersebar di 11 provinsi di Indonesia.¹⁵³

Manajemen yang digunakan adalah manajemen Rasul. Hal ini seperti dikatakan oleh Bapak Amir Burhan selaku pimpinan BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo. Beliau mengatakan,

Perkembangan BMT UGT dan BMT MMU hingga memperoleh kepercayaan masyarakat disebabkan karena menerapkan manajemen Rasulullah yakni *shidiq* (jujur), *amanah* (dapat dipercaya), dan *fathonah* (profesional).¹⁵⁴

Pengurus akan terus berusaha melakukan perbaikan dan pengembangan secara berkesinambungan pada semua bidang baik organisasi maupun usaha. Untuk menunjang hal tersebut maka anggota koperasi dan penerima amanat perlu memiliki karakter staf yaitu *shidiq* (jujur), *amanah* (transparan), dan *fathonah* (profesional).

¹⁵² Tim Pengurus BMT UGT Sidogiri, *Laporan Pertanggung Jawaban Pengurus...*, hal.

¹⁵³ *Ibid*

¹⁵⁴ Wawancara dengan Bapak Amir Burhan pada hari Rabu tanggal 20 Maret 2019

Dengan majunya kiprah BMT Sidogiri di dunia lembaga keuangan syariah dibuka kantor cabang pembantu BMT UGT Sidogiri yang terdapat di Jl. Mastrip No. 11 Kel. Kalipang Kec. Sutojayan Kab. Blitar. Dengan majunya kegiatan perekonomian syariah yang dilakukan oleh BMT UGT Sidogiri yang berhasil membuka *outlet* diberbagai wilayah Indonesia dan mampu menjadikan dirinya sebagai salah satu koperasi yang cukup berpengaruh di Indonesia yang menggunakan prinsip syariah dalam setiap kegiatannya dan dengan sikap terbuka.¹⁵⁵ Maka dari itu peneliti sangat ingin melakukan penelitian dan mengetahui bagaimana sistem strategi pemasaran di BMT diterapkan dalam membangun kepercayaan anggota produk tabungan umum syariah.

b. Letak Geografis BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar

BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo beralamat di Jl. Mastrip No. 19, Wonorejo Kalipang Sutojayan Blitar.¹⁵⁶ Jika dilihat dari letak geografisnya kantor BMT UGT Sidogiri cukup strategis karena dekat dengan akses jalan raya dan tidak jauh dari pasar Lodoyo. Sehingga mudah dijangkau oleh anggota dan calon anggota.

c. BMT UGT Sidogiri memiliki beberapa visi dan misi, yaitu:

1) Visi

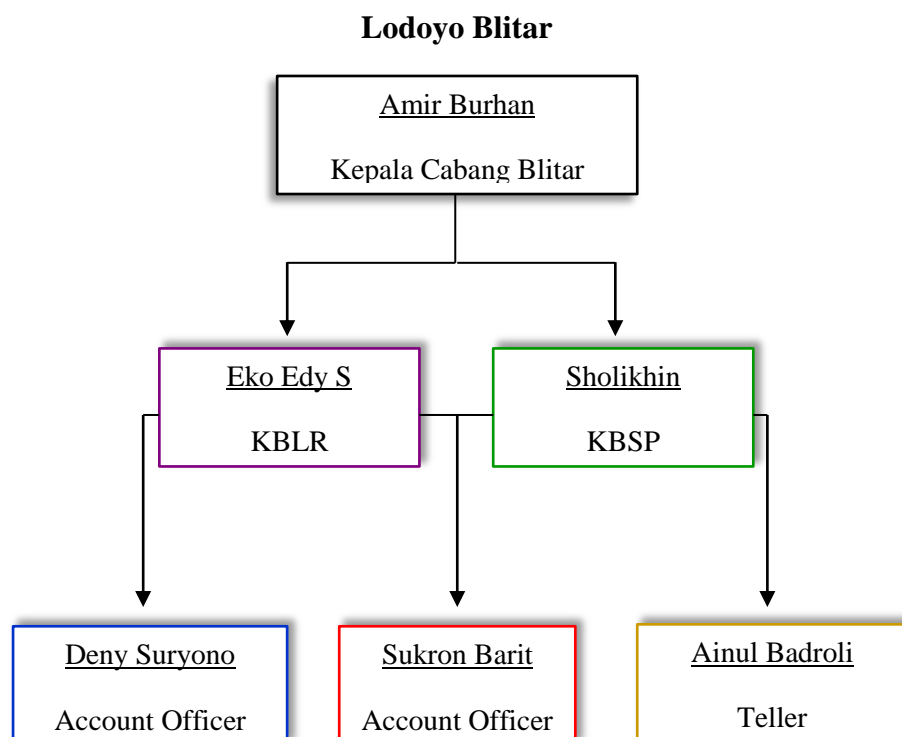
- a) Terbangunnya dan berkembangnya ekonomi umat dengan landasan syariah islam.

¹⁵⁵ Tim Pengurus BMT UGT Sidogiri, *Laporan Pertanggung Jawaban Pengurus...*, hal.

¹⁵⁶ Brosur BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo

- b) Terwujudnya budaya *taawun* dalam kebaikan dan ketaqwaan di bidang sosial ekonomi.
- 2) Misi
- a) Menerapkan dan memasyarakatkan syariah islam dalam aktivitas ekonomi.
- b) Menanamkan pemahaman bahwa sistem syariah di bidang ekonomi adalah adil, mudah, dan maslahah.
- c) Meningkatkan kesejahteraan umat dan anggota.
- d) Melakukan aktivitas ekonomi dengan budaya staf (*shidiq*/jujur, *tabligh*/komunikatif, dan *fathonah*/profesional).¹⁵⁷

Gambar 4.1 Struktur Organisasi BMT UGT Sidogiri Cabang



Sumber : Diolah oleh peneliti

¹⁵⁷ Brosur BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo

1) Nama : Amir Burhan

Jabatan : Kepala BMT UGT Sidogiri Cabang Blitar

Deskripsi kerja :

a) Memimpin dan mengontrol pelaksanaan operasional kantor cabang pembantu.

b) Membina, memotivasi, mengawasi, mengontrol

2) Nama : Eko Edy Utomo

Jabatan : KBL (Kepala Bagian Legal dan Remidal)

Deskripsi Data :

a) Mengontrol, mengawasi kinerja karyawan yang bertanggung jawab di bagian AO dalam menyetujui pengajuan pembiayaan.

b) Membina dan saling bertukar pikiran mengenai pembiayaan.

3) Nama : Solikhin

Jabatan : KBSP (Kepala Bagian Simpanan dan Pembiayaan)

Deskripsi Data :

a) Bertanggung jawab terhadap pencairan pembiayaan.

b) Melayani pengajuan pembiayaan.

4) Nama : Deny Suryono

Sukron Barit

Jabatan : Account Officer

Deskripsi Data :

- a) Memasarkan semua produk jasa keuangan yang dimiliki oleh koperasi.
 - b) Melakukan *survey* pembiayaan.
 - c) Memeriksa dan memastikan kondisi maupun kepemilikan dari setiap agunan serta menetapkan transaksi nilai nominal agunan.
 - d) Bertanggung jawab terhadap penagihan pembiayaan dan mengawal kelancaran setoran taguhan angsuran pembiayaan dengan mengawasi calon anggota/anggota peminjam.
 - e) Melayani penyetoran dan penarikan produk simpanan umum.
 - f) Melayani setoran angsuran pembiayaan.
- 5) Nama : Ainul Badroli

Jabatan : Teller

Deskripsi Data :

- 1) Bertanggung jawab terhadap pencatatan keuangan.
- 2) Melayani penyetoran dan penarikan produk simpanan baik umum maupun simpanna berjangka.
- 3) Melayani setoran angsuran pembiayaan.
- 4) Menyusun dan menyerahkan laporan keuangan kepada pemimpin.
- 5) Merapikan dan menertibkan pemberkasan serta administrasi kantor.

6) Menyusun laporan keuangan.

d. Produk-produk Simpanan yang ditawarkan BMT UGT Sidogiri
Cabang Lodoyo Blitar

Di koperasi BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo Blitar memiliki dua produk yang menjadi unggulan, diantaranya produk simpanan dan pembiayaan. Produk simpanan yang tersedia di BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo tersedia dalam berbagai jumlah nominal penarikan harian, jumlah nominal setoran, cara perhitungan bagi hasil, serta jangka waktu penempatan dana simpanan. Diantaranya terdapat beberapa simpanan yang terdapat di BMT UGT Sidogiri, yaitu :

1) Tabungan Umum Syariah

Merupakan tabungan umum syariah yang setoran dan penarikannya dapat dilakukan setiap saat sesuai dengan kebutuhan anggota.

2) Tabungan Haji

Merupakan tabungan umum berjangka untuk membentuk keinginan anggota melaksanakan ibadah haji.

3) Tabungan Idul Fitri

Merupakan tabungan umum berjangka untuk membantu anggota memenuhi kebutuhan hari raya idul fitri.

4) Tabungan Qurban

Merupakan tabungan umum berjangka untuk membantu dan mempermudah anggota dalam merencanakan ibadah qurban dan aqiqah.

5) Tabungan Umroh

Merupakan tabungan berjangka untuk membantu keinginan anggota melaksanakan ibadah umroh.

6) Tabungan Tampan

Merupakan tabungan berjangka untuk membantu keinginan anggota menabung untuk masa depan. Tabungan ini dapat diambil setelah 5 tahun atau minimal 2 tahun dihitung dari awal membuka tabungan tampan. Apabila kurang dari 2 tahun tabungan sudah diambil maka harus membayar denda sebesar Rp. 500.000,-

2. Koperasi Syariah Podojoyo Srengat

a. Sejarah Singkat Koperasi Syariah Podojoyo Srengat

Koperasi Syariah Podojoyo sebagai penghubung antara *aghia* (pihak yang berkelebihan dana) dan *dhuafa* (pihak yang kekurangan dana) dengan menerapkan prinsip-prinsip muamalah islam. Tujuannya yaitu untuk membantu beban ekonomi masyarakat yang sering terperosok oleh tangan-tangan rentenir yang menerapkan bunga tinggi dan hanya berorientasi pada profit. Adapun kegiatan

Koperasi Syariah Podojoyo yaitu menghimpun modal yang berasal dari simpanan anggota, memberikan pelayanan pembiayaan kepada anggota, menghimpun dana dari masyarakat melalui zakat, infaq, shodaqoh, hibah dan waqaf dari anggota dan masyarakat.¹⁵⁸

Koperasi Syariah Podojoyo didirikan pada tanggal 1 Mei 2011 dengan menggunakan nama KSU Podojoyo yang hanya melayani pembiayaan. Dengan seiringnya waktu, koperasi ini mengembangkan usahanya tidak hanya untuk melakukan pembiayaan akan tetapi juga melakukan kegiatan simpanan, sehingga pada Perubahan Anggaran Dasar (PAD) pada 16 Februari 2016 dari KSU Podojoyo menjadi KSPPS Podojoyo dengan Nomor Badan Hukum 33/03/PAD/XVI.3/409.110/II/2016.¹⁵⁹ Dan alhamdulillah pada saat ini Koperasi Syariah Podojoyo sudah memiliki 1 cabang koperasi yang bertempat di Kecamatan Garum.

b. Lokasi Koperasi Syariah Podojoyo Srengat

Koperasi syariah Podojoyo Srengat yang beralamatkan di Jl. Kamboja No. 11 Srengat Blitar. Jika dilihat dari letak geografisnya kantor Koperasi Syariah Podojoyo cukup strategis karena dekat dengan akses jalan raya sehingga mudah dijangkau dengan anggota maupun calon anggota. Pemilihan lokasi kantor berdasarkan pertimbangan :

¹⁵⁸ Nurlaili, *Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan, Bagi Hasil dan Loyalitas Anggota Pembiayaan Bai' Bitsaman 'Ajil pada BMT Agritama dan Koperasi Syariah Podojoyo Srengat Blitar*, Skripsi (Tulungagung: IAIN Tulungagung, 2017), hal. 89. Repo.iain-tulungagung.ac.id

¹⁵⁹ *Ibid*

1) Dekat dengan konsumen pasar

Lokasi Koperasi Syariah Podojoyo dengan dengan pasar diharapkan banyak para pedagang yang mengajukan pembiayaan sebagai tambahan modal berdagang dan juga menabung. Sehingga hal tersebut diharapkan memberikan keuntungan pada Koperasi Syariah Podojoyo.

2) Dekat dengan Rumah Penduduk

Lokasi yang dekat dengan rumah penduduk memungkinkan masyarakat untuk menggunakan jasa Koperasi Syariah Podojoyo.

3) Mudah dijangkau

Letak Koperasi Syariah Podojoyo mudah untuk dijangkau karena berada di dekat jalur utama yang dilalui alat transportasi, sehingga memudahkan anggota untuk menjangkau lokasi Koperasi Syariah Podojoyo.

c. Visi, Misi, dan Tujuan Koperasi Syariah Podojoyo

1) Visi

Menjadikan lembaga usaha dan lembaga keuangan dengan pola syariah yang mandiri, sehat, kuat, dan jujur. Mewujudkan masyarakat yang berdaya dan sejahtera.

2) Misi

- a) Memberdayakan pengusaha kecil dan menengah menjadi lebih tangguh, profesional, mandiri dan sejahtera.
 - b) Menghimpun dana masyarakat untuk kepentingan kemaslahatan ummat.
 - c) Memberikan santunan dan jaminan pendidikan untuk keluarga miskin, yatim piatu dan kaun dhuafa.
- 3) Tujuan
- a) Menumbuhkan pengusaha-pengusaha baru di berbagai bidang.
 - b) Mengembangkan pengusaha kecil dan menengah agar lebih meningkat profesionalitasnya, lebih tangguh, lebih mandiri dan lebih sejahtera.
 - c) Menghimpun dana masyarakat melalui zakat, infaq, wakaf, dan shodaqoh.¹⁶⁰

¹⁶⁰ Brosur Kopyah Podojoyo Srengat

d. Struktur Organisasi Koperasi Syariah Podojoyo

Tabel 4.1

Struktur Organisasi Koperasi Syariah Podojoyo Srengat

No.	NAMA	JABATAN
Dewan Penasehat Koperasi Syariah Podojoyo		
1.	Dr. H. A. Hasyim Nawawi, M.Si.	Koordinator
2.	Moch. Agus Slamet, SE. MM.	Anggota
Dewan Pengawas Koperasi Syariah Podojoyo		
1.	Dr. Iffatin Nur, M. Ag	Koordinator
2.	Tauhid Wijaya, S. Ag. M. Pdi	Anggota
3.	M. Toyib, S. HI, M. Pd. I	Anggota
Pengurus Koperasi Syariah Podojoyo		
1.	Suprihno, M.Pd.	Ketua
2.	Ali Mashudi, S HI.	Sekretaris
3.	Nur Yasin, S.HI.	Bendahara
4.	Juni Arifin S. Pd	Wakil ketua I
5.	Rohmat Hari Santoso, S. HI	Wakil Ketua II
6.	Nurhadi, M. Pdi	Wakil Sekretaris
Pengelola Koperasi Syariah Podojoyo		
1.	Imam Maliki	Manager
2.	Henik Zunaidah	Marketing
3.	Fatma Hernawati, S.E.	Marketing
4.	Anis Ni'matul Laili, S.E.	Kasir

Sumber : RAT Kopsyah Podojoyo

e. Produk-produk Simpanan Koperasi Syariah Podojoyo

- 1) Simpanan Pokok, yaitu simpanan yang dibayarkan sekali ketika menjadi anggota baru Koperasi Syariah Podojoyo yaitu sebesar Rp. 25.000,-
- 2) Simpanan Wajib, yaitu simpanan yang dibayar tiap bulan atau setiap mengangsur pembiayaan.
- 3) Simpanan Pokok Khusus (saham) yaitu simpanan yang dibayarkan untuk modal awal dan penghimpunan modal Koperasi Syariah Podojoyo.
- 4) Simpanan Sukarela dengan Pola *Mudharabah*
 - a) Simpanan *mudharabah* biasa yaitu simpanan anggota yang jumlahnya tidak terbatas, dapat diambil sewaktu-waktu, serta jumlah pengambilannya tidak dibatasi. Dalam hal ini produk yang dimaksudkan yaitu produk tabungan umum syariah yang meliputi dua kelompok, SIHARUM (Simpanan Harian Rumah Tangga) dan SIBASAR (Simpanan Bakul Pasar).
 - b) Simpanan *mudharabah* berjangka (deposito), yaitu simpanan anggota yang jumlahnya tertentu dan jangka waktu pengambilannya ditentukan sesuai dengan kesepakatan antara si penabung dan pihak Koperasi.
- 5) Simpanan Khusus yaitu simpanan bagi perorangan/kolektif dengan jangka waktu tertentu dan akan memperoleh bagi hasil khusus.

A. Penerapan Strategi Pemasaran dalam Membangun Kepercayaan Anggota terhadap Produk Tabungan Umum Syariah di BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo dan Koperasi Syariah Podojoyo Srengat

Strategi merupakan proses penyusunan langkah-langkah ke depan yang dimaksud untuk membangun visi dan misi lembaga keuangan, menetapkan tujuan strategi, serta merancang strategi untuk mencapai tujuan tersebut. Strategi merupakan suatu hal yang sangat penting yang harus dilakukan oleh setiap lembaga keuangan, baik lembaga keuangan perbankan maupun non perbankan, termasuk BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo dan Koperasi Syariah Podojoyo Srengat. Pada prinsipnya ada beberapa macam strategi pemasaran yang dapat diterapkan oleh BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo dan Koperasi Syariah Podojoyo Srengat untuk menghadapi pasar sasaran yang ada.

1. BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo

a. Strategi Penetrasi Pasar

Dengan melakukan penerobosan pasar bisa membantu BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo meningkatkan jumlah anggota mereka, yaitu dengan melalui promosi dan distribusi secara aktif. Target dari BMT UGT untuk meningkatkan anggota terutama pada produk yang kurang diminati masyarakat itu sendiri adalah dengan memberikan arahan dan bantuan bagi anggota yang sebenarnya dia membutuhkan salah satu produk yang ada di BMT UGT, namun dia enggan memilih produk tersebut dengan alasan tertentu, seperti halnya tabungan qurban dan umroh/haji. Karena banyaknya

anggota yang lebih memilih tabungan umum syariah daripada tabungan qurban maupun tabungan umroh/haji yang sebenarnya tujuan dia ke depan tabungannya akan digunakan untuk hal tersebut. Dengan begini strategi yang dilakukan BMT UGT untuk tetap mendapatkan anggota yaitu dengan memberikan arahan dan bantuan bagi anggota yang ingin melaksanakan ibadah qurban ataupun umroh. Hal ini sesuai dengan wawancara yang disampaikan oleh Bapak Amir Burhan selaku Kepala Cabang wilayah Blitar. Dalam wawancaranya beliau menjelaskan:

“untuk produk-produk yang kurang diminati masyarakat seperti produk tabungan qurban sama umroh dan haji, itu kita tetap memberikan sosialisasi kepada mereka terutama bagi masyarakat yang sekiranya membutuhkan produk tersebut. Ya meskipun kebanyakan tetap memilih produk tabungan umum syariah ya tetap kita layani saja. Nanti pada akhirnya kalau dirasa tabungan mereka sudah cukup untuk qurban misalnya, kalau anggota minta bantuan kita untuk mencarikan hewan qurban ya kita akan membantu untuk mencarikannya. Seperti itu mbak. Jadi kita tidak lepas tanggung jawab lah.”¹⁶¹

Sama halnya dengan yang paparkan oleh Bapak Sholikhin selaku AO di BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo, dalam pemaparannya beliau menjelaskan terkait strategi yang digunakan BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo untuk meningkatkan penjualan produk yang kurang diminati masyarakat seperti produk tabungan qurban dan umroh/haji, BMT UGT Sidogiri Lodoyo melakukan pendekatan kepada anggota mereka dengan

¹⁶¹ Wawancara dengan Bapak Amir Burhan pada hari Rabu tanggal 20 Maret 2019

memberikan pengarahan bagi mereka yang sekiranya membutuhkan produk tersebut. Dalam wawancaranya beliau menjelaskan sebagai berikut:

“caranya kami selaku AO untuk mengenalkan produk-produk tabungan khususnya yang sedikit sekali anggotanya karena kurang minatnya mereka dengan alasan-alasan tertentu ya dengan kita lakukan pendekatan pada anggota yang sekiranya membutuhkan produk tabungan tersebut, sehingga pemasaran produk tabungannya lebih terarah.”¹⁶²

Dari paparan di atas, selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara kepada anggota BMT UGT Sidogiri Lodoyo untuk mengecek keabsahan informasi yang peneliti dapatkan dari wawancara bersama pengelola BMT UGT Sidogiri Lodoyo tentang strategi penetrasi pasar yang mereka lakukan.

Bapak Sarivuddin selaku anggota TUS, beliau menjelaskan alasannya lebih memilih produk TUS daripada yang lain. Dalam wawancaranya beliau menjelaskan sebagai berikut:

“alasan saya lebih tertarik sama tabungan yang biasa itu soalnya kan bisa sewaktu-waktu saya ambil tabungannya. Jadi enak, tidak harus menunggu kapan bisa ngambilnya. Dulu saya pernah mbak pas tahun 2015 itu pengen buka tabungan qurban, tapi tidak jadi soalnya saya lihat-lihat tabungan yang biasa itu kayaknya sudah bisa tak buat beli hewan qurban. Terus saya bilang ke mas yang setiap hari ngambil tabungan kesini. Saya bilang kalau besok mau ambil tabungan saya sekian buat beli hewan qurban. Malah mas nya menawarkan dicarikan hewan qurbannya sekalian juga bisa. Akhirnya ya sudah saya suruh mencarikan hewan qurbannya. Alhamdulillah hewannya itu sesuai sama yang saya minta, dan bahkan tidak ada biaya sama sekali buat mencarikan

¹⁶² Wawancara dengan Bapak Sholikhin pada hari Selasa tanggal 26 Maret 2019

hewan qurban saya itu. Pokoknya pelayanan yang diberikan koperasi sana itu sangat baik mbak.”¹⁶³

Dari pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwasannya strategi yang dilakukan BMT UGT Sidogiri Lodoyo untuk menumbuhkan kembali produk-produk yang kurang diminati masyarakat yaitu dengan tetap melakukan sosialisai kepada masyarakat terutama kepada mereka yang sekiranya membutuhkan produk tersebut. Namun apabila anggota tetap memilih produk yang lain, seperti tetap memilih produk tabungan umum syariah, pengelola BMT UGT tidak langsung melepas anggotanya. Mereka tetap memberikan pelayanan yang maksimal kepada para anggota yaitu dengan tetap membantu dan mengarahkan kepada mereka ketika mereka membutuhkan. Strategi yang dilakukan BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo ini merupakan salah satu cara yang dilakukan dengan tetap merangkul target sasaran mereka.

b. Strategi Pengembangan Produk

Strategi pengembangan produk merupakan usaha untuk meningkatkan jumlah anggotanya yaitu dengan cara mengenalkan produk-produk baru guna memberikan kepuasan kepada mereka. Hal ini sesuai dengan wawancara yang dilakukan dengan Bapak Amir Burhan selaku Kepala Cabang BMT UGT wilayah kantor

¹⁶³ Wawancara dengan Bapak Sarivuddin anggota BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo pada hari Selasa tanggal 26 Maret 2019

cabang Lodoyo, yang menjelaskan bahwa produk baru yang dimunculkan akan ditempatkan sesuai dengan karakter masing-masing pasar agar tepat pada sasaran serta produk tersebut dimunculkan dengan terjaminnya asuransi sehingga dapat memberikan kesan dan *image* tersendiri bagi para anggota. Dalam wawancaranya beliau menjelaskan sebagai berikut:

“pengembangan produk, pertama kita melihat kebutuhan anggota. kan untuk tabungan umum sudah banyak sekali peminatnya dan sebagian dari mereka menabungnya itu untuk tabungan mereka dimasa depan. Kadang ada yang buat menyiapkan anak-anaknya masuk sekolah, ada juga yang pengen buat rumah dan semacamnya. Nah dari sini kami berinisiatif mencoba membuat tabungan masa depan karena kami melihat anggota kami yang sepertinya juga butuh tabungan tersebut. Sehingga dari BMT UGT baru-baru ini me-*launching*-kan produk tabungan baru yaitu tabungan masa depan. Jadi tabungan masa depan itu, dia tidak pakai buku tabungan tapi dia itu langsung nanti dari saldo tabungan yang ada bisa langsung masuk dari situ. Jadi ada paket yang satu bulan itu dua ratus lima puluh, ada yang tujuh ratus, ada yang satu juta tiap bulannya. Itu nanti langsung masuk ke tabungan itu. Dengan tabungan tampan ini, bagi hasilnya akan lebih tinggi, kemudian juga *tercover* asuransi. Tujuannya tampan ini misalnya untuk lima tahun ke depan itu mau bangun rumah, itu bisa. Kok seandainya mau naik haji misalnya, itu nanti ada suatu hal yang tidak inginkan sampai dia meninggal misalnya, maka tampan ini tetap diteruskan, tetap *discover* asuransi sehingga biar sekalipun dia sudah tidak membayar, angsurannya itu tetap diisi dengan asuransinya itu. Jadi lima tahun ke depan ini ahli warisnya bisa mengambil itu penuh sesuai dengan yang direncanakan si anggota yang meninggal itu tadi. Ada lagi tabungan umroh, itu bisa direncanakan ingin umroh tahun berapa. Terus ada tabungan haji, ada tabungan pendidikan, dan seterusnya. Tapi untuk tabungan-tabungan itu kami banyak menyebarkan produknya di kota-kota besar yang dilihat pasar sasarannya lebih tinggi. Tapi di kantor-kantor cabang sama capem juga tetap kami sediakan.”¹⁶⁴

¹⁶⁴ Wawancara dengan Bapak Amir Burhan pada hari Rabu tanggal 20 Maret 2019

Selanjutnya Bapak Sholikhin selaku AO di BMT UGT Sidogiri Lodoyo menjelaskan terkait usaha BMT UGT mengenalkan produknya dengan memberikan informasi kepada pasar sasaran untuk menciptakan kesan terhadap produk BMT dan menjelaskan tentang produk yang dimiliki BMT UGT untuk memfasilitasi para anggota serta mempermudah AO guna memberikan pelayanan kepada para anggotanya. Dalam wawancaranya beliau menjelaskan sebagai berikut:

“kita selalu melakukan sosialisasi. Kita masuk ke pasar-pasar. Setelah kita masuk ke pasar, tabungan itu kita tidak nunggu orang datang, tapi kita ngambil ke pasar-pasar, jemput bola, baik ke pasar maupun juga ke kampung-kampung. Termasuk juga kita silaturahmi pada tokoh-tokoh dan kemudian kepada majelis-majelis taklim dan kumpulan-kumpulan komunitas-komunitas orang muslim di masjid-masjid itu kita kunjungi. Untuk proses penabungannya kita pakai namanya *mobile printer*. Jadi kita ini setiap ada transaksi, AO atau *marketing* yang ditugaskan untuk narik tabungan itu, nanti ada pakai perangkat seperti hp terus ada *mobile printernya*. Nanti setiap ada anggota yang memasukkan tabungan itu langsung kita *enter* di hp ini nanti dia akan mengeluarkan struk. Struk ini yang menunjukkan bahwasannya dia setor berapa atau narik berapa kemudian saldo berapa. Ini langsung, jadi ketika saat itu juga bisa langsung diketahui “pinjaman saya itu di BMT itu berapa”. Jadi kepercayaan mereka dari situ. Jadi dia itu tidak ada kekhawatiran nanti saya nabung disini tidak masuk kantor. Jadi ini langsung *connect*. Ketika transaksi di pasar disini langsung muncul. Data langsung masuk, tidak perlu kita *enter* di sistem. Jadi langsung masuk. Kita kan juga punya *mobile UGT*. *Mobile UGT* ini sebuah aplikasi di hp, hp nya anggota. Jadi kalau nomor hp nya didaftarkan disini, dia ngunduh aplikasi di *playstore* pakai *mobile UGT*. Dia bisa langsung melihat berapa saldo saya. Dia juga bisa transfer ke bank, transfer ke sesama BMT, seperti *mobile banking*. Cuma kalau ATM masih belum. Tapi kalau pakai *mobile UGT* dia

juga bisa beli pulsa, bayar listrik, dan lain-lain sudah bisa. Jadi kepercayaan masyarakat dari situ.”¹⁶⁵

Sama halnya dengan yang dipaparkan oleh Bapak Ainul Badroli selaku kasir di BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo yang memaparkan jawabannya terkait produk baru yang dimunculkan BMT UGT untuk memberikan fasilitas lebih kepada para anggota sehingga dapat menciptakan kesan tersendiri bagi BMT dibenak anggotanya. Beliau juga menambahkan penjelasan terkait produk baru yang dimunculkan BMT UGT menjelang hari raya ini yang ditargetkan untuk para penabung dari tabungan umum syariah yang memiliki tabungan sesuai dengan ketentuan dari BMT, dalam wawancaranya beliau menjelaskan sebagai berikut:

“Kalau perkembangan produk ada tapi tidak selalu satu tahun atau bagaimana munculnya. Kita melihat situasi terlebih dahulu kalau itu. Kalau yang baru-baru ini kan ada produk baru kita itu *mobile* UGT itu kan juga untuk strategi kan. *Mobile* UGT itu jadi seperti *mobile banking* ya seperti itu, sekarang BMT UGT sudah punya. Jadi untuk transaksi bisa ke BMT sendiri bisa ke antar bank juga sudah bisa sekarang. Itu khusus untuk BMT Sidogiri saja, sekarang punya itu yang baru. Dan juga barusan ini menjelang hari raya ini kita memunculkan produk gebyar hadiah *mudharabah* berjangka bagi penabung TUS, seperti itu. Nanti mereka dapat kupon. Misalnya deposit lima juta minimal, terus jangka waktunya dua belas bulan, nanti kita undi seperti itu. Itukan diantara strategi-strategi yang dipakai. Yang di bawah lima juta juga ada. Kalau di bawah satu juta itu ada yang dapat gas elpiji, kipas angin, dan sebagainya pokoknya selama minimal satu tahun tabungannya tidak diambil. Itu termasuk strategi pemasaran kita untuk meningkatkan tabungan. Pokok semua itu minimal satu tahun, seperti yang dapat kupon itu minimal juga satu tahun. Kalau yang dapat kupon itu lima juta minimal berlaku kelipatan. Itukan hadiahnya bermacam-

¹⁶⁵ Wawancara dengan Bapak Sholikhin pada hari Selasa tanggal 26 Maret 2019

macam kalau yang lima juta itu. Ada yang hadiah utama mobil daihatsu sigra, ada mobil daihatsu ayla. Kalau yang hadiahnya mobil, ini yang punya kupon minimal empat, jadi deposit dua puluh juta. Dan kelipatannya. Kalau yang umroh juga ada ketentuannya sendiri, minimal tiga dan seterusnya.”¹⁶⁶

Selanjutnya peneliti juga mewawancarai salah satu anggota produk tabungan umum syariah di BMT UGT cabang Lodoyo, Ibu Tarwiyati menjelaskan tentang pelayanan yang diberikan AO kepada beliau. Dalam wawancaranya beliau menjelaskan sebagai berikut:

“sebetul e pas awal kita nabung sampai sekarang pun ada buku tabungannya, hanya saja aku tidak pernah bertanya atau minta buku, jadi sama masnya cuma dikasih resi saja. Resi itu pun ya gak pernah aku simpan. Pokok yakin, saya yakin gak akan pernah ditipu, gitu saja. Saya gak pernah ngecek tabunganku dapat berapa, tidak pernah mengecek resi-resi yang setiap hari diberikan, gak pernah juga aku simpan. Setelah dikasih ya sudah, biarkan ntah dimana tadi struknya, gak pernah aku cari kalau hilang. Pokok saya yakin. Cuma yang saya tau saya nabung setiap hari, libur setiap hari jumat termasuk satu bulan berarti empat hari libur. Menabungnya pun tidak ada ketentuan minimal berapa, tidak mbak. Kalau aku rezekinya lancar aku kasih banyak. Kalau pas rezekinya kurang, aku target dua puluh ribu saja. Pokok setiap hari masnya ke sini ini mbak. Kalau pun pas aku gak jual, baru masnya ke rumah saya. Kan rumah saya hanya situ mbak. Malah lebih dekat sama kantor. Setiap hari aku didatangi. Waktunya pun ya tetap, tiap pagi masnya sudah keliling sudah kesini.”¹⁶⁷

Ibu Sudarti, salah satu pemilik warung makan di daerah pasar Sutojayan yang juga termasuk salah satu anggota tabungan umum syariah dan tabungan idul fitri di BMT UGT Sidogiri Cabang

¹⁶⁶ Wawancara dengan Bapak Ainul Badroli pada hari Selasa tanggal 26 Maret 2019

¹⁶⁷ Wawancara dengan Ibu Tarwiyati anggota BMT UGT pada hari Selasa tanggal 26 Maret 2019

Lodoyo. Beliau menjelaskan bahwa fasilitas yang diberikan BMT UGT untuk para anggotanya sangatlah membantu. Dalam wawancaranya sebagai berikut:

“iya nak benar, fasilitas *mobile UGT* yang disediakan sama kantor sana itu sangat membantu saya. Jadinya saya gak usah repot-repot pas butuh pulsa listrik harus beli ke *counter*, tinggal buka *mobile UGT* transaksi lewat itu sudah enak. Pas anak saya yang di Sumatra mau transfer juga langsung ke rekening saya ini. Pokoknya enak mbak, gak ada potongan sama sekali tiap bulannya itu. Kalau pun ada itu ya potongan pas aku transaksi gitu tok. Jadi kalo selama satu bulan aku gak beli pulsa listrik misalnya, ya utuh-utuh saja kayanya saldo saya.”¹⁶⁸

Bapak Mukilan selaku anggota tabungan umum syariah dan ikut juga tabungan masa depan juga menjelaskan terkait fasilitas yang diberikan BMT UGT kepada para anggotanya dan beliau menyampaikan kepuasannya terhadap pelayanan yang diberikan BMT UGT Sidogiri cabang Lodoyo kepada para anggota. Dalam wawancaranya beliau menjelaskan sebagai berikut:

“saya itu nabung di sana sudah sejak berdirinya kantor itu mbak, mungkin sekitar tahun 2013an. Pas itu awalnya itu ada petugasnya sana keliling ke daerah perkampungan sama pasar sini. Nah terus saya ditawari sama masnya dikenalin sama kantornya dulu. Kan dulu mereka awal datang di sini banyak minjamine modal ke pedagang pasar, nah saya sekeluarga tertarik sama usaha mereka buat menarik pelanggan. Akhirnya saya minat buat nabung di situ. Sampai dulu itu pas saya pengen umroh, sama masnya dibantu buat nyariin travelnya. Terus kemarin itu juga pas di sana katanya ada produk tabungan tampan, produk baru dari tabungan itu, saya ditawarin kan katanya masnya sudah ter asuransi. Ya sudah

¹⁶⁸ Wawancara dengan Ibu Sudarti anggota BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo pada hari Selasa tanggal 26 maret 2019

istri saya tak suruh nyoba saja buka tabungan itu. Dia ambilnya selama lima tahun.”¹⁶⁹

Dari penjelasan di atas dapat peneliti simpulkan bahwasannya strategi yang dilakukan BMT UGT Sidogiri Lodoyo dalam meningkatkan jumlah anggotanya yaitu selain selalu melakukan sosialisasi ke kampung-kampung, mereka juga masuk ke pasar untuk memperkenalkan produk mereka. Jadi mereka selalu melakukan jemput bola ke anggota maupun calon anggota. Proses penabungan yang ada di BMT UGT Sidogiri memakai yang namanya *mobile printer*. Jadi setiap transaksi, AO yang bertugas selalu membawa *mobile printer*. Ketika ada anggota yang menabung ataupun penarikan, langsung dari AO memberikan struk dari *mobile printer*. Di dalam struk tersebut sudah tertera nama pemilik tabungan, pemasukan ataupun penarikan pada hari itu, serta saldo tabungannya. Dengan adanya *mobile printer* itu, AO tidak harus melakukan laporan ulang ke pihak kasir karena *mobile printer* sudah langsung *connect* dengan sistem di komputer kantor.

Selain *mobile printer*, BMT UGT Sidogiri juga sudah memiliki aplikasi *mobile UGT*. Aplikasi *mobile UGT* ini bisa dimiliki oleh semua anggota BMT UGT Sidogiri. Jadi para anggota bisa langsung *download* aplikasi tersebut melalui *playstore*. Banyak fungsi dari *mobile UGT* yaitu para anggota bisa langsung

¹⁶⁹ Wawancara dengan Bapak Mukilan anggota BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo pada hari Selasa tanggal 26 maret 2019

melihat berapa saldo mereka, bisa dipakai untuk transfer ke bank, ke sesama BMT, bisa untuk membayar listrik, beli pulsa dan sebagainya. Jadi dengan adanya *mobile printer* dan *mobile UGT* yang dimiliki BMT UGT Sidogiri dapat menjadikan para anggota produk tabungan umum syariah BMT UGT Sidogiri lebih percaya menabung disana.

Selain mengeluarkan produk baru sebagai fasilitas untuk anggota maupun AO, menjelang hari raya ini BMT UGT Sidogiri Lodoyo memunculkan produk baru yaitu produk gebyar hadiah *mudharabah* berjangka. Yang mana produk tersebut hanya berlaku untuk penabung yang memiliki deposit minimal lima juta dengan jangka waktu minimal selama dua belas bulan. Nanti mereka mendapatkan kupon hadiah yang akan diundi oleh BMT UGT.

c. Strategi Pengembangan Pasar

Pengembangan pasar merupakan upaya dimana yang dilakukan perusahaan adalah ketika pasar lama sudah jenuh ataupun sudah stabil, maka perusahaan tersebut dapat melakukan upaya untuk membuka pasar baru guna membidik segmen baru dengan mendesain produk yang ada sesuai kebutuhan pelanggan sehingga dapat menciptakan *image* tersendiri dalam pikiran mereka. Hal ini seperti yang dijelaskan oleh Bapak Amir Burhan selaku Kepala cabang BMT UGT wilayah kantor cabang Lodoyo. Dalam wawancaranya beliau memaparkan sebagai berikut:

“ketika kita membukan kantor cabang maupun capem baru memang kita punya segmen pasar yang berbeda ya tentunya. Kita berbasisnya berbasis syariah sehingga pasar kita yang pertama itu adalah para tokoh-tokoh masyarakat dan mungkin jamaah-jamaah pengajian dan komunitas-komunitas keagamaan intinya. Yang kita masuki dulu sebagai pangsa pasar kita. Kemudian kita masuk ke pasar-pasar. Utamanya ke pedagang-pedagang kecil, itu yang menjadi pangsa pasar kita. Yang mana pedagang-pedagang kecil itu banyak yang dibiayai dari rentenir. Yang mana rentenir itu sangat mencekik kemudian juga bagi hasilnya tinggi, sekalipun prosesnya mudah tapi akhirnya banyak orang itu yang terjerat dengan kemudahan itu akhirnya malah dagangannya tidak meningkat, usahanya tidak meningkat, tapi tanggungannya semakin banyak, ini yang terjadi, karena itu kita masuk ke pasar-pasar. Awalnya dulu kita memberikan pinjaman hanya untuk mengentaskan orang-orang yang terkena pinjaman bank titil itu. Dan itu tanpa margin, kita tidak minta margin. Tapi kalau yang pedagang besar kita tetap minta margin. Tapi yang itu kita tidak minta margin, kita hanya memberikan pembiayaan dengan produk yang biasanya dinamakan *qardhul hasan*, kalau sekarang istilahnya MTA. MTA itu multi jasa tanpa agunan. Untuk pengembangan pasar baik di dalam pasar sendiri ataupun di luar, itu kita tiap hari si AO pegawai kita yang ditugaskan ke pasar-pasar itu harus mengenalkan produk BMT ini minimal kepada lima belas orang setiap minggu. Kita data siapa saja, terus ada yang langsung *closing* tabungan itu tidak penting. Yang penting tiap hari harus mensosialisasikan yang kalau dihitung satu minggu itu lima belas orang minimal. Jadi untuk pengecekannya kita minta datanya satu minggu ini siapa saja yang sudah disosialisasi terkait BMT. Target ini diberikan baik untuk luar pasar ataupun dalam pasar, sama saja.”¹⁷⁰

Selanjutnya Bapak Sholikhin selaku AO memaparkan tentang perkembangan kantor BMT UGT selama berdiri di wilayah Blitar.

Dalam wawancaranya beliau menjelaskan sebagai berikut:

“pada tahun 2013 itu BMT UGT didirikan pertama kali di Lodoyo sama di Kanigoro saja. Tapi yang jadi kantor cabangnya di Lodoyo ini, yang Kanigoro itu kantor capem.

¹⁷⁰ Wawancara dengan Bapak Amir Burhan pada hari Rabu tanggal 20 Maret 2019

Kemudian disusul yang di Kesamben sama di Sukorejo tahun berikutnya.”¹⁷¹

Bapak Ainul Badroli selaku kasir menjelaskan terkait penempatan kantor yang selalu diterapkan BMT UGT Sidogiri agar tepat sasaran. Dalam wawancaranya beliau menjelaskan:

“ya yang jelas kalau segmentasi pasar, kita menempatkan kantor itu selalu di dekat pasar, karena ini mempermudah kita. Kecuali kalau kita sudah dikenal, itu kita bisa pindah tidak terlalu dekat pasar bisa. Kemudian selalu kita memberikan promosi kalau ada kegiatan-kegiatan misalnya *isro' mi'roj* atau apalah yang ada di kampung-kampung, itu kita juga ikut mensponsori dengan mengenalkan kita dengan pasang umbul-umbul ataupun benner. Kemudian juga di toko-toko yang sudah menjadi anggota kita itu juga kita pasang benner-benner. Itu salah satu strategi kita.”¹⁷²

Selanjutnya peneliti juga mewawancarai beberapa anggota dari BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo untuk mengecek apakah benar informasi yang didapat sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan atau tidak.

Ibu Sudarti, salah satu pemilik warung makan di daerah pasar Sutojayan yang juga termasuk salah satu anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo. Beliau menjelaskan awal mula BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo memperkenalkan lembaganya kepada masyarakat sekitar yaitu dengan cara memberikan pinjaman kepada para pedangan. Dalam wawancaranya beliau menjelaskan sebagai berikut:

¹⁷¹ Wawancara dengan Bapak Sholikhin pada hari Selasa tanggal 26 Maret 2019

¹⁷² Wawancara dengan Bapak Ainul Badroli pada hari Selasa tanggal 26 Maret 2019

“saya menabung di BMT itu selama dia berdiri, awalnya dipinjami modal terus ya menabung juga saya disana. Saya tahu kalau disitu ada BMT itu dia menawarkan diri, langsung datang kesini, “Bu nabung, Bu pinjam modal”. Waktu dulu kan pas pinjam modal orang satu itu seribu (satu juta). Awalnya dulu itu pinjam modal lo nak, belum menabung. Modalnya itu untuk jualan. Kan awalnya dulu masnya kesini bilang “bu ada nabung, ada pinjaman modal” gitu. Kalau pinjam uang disitu tidak banyak kan enakya gak pakek jaminan. Semua dulu itu dapat satu juta, pertama kali. Orang pasar sini banyak yang dulu itu dipinjami. Banyak juga yang gak mau mengembalikan. Kan tiap orang tidak sama. Pas awal dulu pas banyak yang dipinjami satu juta itu, setiap hari mbak bayar cicilannya, enak kok. Satu hari cuma bayar sebelas ribu saja. Itu sudah termasuk sama margin katanya dan itu khusus bagi pedagang besar, untuk pedagang kecil tidak dimintai margin gitu mbak katanya. Marginnya hanya seribu itu. Hampir semua orang pasar sini dulu dipinjami modal. Terus selanjutnya banyak juga yang nabung. Enaknya itu orang-orang sini didatangi gitu lo nak sama petugasnya.”¹⁷³

Bapak Mukilan selaku anggota tabungan umum syariah dan tabungan masa depan menjelaskan terkait kantor cabang maupun capem yang dimiliki BMT UGT Sidogiri Lodoyo. Dalam wawancaranya beliau menjelaskan:

“setahu saya ya mbak, kantor situ sudah memiliki banyak cabang juga. Dulu pernah saya diajak sama Pak Amir yang mengelola kantor itu juga ke Sukorejo kota situ. Saya tanya-tanya sama beliau memang sudah banyak cabang yang dimiliki. Katanya juga sudah punya cabang di luar jawa kok.”¹⁷⁴

Ibu Tarwiyati juga menjelaskan terkait perkembangan kantor BMT UGT Sidogiri. Dalam wawancaranya beliau menjelaskan sebagai berikut:

¹⁷³ Wawancara dengan Ibu Sudarti pada hari Selasa tanggal 26 Maret 2019

¹⁷⁴ Wawancara dengan Bapak Mukilan anggota BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo pada hari Selasa tanggal 26 maret 2019

“sepertinya sih begitu mbak, kantor itu sudah punya banyak cabang. Kalau dilihat dari mas-masnya yang biasa keliling ambil uang itu ya mbak, satu tahun sekali kalau gak salah itu masnya sudah ganti-ganti. Pernah saya itu tanya ke masnya katanya dulu itu masnya di Pasuruan kalau gak salah mbak. Masnya itu bilang kalau dituker gitu sama masnya yang lain.”¹⁷⁵

Dapat peneliti simpulkan bahwasannya strategi pemasaran yang dilakukan BMT UGT Sidogiri untuk pengembangan pasar yang pertama dengan mendekati masyarakat sekitar kantor khususnya bagi pedagang kecil yang ada di pasar-pasar. Dengan BMT UGT memberikan pinjaman kepada pedagang tersebut untuk mengentaskan mereka yang terkena pinjaman bank titil. Selanjutnya setiap hari AO ditugaskan harus mengenalkan produk BMT UGT Sidogiri minimal kepada lima belas orang setiap minggunya. Jadi setiap akhir pekan pihak AO menyetorkan data siapa saja orang yang sudah dikenalkan produk BMT, terkait ada yang langsung *closing* tabungan itu tidak penting. Yang terpenting setiap hari AO harus mensosialisasikan ke orang-orang. Selain itu, BMT UGT Sidogiri selalu menempatkan kantornya tepat berada di dekat pasar. Kemudian BMT UGT selalu memberikan promosi ketika ada kegiatan masyarakat, memasang benner di toko-toko yang sudah menjadi anggota mereka.

Dari seluruh penjelasan yang sudah dijelaskan di atas terkait strategi pemasaran yang dilakukan BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo

¹⁷⁵ Wawancara dengan Ibu Tarwiyati anggota BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo pada hari Selasa tanggal 26 maret 2019

untuk membangun kepercayaan anggota terhadap produk tabungan umum syariah adalah BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo melakukan strategi penetrasi pasar, strategi pengembangan produk, dan strategi pengembangan pasar untuk membangun kepercayaan anggotanya khususnya dari anggota produk tabungan umum syariah.

Strategi penetrasi pasar yang dilakukan BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo untuk meningkatkan jumlah anggota terhadap produk tabungan umum syariah adalah dengan melalui promosi, memberikan pengarahan dan bantuan bagi anggota yang sekiranya butuh produk tabungan itu namun enggan mendaftar di produk tersebut. Dengan begini, BMT UGT tidak akan kehilangan anggotanya meskipun anggota tersebut tidak mengambil produk tabungan yang disarankan pengelola BMT.

Usaha yang dilakukan BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo untuk meningkatkan jumlah anggota produk tabungan umum syariahnya melalui strategi pengembangan produk adalah dengan memunculkan produk baru seperti tabungan masa depan yang sudah terjamin asuransi dan produk gebyar hadiah *mudharabah* berjangka. Selain itu BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo juga memakai *mobile printer* untuk fasilitas AO serta menciptakan *mobile UGT* sebagai fasilitas yang disediakan untuk para anggotanya supaya mereka mudah melakukan transaksi seperti beli pulsa, bayar listrik, transfer ke sesama BMT

ataupun ke bank lain dan cek saldo tanpa harus datang ke kantor BMT UGT.

Upaya pengembangan pasar melalui strategi pengembangan pasar yang dilakukan BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo adalah dengan mendekati masyarakat sekitar dan menciptakan *image* tersendiri dalam pikiran mereka. Salah satu cara BMT UGT mendekati masyarakat yaitu dengan memberikan pembiayaan MTA bagi pedagang sekitar. Selain itu AO juga ditugaskan setiap minggunya harus mengenalkan produk BMT kepada minimal lima belas orang. Untuk BMT UGT wilayah Blitar yang kantor cabangnya bertempat di Lodoyo ini sudah memiliki tiga kantor cabang pembantu yaitu di Kanigoro, Kesamben dan Sukorejo.

2. Koperasi Syariah Podojoyo Srengat

Strategi pemasaran yang dilakukan Koperasi Syariah Podojoyo Srengat untuk membangun kepercayaan anggota mereka terhadap produk tabungan yang mereka miliki yaitu hanya menggunakan **strategi pengembangan produk** saja. Untuk mencapai hal tersebut, perlunya Koperasi Syariah Podojoyo Srengat menciptakan inovasi yang dapat memberikan kesan tersendiri bagi anggotanya. Hal ini sesuai dengan penjelasan Bapak Imam Maliki selaku *manager* di Koperasi Syariah Podojoyo, beliau menjelaskan sebagai berikut:

“untuk pengembangan produk, kita itu sebenarnya ada beberapa produk tabungan mbak, seperti SIQURBA, SICERDIK, SIFITRI, tabungan umum, sama simpanan berjangka. Tapi masyarakat wilayah yang kita datangi mereka hampir semua condongnya hanya

ke tabungan umumnya dan SIFITRI. Jadi kita untuk pengembangan produknya kita fokuskan ke dua tabungan itu. Kita memberikan bingkisan-bingkisan yang menarik. Itu untuk penabung pertama langsung dapat hadiah. Ada hadiah dulu itu ada clemek, ada mangkok, ada piring, ada gelas kaya itu. Sama kita meminjami kotak an tabungan untuk anggota menyisihkan uangnya yang pengen ditabungkan. Terus peranakanagaman jenis tabungan dan bonus-bonus yang didapatkan selain mendapatkan bagi hasil yang signifikan itu, kita kasih *souvenir* tiap hari raya kepada penabung yang selama satu tahun tabungannya tidak diambil. Itu kita kasih bingkisan dengan nominal dulu itu tabungannya di atas tiga juta per orang dapat bingkisan dari kopsyah, itu salah satu strategi kita.”¹⁷⁶

Ibu Henik Zunaidah selaku *marketing* di Koperasi Syariah Podojoyo Srengat menjelaskan cara *marketing* mengembangkan produk Koperasi Syariah Podojoyo adalah dengan mengajak kembali para anggota yang sudah tidak aktif lagi dan melakukan pendekatan kepada mereka. Dalam wawancaranya beliau menjelaskan sebagai berikut:

“kita selalu mengaktifkan anggota-anggota yang sudah gak aktif lagi, baik itu pembiayaan maupun tabungan. Kita setiap hari juga tetap mencari anggota-anggota baru untuk pembiayaan dan tabungan. Strategi yang dilakukan itu kita menanamkan rasa kedekatan kepada mereka. Sok kenal sok dekat sebagai *problem solving* masalah mereka. Kita sebagai pendengar dan memberikan solusi kepada mereka sehingga mereka itu merasa nyaman pada kita. Dengan kita memberikan pelayanan-pelayanan khusus seperti tadi dengan memberikan hadiah bagi yang membuka tabungan seperti itu. Selanjutnya kami belum ada inisiatif untuk pengembangannya lebih lanjut.”¹⁷⁷

Ibu Anis Ni'matul Laili selaku kasir di Koperasi Syariah Podojoyo Srengat menjelaskan alasan para anggota lebih tertarik ke produk tabungan umum syariah dan SIFITRI daripada produk tabungan lainnya. Dalam wawancaranya beliau menjelaskan:

¹⁷⁶ Wawancara dengan Bapak Imam Maliki pada hari Kamis tanggal 14 Maret 2019

¹⁷⁷ Wawancara dengan Ibu Henik Zunaidah pada hari Kamis tanggal 14 Maret 2019

“selama ini memang produk tabungan umum sama SIFITRI yang paling banyak peminatnya. Disini sebenarnya produk tabungan umum syariahnya dibedakan dalam dua kelompok mbak, SIBASAR sama SIHARUM Kita hanya mengelompokkan saja biar enak membedakan yang orang pasar sama rumah tangga. Nah untuk alasan mengapa para anggota banyak yang tertarik kepada tiga produk tersebut, kebanyakan alasan dari mereka itu karena pada produk ini tabungan mereka bisa diambil sewaktu-waktu. Selain itu di produk ini kita memakai akad *wadiah yad dhamanah* mbak. Jadi yang pasti saldo penabung akan bertambah dengan adanya bagi hasil yang kita berikan. Meskipun bagi hasil itu tidak mereka minta ataupun bahkan kita juga tidak mengatakan kepada mereka kalau akan ada bagi hasil dari uang mereka yang kami kelola untuk pendanaan.”¹⁷⁸

Selanjutnya untuk lebih meyakinkan lagi dari pemaparan pihak pengelola Koperasi Syariah Podojoyo Srengat terkait strategi yang digunakan untuk meningkatkan jumlah anggotanya, peneliti juga mewawancarai dari beberapa anggota Koperasi Syariah Podojoyo Srengat.

Ibu Yulaidah selaku anggota dari tabungan umum syariah menjelaskan awal mula membuka tabungan. Dalam wawancaranya beliau menjelaskan sebagai berikut:

“pas awal buka tabungan dulu saya dikasih gelas sama celengan. Katanya yang celengan itu buat menyimpan uang sementara. Terus satu minggu sekali didatangi mbak fatma, nabung seadanya uang yang ada di celengan itu. Kalau adanya dua puluh ribu ya nabung dua puluh ribu mbak.”¹⁷⁹

Sama halnya yang dikatakan oleh Mas Riyan Subakti yang juga salah satu anggota tabungan umum syariah, dalam wawancaranya beliau menjelaskan:

¹⁷⁸ Wawancara dengan Ibu Anis Ni'matul Laili pada hari Kamis tanggal 14 Maret 2019

¹⁷⁹ Wawancara dengan Ibu Yulaidah anggota Kopsyah Podojoyo pada hari Selasa tanggal 26 Maret 2019

“pas awal daftar langsung dapat kotak an buat nabung sama dapat gelas.”¹⁸⁰

Ibu Sulikah selaku anggota tabungan umum syariah dan SIFITRI

(sembako) juga menjelaskan hal yang sama. Dalam wawancaranya sebagai berikut:

“pas awal buka tabungan umum itu langsung dapat clemek. Terus yang sembako itu juga bisa saya ambil pas menjelang bulan puasa sudah bisa.”¹⁸¹

Mbak Reni selaku anggota tabungan umum syariah dan SIFITRI

(sembako). Dalam wawancaranya beliau juga menjelaskan hal yang sama seperti anggota sebelumnya yang peneliti wawancara. Dan beliau juga menjelaskan tentang bagi hasil yang diberikan Koperasi Syariah Podojoyo Srengat kepada penabung sebagai berikut:

“kalo terkait hadiah yang pernah saya dapat, dulu pernah dapat cangkir satu pas awal pendaftaran. Kalo sekarang hanya dapat bagi hasil saja dari tabungannya. Masalah bagi hasilnya kurang tau berapa ya soalnya saldo saya juga naik turun. Setiap bulannya gak ada potongan sama sekali setahu saya soalnya tabungan saya utuh malah nambah meskipun kadang juga berkurang tapi itu karena saya ambil tabungan saya.”¹⁸²

Dapat disimpulkan bahwa strategi pemasaran yang dilakukan Koperasi Syariah Podojoyo Srengat hanya melakukan strategi pengembangan produk saja. Inovasi yang dilakukan Koperasi Syariah Podojoyo Srengat untuk mengenalkan produk mereka adalah dengan memberikan *souvenir* bagi penabung baru dan memberikan bonus bagi

¹⁸⁰ Wawancara dengan Mas Riyan anggota Kopsyah Podojoyo pada hari Selasa tanggal 26 Maret 2019

¹⁸¹ Wawancara dengan Ibu Sulikah anggota Kopsyah Podojoyo pada hari Selasa tanggal 26 Maret 2019

¹⁸² Wawancara dengan Mbak Reni anggota Kopsyah Podojoyo pada hari Selasa tanggal 26 Maret 2019

penabung yang memiliki tabungan sesuai kebijakan koperasi dan memberikan fasilitas kotak-an bagi penabung kelompok SIHARUM.

B. Kendala yang dihadapi pada Pelaksanaan Strategi Pemasaran dalam Membangun Kepercayaan Anggota terhadap Produk Tabungan Umum Syariah di BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo dan Koperasi Syariah Podojoyo Srengat

Kendala merupakan rintangan yang mau tidak mau harus dihadapi oleh setiap lembaga. Karena ketika sutau lembaga berjalan, maka berbagai kendala itu pasti akan datang, baik itu kendala internal maupun eksternal. Adapun kendala yang dihadapi BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo maupun Koperasi Syariah Podojoyo Srengat sebagai berikut:

1. BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo

a. Kendala Internal

1) Kesulitan dalam Penempatan Posisi Karyawan ketika dilakukan Rotasi Pekerjaan

Bapak Sholikhin selaku AO di BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo menjelaskan terkait waktu yang dibutuhkan ketika dilakukan rotasi pekerjaan yang di BMT UGT. Dalam wawancaranya beliau menjelaskan sebagai berikut:

“saking banyaknya kantor cabang dan capem yang dimiliki BMT UGT, sehingga itu juga membutuhkan waktu yang cukup lama ketika akan memutar pekerjaan karyawan ke posisi baru. Kan tentu saja harus ada penyesuaian dan proses pembelajaran lagi bagi mereka

khususnya yang mendapat rotasi tidak sesuai dengan besik mereka.”¹⁸³

Selanjutnya, Bapak Ainul Badroli selaku kasir di BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo memaparkan terkait SDM yang selalu ada pembaharuan yang juga menjadi penghambat BMT untuk memperoleh anggota maupun profit yang tinggi, dalam wawancaranya beliau menjelaskan:

“kalau kendala terkait strategi pemasaran itu waktu sama SDM nya. Kalau temen-temen itu kan kadang besiknya pemalu apa cuek gitu bisa menjadi kendala pada saat pemasaran, kadang mereka asal-asalan. Tidak sesemangat karyawan lainnya. Kan karyawan itu sering ada pembaharuan juga. Misal pasar Sutojayan, karyawan lama yang biasanya per hari bisa dapat 200 lebih, nanti diganti dengan karyawan baru bisa menurun, bisa stagnan tidak ada tambahan sama sekali, seharusnya kan selalu ada pertambahan di luar kondisi anggota yang lama pun seharusnya juga ada tambahan. Adanya pergantian karyawan itu karena adanya rotasi setiap dua tahun sekali setelah RAT bulan Februari, adanya pengunduran juga.”¹⁸⁴

Bapak Amir Burhan selaku kepala cabang BMT UGT Sidogiri di Blitar menjelaskan terkait penempatan SDM yang terkadang tidak sesuai keahlian mereka yang juga menjadi salah satu kendala di BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo ketika dilakukan rotasi karyawan. Menurut beliau dari beberapa SDM ada yang kurang memiliki keahlian serta keterampilan yang memadai yang dapat mempengaruhi

¹⁸³ Wawancara dengan Bapak Sholikhin pada hari Selasa tanggal 26 Maret 2019

¹⁸⁴ Wawancara dengan Bapak Ainul Badroli pada hari Selasa tanggal 26 Maret 2019

lainnya. Dalam wawancaranya beliau menjelaskan sebagai berikut:

“kita tiap dua tahun sekali melakukan pembaruan karyawan mbak, kita oper karyawan kita sebisa kita sesuai dengan bakat mereka, tapi yang namanya manusia kita kadang juga ada kesalahan penempatan posisi karyawan. Tujuan kita diadakan rotasi itu supaya mereka tidak jenuh, biar mereka belajar di posisi lainnya, juga untuk meminimalisir adanya masalah intern yang muncul, seperti entah barangkali ada sekelompok karyawan yang mau ngambil uang kantor atau bagaimana kan kita tidak tau, makanya kita adakan rotasi itu salah satunya ya itu tadi. Kemudian apabila SDM yang kita miliki itu juga tidak memiliki kualitas, keahlian, dan keterampilan yang memadai, kan bisa menimbulkan masalah-masalah di BMT UGT ini yang masalah tersebut nantinya dapat berpengaruh ke luar. Seperti mungkin saja AO yang sebenarnya dia ahli dibidang administrasi tapi lemah di komunikasi, kalau kita terus pertahankan dia jadi AO kan nantinya bisa merugikan kita juga. Meskipun itu sudah jadi tanggung jawab mereka harus bekerja dengan maksimal.”¹⁸⁵

Dari hasil pemaparan di atas, dapat peneliti simpulkan bahwa salah satu kendala internal yang ada di BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo adalah adanya kesulitan penempatan posisi karyawan ketika dilakukan rotasi pekerjaan tiap dua tahun sekali. Rotasi ini bertujuan supaya ketika ada karyawan yang *risent*, posisi tersebut tetap ada penggantinya dari karyawan yang lain serta meminimalisir terjadinya hal-hal negatif yang dapat muncul di dalam lembaga tersebut.

2) Minimnya Sumber Pendanaan

¹⁸⁵ Wawancara dengan Bapak Amir Burhan pada hari Selasa tanggal 26 Maret 2019

Selain pengembangan SDM yang menjadi kendala bagi BMT UGT Sidogiri cabang Lodoyo, keterbatas modal juga menjadi kendala bagi BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Bapak Amir Burhan selaku kepala BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo. Dalam wawancaranya beliau menjelaskan sebagai berikut:

“kita ini hadir sebagai lembaga keuangan mikro yang melakukan penyediaan jasa keuangan kepada pengusaha kecil. Otomatis kita perlu adanya modal yang banyak tentunya untuk kegiatan itu. Namun terkadang kita mengalami kekurangan dana apalagi pas kondisi seperti saat ini, mau lebaran banyak anggota yang narik tabungan, ada juga yang mengajukan pembiayaan.”¹⁸⁶

Bapak Sholikhin selaku AO di BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo menyatakan hal yang sama, dalam wawancaranya beliau menjelaskan sebagai berikut:

“kalau untuk modal kita memang terkadang mengalami kekurangan. Apalagi pada masa seperti ini, mau lebaran, kadang juga pas musim tahun ajaran baru, pasti banyak anggota kita dari penabung melakukan penarikan, ada juga anggota mengajukan pembiayaan untuk hal-hal itu.”¹⁸⁷

Selanjutnya Bapak Ainul Badroli selaku kasir di BMT UGT Sidogiri Lodoyo juga menyatakan hal yang sama seperti yang telah Bapak Amir dan Bapak Sholikhin sampaikan. Dalam wawancaranya beliau menjelaskan sebagai berikut:

“masalah modal mbak ya, pasti tiap lembaga keuangan itu mengalami keterbatasan modal. Disini yang sering kita mengalami itu pas musim lebaran seperti ini sama pas

¹⁸⁶ Wawancara dengan Bapak Amir Burhan pada hari Selasa tanggal 26 Maret 2019

¹⁸⁷ Wawancara dengan Bapak Sholikhin pada hari Selasa tanggal 26 Maret 2019

waktu masuk ajaran baru. Tidak sedikit dari anggota kita melakukan penarikan dan tidak sedikit juga yang mengajukan pembiayaan.”¹⁸⁸

Dari pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa keterbatasan modal yang menjadi kendala BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo sering terjadi ketika menjelang lebaran dan tahun ajaran baru. Hal ini dikarenakan banyaknya masyarakat yang membutuhkan modal pada masa tersebut sehingga menjadikan banyaknya pengeluaran modal yang dilakukan BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo.

b. Kendala Eksternal

1) Persaingan dari Lembaga Keuangan Lain

Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Amir Burhan selaku kepala BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo terkait banyaknya pesaing dari lembaga keuangan lain terutama terkait perkembangan teknologi saat ini. Dalam wawancaranya beliau menjablkn bahwa:

“ya namanya persaingan itu akan tetap muncul, terutama di bidang bisnis. Kan sekarang itu teknologi sudah semakin canggih sehingga banyak juga lembaga keuangan yang memanfaatkan teknologi tersebut. Nah ini sebenarnya juga menjadi PR kami untuk mengimbangi mereka. Karena kalau kita berusaha mengimbangi mereka, kita pasti akan ketinggalan jauh sehingga nanti bisa jadi berdampak kepada anggota kami yang sudah percaya menabung maupun melakukan pembiayaan di kantor kami.”¹⁸⁹

¹⁸⁸ Wawancara dengan Bapak Ainul Badroli pada hari Selasa tanggal 26 Maret 2019

¹⁸⁹ Wawancara dengan Bapak Amir burhan pada hari Selasa tanggal 26 Maret 2019

Bapak Sholikhin selaku AO di BMT UGT Sidogiri Lodoyo menjelaskan terkait kendala yang dialami *marketing* selama proses pengenalan BMT UGT kepada masyarakat karena banyaknya pesaing dari luar, dalam wawancaranya beliau menjelaskan:

“kendalanya kalau disini itu kalau untuk pemasaran itu untuk tabungan dan pembiayaannya juga sih, yang jelas pesaingnya juga banyak, kita datangnya disini itu agak terlambat juga dari pada lembaga-lembaga lain. Kita mendirikan BMT itu disini sudah banyak lembaga-lembaga yang lain yang sudah didirikan. Tapi alhamdulillah dilihat dari belakangan ini ternyata tidak buruklah jika dikatakan baik. Sekarang sudah tercatat kalau anggotanya disini itu sebanyak dua ribuan kalau di kantor sini saja sejak tahun 2013, kan termasuk lumayan. Terus di pasar juga hampir 80% sudah menabung ke BMT jadi perhari itu AO nya yang ke pasar narik mulai jam setengah delapan sampai setengah dua belas itu biasanya dapat sekitar dua ratus transaksi. Dua ratus itu untuk satu karyawan, itu belum yang lain.”¹⁹⁰

Bapak Ainul Badroli selaku kasir di BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo juga menjelaskan terkait kendala yang dialami BMT UGT yaitu karena banyaknya pesaing dari lembaga keuangan lainnya. Dalam wawancaranya beliau menjelaskan:

“tentunya juga banyak kendala yang dialami di BMT sini, diantaranya yang jelas adalah adanya persaingan dari lembaga keuangan lainnya. Kan pastinya mereka itu juga akan terus mencari inovasi buat mengembangkan bisnis mereka. Seperti mereka memberikan fasilitas pembiayaan yang seakan-akan simpel dan kalau kita ikuti itu sangat berisiko. Hanya masukkan nomor KTP kemudian sudah dicairkan. Uang diantar ke rumah. Itu sebenarnya menjadi ancaman bagi kita. Padahal kalau dilihat apabila kita

¹⁹⁰ Wawancara dengan Bapak Sholikhin pada hari Selasa tanggal 26 Maret 2019

melakukan seperti itu akan berisiko sekali kita. Ntah mereka kok berani seperti itu kita ya heran.”¹⁹¹

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa salah satu kendala eksternal yang dialami BMT UGT Sidogiri Cabang Lodayo adalah banyaknya pesaing dari lembaga keuangan lainnya, diantaranya semakin berkembangnya ilmu teknologi saat ini yang menjadikan pesaing-pesaingnya mengembangkan kantor mereka dengan memanfaatkan teknologi tersebut. Selain itu, sebelum BMT UGT ini berdiri di Lodayo, sudah banyak lembaga keuangan lain yang ada di wilayah Lodayo yang pastinya mereka lebih dulu mensosialisasikan produk mereka kepada masyarakat. Ada juga lembaga keuangan lain yang berani memberikan fasilitas pembiayaan yang sangat mudah untuk peminjamnya yang apabila BMT UGT Sidogiri Cabang Lodayo mengikuti cara mereka akan sangat berisiko tinggi.

2) Adanya Isu Negatif mengenai Perkoperasian

Adanya isu-isu negatif mengenai perkoperasian dapat menjadikan penghambat proses pertumbuhan perusahaan jasa terutama BMT UGT Sidogiri cabang Lodayo untuk meningkatkan jumlah penabung maupun profit. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Amir Burhan selaku kepala BMT UGT kantor cabang Blitar, dalam wawancaranya beliau menjelaskan

¹⁹¹ Wawancara dengan Bapak Ainul Badroli pada hari Selasa tanggal 26 Maret 2019

terkait kendala dari segi eksternal yang dialami BMT UGT Sidogiri khususnya kantor cabang Blitar. Beliau memaparkan sebagai berikut:

“tentunya juga banyak kendala yang dialami di BMT sini, diantaranya yang jelas adalah adanya persaingan. Kemudian kalau ada isu-isu negatif mengenai perkoperasian, mengenai BMT seperti itu. Kan baru-barusan ini ada yang di daerah Probolinggo, ada sebuah koperasi yang kolaps, itu juga sedikit banyak berpengaruh, itu salah satu kendala kita. Ada kan biasanya anggota kita itu jadi ragu ketika mereka mendengar berita-berita mengenai masalah perkoperasian padahal bukan BMT kita. Mungkin mereka jadi was-was apabila nanti terjadi di UGT ini.”¹⁹²

Bapak Sholikhin selaku AO di BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo mengatakan hal yang sama. Dalam wawancaranya beliau menjelaskan sebagai berikut:

“memang dulu itu sempat ada kabar kurang enak tentang koperasi. Dan secara tidak langsung kami juga kena imbasnya. Ada dulu itu salah satu anggota kami minta tabungannya diambil semua, dengan alasan dia butuh uangnya terus kapan-kapan kalau ada rezeki lagi mau nabung lagi. Padahal orang itu biasanya ngambil tabungannya tidak pernah semua, pasti disisakan. Pikir saya mungkin dia terpengaruh sama isu-isu yang muncul pada waktu itu ada koperasi yang uangnya dibawa lari sama pengelolanya. Nah selang satu bulanan itu dia mau nabung lagi. Pas saya ambil setoran di toko sampingnya, ibu itu manggil saya terus bilang mau nabung lagi. Beliau nya cerita alasannya kenapa dulu kok diambil semua tabungannya, intinya ternyata ibunya terpengaruh sama isu itu tadi.”¹⁹³

¹⁹² Wawancara dengan Bapak Amir Burhan pada hari Rabu tanggal 20 Maret 2019

¹⁹³ Wawancara dengan Bapak Sholikhin pada hari Selasa tanggal 26 Maret 2019

Bapak Ainul Badroli selaku kasir di BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo juga menjelaskan hal yang sama, dalam wawancaranya beliau menjelaskan sebagai berikut:

“saya pribadi sebenarnya kurang faham juga masalah isu-isu negatif tentang koperasi yang barusan muncul itu di latar belakang apa. Yang jelas sepengetahuan saya dampak dari isu tersebut bukan hanya kena ke sesama, lembaga keuangan lainnya yang berbadan hukum koperasi mungkin juga ikut kena imbasnya.”¹⁹⁴

Dari hasil wawancara di atas, dapat peneliti simpulkan bahwa isu negatif yang tersebar mengenai perkoperasian juga bisa berdampak bagi BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo.

2. Koperasi Syariah Podojoyo Srengat

a. Kendala Internal

1) Kurangnya SDM

Di Koperasi Syariah Podojoyo sangatlah kekurangan tenaga kerja, sehingga hal ini dapat sangat berdampak kurangnya pengenalan produk koperasi ke masyarakat yang menimbulkan kelambatan Koperasi Syariah Podojoyo Srengat mendapatkan anggota baru. Hal ini sesuai dengan wawancara yang disampaikan oleh Bapak Imam Maliki selaku *manager* di Koperasi Syariah Podojoyo Srengat. Dalam wawancaranya beliau menjelaskan sebagai berikut:

“kita memang masih sangat kekurangan tenaga kerja. Sehingga kami sangat kewalahan melayani anggota yang begitu banyak kalau hanya ditangani beberapa orang saja.

¹⁹⁴ Wawancara dengan Bapak Ainul Badroli pada hari Selasa tanggal 26 Maret 2019

Dulu itu kan ada tiga *marketing*, waktu itu kami juga masih merasa kekurangan tenaga kerja. Malah sekarang tinggal dua karena yang satu *risent* setelah menikah.”¹⁹⁵

Ibu Henik Hernawati selaku *marketing* di Koperasi Syariah Podojoyo menyatakan hal yang sama. dalam wawancaranya beliau menjelaskan sebagai berikut:

“kendala utama kita itu ya karena sangat kekurangan tenaga kerja mbak. Ini kita hanya ada dua *marketing*, saya sama mbak meme. Jadi kita bagi tugasnya saya melayani anggota pembiayaan, mbak meme yang tabungan. Tapi kalau anggota di sekitar rumah saya ataupun rumah mbak meme, baik itu dari tabungan maupun pembiayaan ya bisa ke saya atau mbak meme langsung.”¹⁹⁶

Selanjutnya Ibu Anis Ni'matul Laili juga menyatakan hal yang sama. dalam wawancaranya beliau menjelaskan sebagai berikut:

“jujur mbak ya, disini itu tenaga kerjanya masih minim. Ya meski semua pekerjaan kami masih sanggup menanganinya, tapi sebenarnya dari kami khususnya bagian *marketing* itu butuh tenaga lagi. Karena kan dengan berjalannya waktu akan semakin banyak sasaran kita. Jadi kalau kita tenaga kerjanya hanya ini saja tanpa ada tambahan bisa jadi malah yang lainnya kurang terurus.”¹⁹⁷

Dapat disimpulkan bahwa dari beberapa wawancara yang disampaikan di atas menyatakan di Koperasi Syariah Podojoyo Srengat ini sangat kekurangan SDM-nya. Sehingga menyebabkan kurang maksimalnya para tenaga kerja di koperasi tersebut melakukan pekerjaan mereka.

¹⁹⁵ Wawancara dengan Bapak Imam Maliki pada hari Kamis tanggal 14 Maret 2019

¹⁹⁶ Wawancara dengan Ibu Henik Hernawati pada hari Kamis tanggal 14 Maret 2019

¹⁹⁷ Wawancara dengan Ibu Anis Ni'matul Laili pada hari Kamis tanggal 14 Maret 2019

2) Minimnya Sumber Pendanaan

Modal pendanaan merupakan fondasi dalam operasional suatu lembaga keuangan. Hal ini berarti ketersediaan dana yang terbatas pada Koperasi Syariah Podojoyo Srengat akan mempersulit pengembangan usahanya. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Imam Maliki selaku *manager* di Koperasi Syariah Podojoyo Srengat.

Dalam wawancaranya beliau menjelaskan:

“kita sebagai koperasi yang mana selain memberikan pelayanan berupa penyimpanan uang masyarakat, kita juga melayani pembiayaan bagi masyarakat yang membutuhkan. Pembiayaan yang dibutuhkan itu pun pastinya tidak sedikit. Bahkan dari kita juga tidak jarang kekurangan dana untuk pembiayaan tersebut.”¹⁹⁸

Ibu Henik Hernawati selaku *marketing* di Koperasi Syariah Podojoyo Srengat menjelaskan tentang cara Koperasi Podojoyo mencari tambahan modal untuk anggota yang mengajukan pembiayaan melebihi kas yang dimiliki koperasi pada saat itu. Dalam wawancaranya beliau menjelaskan sebagai berikut:

“kan kadang itu ada pengajuan pembiayaan besar. Dan biasanya kami tidak ada saldo sebanyak itu. Kalaupun ada kita juga tidak bisa langsung memberikannya karena kan uang yang ada di kita itu sebagian besar milik anggota TUS yang mana tabungan mereka itu bisa diambil sewaktu-waktu mereka butuh. Kalau saldo yang ada di kita sebagian besar untuk pembiayaan pastinya tidak mungkin, nanti malah berdampak buruk di kitanya, pas ada penarikan banyak terus uangnya gak ada kan kita yang

¹⁹⁸ Wawancara dengan Bapak Maliki pada hari Sabtu tanggal 25 Mei 2019

bingung juga. Dikira nanti kitanya membawa kabur uang mereka malah. Ya itu jadi kita belum bisa memberikan pembiayaan yang lebih kepada anggota yang mengajukan pembiayaan besar. Makanya kita harus bekerjasama dengan lembaga keuangan lainnya yang bisa menyuntikkan dana ke kita.”¹⁹⁹

Ibu Anis Ni'matul Laili selaku kasir di Koperasi Syariah Podojoyo Srengat menyatakan hal yang sama. dalam wawancaranya beliau menjelaskan

“kadang itu kan ada pengajuan pembiayaan besar, ditambah lagi ada penarikan juga dari penabung yang lumayan banyak. Dan saya pun tiap hari tidak selalu menyediakan uang tunai sebanyak itu, kadang hanya bawa lima juta itu pun hanya untuk jaga-jaga kalau ada yang melakukan penarikan.”²⁰⁰

Dapat disimpulkan bahwa kurangnya sumber pendanaan yang minim pasti selalu ada di tiap lembaga keuangan, salah satunya di Koperasi Syariah Podojoyo Srengat. Adanya kekurangan modal yang dialami koperasi ini biasanya dikarenakan ada pengajuan pembiayaan dari masyarakat yang cukup besar yang mana meskipun Koperasi Podojoyo punya saldo sebesar itu pastinya Koperasi Podojoyo tidak akan memberikannya karena akan masih banyak transaksi lainnya yang membutuhkan uang tersebut.

3) Minimnya Inovasi Produk

Seharusnya semua produk harus menjalani siklus daur produk ataupun setidaknya memunculkan produk baru yang

¹⁹⁹ Wawancara dengan Ibu Henik Hernawati pada hari Sabtu tanggal 25 Mei 2019

²⁰⁰ Wawancara dengan Ibu Anis ni'matul Laili pada hari Sabtu tanggal 25 Mei 2019

sesuai dengan kebutuhan para konsumennya. Pengembangan produk sebaiknya dilakukan secara berkesinambungan oleh setiap lembaga keuangan pada produk-produknya dengan tujuan untuk menghindari kejenuhan konsumen kepada produk mereka. Namun hal ini belum dilakukan oleh Koperasi Syariah Podojoyo Srengat karena terdapat beberapa kendala. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Imam Maliki selaku *manager* di Koperasi Syariah Podojoyo Srengat, dalam wawancaranya sebagai berikut:

“saya menyadari kalau di koperasi ini tu memang sangat minim sekali pengembangan produknya. Produk-produk kami masih paten dengan produk yang dimiliki lembaga keuangan syariah lainnya.”²⁰¹

Ibu Fatma Hernawati selaku *marketing* menjelaskan terkait fasilitas yang dipakai *marketing* untuk melayani para anggotanya. Dalam wawancaranya beliau menyampaikan:

“untuk kwitansi kita tetap memakai manual. Sebenarnya kita pengen membuat kwitansi yang kaya print-print an itu. Tapi ya gimana mbak, kita bisanya sekarang masih memanfaatkan yang sudah ada dulu saja. Karena pembuatannya itu juga membutuhkan dana besar.”²⁰²

Ibu Anis Ni'matul Laili selaku kasir di Koperasi Syariah Podojoyo Srengat menjelaskan terkait pengembangan produk yang ada di Koperasi Syariah Podojoyo. dalam wawancaranya beliau menjelaskan:

²⁰¹ Wawancara dengan Bapak Imam Maliki pada hari Kamis tanggal 2 Mei 2019

²⁰² Wawancara dengan Ibu Fatma Hernawati pada hari Rabu tanggal 26 Maret 2019

“selama saya awal masuk kerja disini sekitar tiga tahunan itu produknya ya itu-itu saja mbak, yang pembiayaan juga, tabungan juga cuma dari produk tabungan umum SIHARUM sama SIBASAR terus tambah SIFITRI, itu saja. Belum ada perkembangan produknya lagi.”²⁰³

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa Koperasi Syariah Podojoyo Srengat belum mampu mengembangkan produk-produk baru yang inovatif, yang mampu meningkatkan daya saing dengan lembaga keuangan yang berskala besar serta lembaga keuangan mikro lainnya. Produk-produk yang dimiliki Koperasi Syariah Podojoyo Srengat masih paten dengan produk-produk yang dimiliki lembaga keuangan syariah lainnya.

b. Kendala Eksternal

1) Persaingan dari Lembaga Keuangan Lain

Aktifitas pemasaran dalam suatu bisnis merupakan ujung tombak yang dapat menentukan kelangsungan jalannya bisnis tersebut. Dengan memiliki strategi yang tepat dapat menghasilkan profit yang tinggi pula. Namun kendala dalam pemasaran juga sering kali terjadi yang diakibatkan oleh beberapa alasan. Salah satunya seperti kendala yang dialami Koperasi Syariah Podojoyo Srengat yaitu terkait banyaknya pesaing dari lembaga keuangan lain. Seperti yang dikatakan

²⁰³ Wawancara dengan Ibu Anis Ni'matul Laili pada hari Sabtu tanggal 25 Mei 2019

oleh Bapak Imam Maliki selaku *manager* Kopsyah Podojoyo, beliau mengatakan sebagai berikut:

“kalau kendala itu pasti ada mbak ya, salah satunya ya banyaknya pesaing dari lembaga keuangan lain. Disini kan mbaknya juga sudah tau lah pastinya kalau banyak sekali koperasi-koperasi sama bank-bank terutama di lokasi pasar Srengat. Kita punya anggota dari SIBASAR di pasar Srengat itu hanya kisaran enam puluhan. Banyak juga soalnya yang masuk ke pasar-pasar itu sebelum kita merambah kesitu.”²⁰⁴

Selanjutnya dari pihak *marketing*, Ibu Fatma Hernawati menjelaskan mengenai kendala yang dialami *marketing* untuk mendapatkan anggota, dalam wawancaranya beliau menjelaskan:

“yang saya rasakan selama jadi *marketing* itu saya harus dengan ekstra mempromosikan Podojoyo ini kepada masyarakat, dengan mengenalkan produk-produk kami, kelebihan-kelebihan yang ada di tiap produk-produknya, dan sebagainya.”²⁰⁵

Ibu Anis Ni'matul Laili selaku kasir di Koperasi Syariah Podojoyo Srengat menjelaskan mengenai persaingan yang dihadapi Koperasi Syariah Podojoyo Srengat berasal dari sesama koperasi dan lembaga keuangan mikro lainnya maupun dengan bank umum yang memiliki unit usaha kecil atau cabang di daerah pedesaan. Dalam wawancaranya beliau menjelaskan sebagai berikut:

“di wilayah sini itu banyak sekali mbak pesaingnya, tidak hanya satu dua saja, baik dari koperasi maupun dari bank-

²⁰⁴ Wawancara dengan Bapak Imam Maliki pada hari Kamis tanggal 14 Maret 2019

²⁰⁵ Wawancara dengan Ibu Fatma Hernawati pada hari Sabtu tanggal 16 Maret 2019

bank itu sudah lebih dari lima mbak. Sehingga kita sangat waspada apalagi sama salah satu koperasi yang kantornya tepat di depan pasar Srengat.”²⁰⁶

Dari pernyataan di atas dapat dilihat bahwa kendala yang dialami Koprasi Syariah Podojoyo Srengat salah satunya juga karena banyak pesaing dari lembaga keuangan lain. Beberapa persaingan yang membuat Koperasi Syariah Podojoyo Srengat resah adalah dengan adanya koperasi lain yang berada tidak jauh dengan Podojoyo. Selain itu juga masih banyak lembaga keuangan lain yang sudah berdiri tepat di lokasi sekitar pasar yang mana banyak anggota Koperasi Syariah Podojoyo di pasar tersebut dan adanya bank-bank lainnya yang keberadaannya mulai memasuki pasar.

2) Minimnya Anggota mengetahui Produk Tabungan Lainnya

Kendala yang dialami Koperasi Syariah Podojoyo Srengat terkait minimnya anggota mengetahui tentang produk Podojoyo dikarenakan beberapa hal. Salah satunya adalah kurangnya proses promosi yang dilakukan Podojoyo. Hal ini sesuai dengan wawancara yang dilakukan dengan Bapak Imam Maliki selaku *manager* di Koperasi Syariah Podojoyo Srengat. Dalam wawancaranya beliau menjelaskan sebagai berikut:

²⁰⁶ Wawancara dengan Anis ni'matul Laili pada hari Sabtu tanggal 16 Maret 2019

“memang dari kami sendiri, khususnya saya itu kurang melakukan promosi ke anggota. Karena kebanyakan dari mereka itu ketika kami mengenalkan produk kami yang lainnya, mereka banyak yang kurang minat, mereka tetap banyak yang minat sama TUS. Selain itu juga kebanyakan dari mereka hanya butuh menabung yang tabungan mereka bisa mereka ambil sewaktu-waktu.”²⁰⁷

Selanjutnya dari pihak *marketing*, Ibu Fatma Hernawati menjelaskan mengenai kendala yang dialami *marketing* untuk mengenalkan produk lainnya kepada anggota, dalam wawancaranya beliau menjelaskan:

“karena kita lebih sering mengenalkan produk tabungan umum ke masyarakat, sehingga ketika saya mengenalkan produk kita yang lain kepada anggota, mereka banyak yang tidak minat karena menurutnya lebih enak pakai tabungan umum daripada yang lainnya.”²⁰⁸

Ibu Anis Ni'matul Laili menjelaskan terkait kurangnya pemahaman tenaga kerja di Koperasi Syariah Podojoyo Srengat mengenai produk-produk yang dimiliki. Dalam wawancaranya, Ibu Anis menjelaskan sebagai berikut:

“kekurangan kita itu ya mbak menurut saya tidak semua tenaga kerja disini itu betul-betul faham dengan produk yang kita miliki, sehingga sangat berpengaruh juga terhadap promosi kita ke anggota maupun calon anggota. Kalau kitanya sendiri kurang faham dengan produk kita, bagaimana caranya kita bisa memperluas jaringan supaya mendapat anggota lebih banyak, pastinya sulit juga.”²⁰⁹

Dari pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa kendala terkait minimnya anggota mengetahui tentang produk Koperasi Syariah Podojoyo adalah berasal dari kurang

²⁰⁷ Wawancara dengan Bapak Imam Maliki pada hari Sabtu tanggal 16 Maret 2019

²⁰⁸ Wawancara dengan Ibu Fatma Hernawati pada hari Sabtu tanggal 16 Maret 2019

²⁰⁹ Wawancara dengan Ibu Anis Ni'matul Laili pada hari Kamis tanggal 14 Maret 2019

aktifnya pengelola Koperasi Syariah Podojoyo Srengat untuk mensosialisasikan produk mereka ke anggota serta keterbatasan pemahaman produk dari tenaga SDMnya sendiri sehingga dapat menghambat promosi produk lainnya kepada anggota.

C. Solusi Pelaksanaan Strategi Pemasaran dalam Membangun Kepercayaan Anggota terhadap Produk Tabungan Umum Syariah di BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo dan Koperasi Syariah Podojoyo Srengat

1. BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo

a. Solusi dari Kendala Internal

1) Membuat Program Pengembangan SDM Sebelum dilakukan Rotasi Pekerjaan

Bapak Sholikhin selaku AO menyampaikan bahwa solusi yang biasa dilakukan BMT UGT ketika sudah waktunya melakukan rotasi adalah dengan membuat kegiatan program pengembangan SDM. Dalam wawancaranya beliau menjelaskan sebagai berikut:

“untuk mengatasi hal-hal yang tidak diinginkan mungkin kesalahan penempatan karyawan atau yang lain. Sebelum adanya rotasi, pasti setiap atasan dari masing-masing kantor mengajak karyawannya membuat kegiatan program pengembangan keterampilan dan keahlian mereka supaya ketika pas ada rotasi pekerjaan bagi mereka yang ditempatkan diposisi berbeda, mereka tidak kaget menghadapinya. Satu dua bulan sebelum diadakan rotasi itu kita pas hari jumat kan libur, nah pas itu kita sama-sama belajar bareng, dikasih wawasan bagaimana pekerjaan AO, kasir itu apa saja yang dikerjakan. Terus

kalau pas kadang setelah AO selesai keliling ya, itu nanti AO diharuskan sedikit banyak belajar bagaimana ngisi pembukuan dan sebagainya. Untuk kasir pun kan lebih banyak waktu luangnya, nah pas ada waktu luang itu kasir juga ikutan AO keliling ngambil tabungan anggota. seperti itu.”²¹⁰

Bapak Ainul Badroli selaku kasir menambahkan penjelasannya bahwa rotasi pekerjaan itu penting bagi lembaga supaya tidak ada hal yang ditutup-tutupi dari mereka. Dalam wawancaranya beliau menjelaskan sebagai berikut:

“pokoknya per kantor itu diharuskan ada karyawan yang mungkin pindah jabatan, mungkin bisa pindah ke capem lain untuk menjaga profesionalitas karyawan saja biar tidak ada sesuatu yang ditutup-tutupi gitu.”²¹¹

Menurut Bapak Amir Burhan, solusi yang bisa dilakukan BMT UGT untuk mengatasi kendala dari kesulitan penempatan SDM serta mengatasi kurangnya keahlian dan keterampilan yang dimiliki SDM yaitu dengan menempatkan SDM sesuai dengan keahlian yang mereka miliki ataupun sesuai dengan posisi mereka sebelum adanya rotasi pekerjaan. Dalam wawancaranya beliau menjelaskan sebagai berikut:

“cara mengatasinya kita melakukan rotasi pekerjaan itu semaksimal mungkin harus bisa sesuai keahlian mereka. Kan sebelum pemindahan karyawan kita pasti mengadakan pengembangan potensi SDM, mereka itu nanti kita ajari bagaimana menjadi AO yang profesional, menjadi kasir yang baik, dan sebagainya seperti itu. Selain itu mereka selalu kami gembleng untuk mau belajar ilmu baru, untuk kasir harus belajar bagaimana jadi AO, begitu pula sebaliknya. Supaya mereka bisa merasakan semua

²¹⁰ Wawancara dengan Bapak Sholikhin pada hari Selasa tanggal 26 Maret 2019

²¹¹ Wawancara dengan Bapak Ainul Badroli pada hari Selasa tanggal 26 Maret 2019

posisi itu. Ya meskipun pas dilakukan rotasi pekerjaan mereka kadang diposisi yang sama kadang juga ganti. Maka dari itu kita juga ketika melakukan pemindah jabatan karyawan kita melihat posisi mereka sebelumnya apa, dan apakah mereka layak di pindah ke posisi lain atau tidak, seperti itu intinya.”²¹²

Selanjutnya peneliti juga bertanya kepada anggota BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo untuk mengecek keabsahan temua peneliti.

Ibu Lastri selaku anggota dari produk tabungan umum syariah menyatakan bahwa memang benar BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo beberapa kali melakukan rotasi pekerjaan. Dalam wawancaranya beliau menjelaskan sebagai berikut:

“iya mbak setahu saya itu sudah beberapa kali yang keliling ngambil tabungan itu masnya ganti. Dulu itu awalnya mas Qowy, masnya tinggi gemuk, terus ganti lagi mas Khabih terus ganti lagi sampai sekarang itu mas Sholikhin. Kalau bagiku gak ada pengaruhnya ya mbak, kan masnya kalau mau ganti orang sebelumnya pasti ngabari dulu kalau besok yang keliling bukan masnya lagi, diganti sama mas ini gitu.”²¹³

Ibu Kosipah selaku anggota tabungan umum syariah di BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo menyatakan hal yang sama, dalam wawancaranya beliau menjelaskan sebagai berikut:

“selama empat tahunan saya nabung disitu ya mbak, itu petugas masnya yang kesini ngambil tabungan sudah ganti

²¹² Wawancara dengan Bapak Amir Burhan pada hari Selasa tanggal 26 Maret 2019

²¹³ Wawancara dengan Ibu Lastri anggota BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo pada hari Selasa tanggal 26 Maret 2019

dua kelompok kayaknya. Meski gonta-ganti tapi masnya semua pasti ramah-ramah.”²¹⁴

Dari beberapa kendala terkait kesulitan penempatan posisi karyawan yang dialami BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo, solusi yang BMT UGT lakukan ketika melakukan rotasi pekerjaan adalah membuat program pengembangan keterampilan dan keahlian para karyawannya sebelum melakukan rotasi pekerjaan ataupun dengan menempatkan SDM nya sesuai dengan keahlian yang mereka miliki maupun sesuai posisi mereka sebelumnya.

2) Peminjaman Modal ke Kantor Cabang BMT UGT Sidogiri yang lain

Adanya keterbatasan modal yang dialami BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo, solusi yang BMT lakukan salah satunya dengan meminjam modal ke kantor cabang lain ataupun ke kantor pusat. Hal ini sesuai dengan wawancara yang disampaikan oleh Bapak Amir Burhan, dalam wawancaranya beliau menjelaskan:

“ya pas modal kita kalau dikira-kira kurang, kita pinjam dulu ke kantor cabang yang lainnya yang mereka punya modal lebih. Begitu pula sebaliknya, kalau pun mereka juga mengalami hal yang sama dan kita sekiranya ada modal lebih, gantian kita meminjamkan uang kita ke mereka. Sama-sama membantu lah mbak enaknya gimana.”²¹⁵

²¹⁴ Wawancara dengan Ibu Kosipah anggota BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo pada hari Selasa tanggal 26 Maret 2019

²¹⁵ Wawancara dengan Bapak Amir Burhan pada hari Selasa tanggal 26 Maret 2019

Bapak Sholikhin menyatakan hal yang sama, dalam wawancaranya beliau menjelaskan sebagai berikut:

“untuk modal ya mbak, kalau pun kita kekurangan modal itu kita langsung menghubungi kantor-kantor cabang kita, kita tanya kantor mana yang sekiranya masih punya saldo lebih ya itu nanti yang akan kita pinjam. Bukan pinjam sih sebenarnya, kan juga sama-sama BMT UGT Sidogirinya. Saling membantu lah mbak intinya.”²¹⁶

Bapak Ainul Badroli juga menyatakan hal yang sama.

Dalam wawancaranya beliau menjelaskan:

“kita itu kan tidak hanya berdiri sendiri mbak ya, kita juga punya kantor cabang pembantu, kantor cabang lainnya sama kantor pusat. Jadi walaupun pas kita benar-benar butuh modal banyak terutama pas masa-masa seperti itu tadi, ya kita pinjamnya modal ke kantor kita yang lainnya. Pastinya kan ada lah kantor yang punya saldo lebih. Dan sebelum mendekati masa-masa seperti itu pasti kita maupun kantor cabang lainnya melakukan hal-hal lain yang bisa meminimalisir adanya kekurangan uang itu. Seperti memunculkan produk gebyar hadiah *mudharabah* berjangka itu supaya penabung umum khususnya itu sedikit banyak jadi berfikir mau ngambil tabungannya apa tidak, kalau diambil nanti jadinya gak dapat hadiah.”²¹⁷

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara kepada anggota BMT UGT Sidogiri cabang Lodoyo untuk melakukan pengecekan yang peneliti peroleh dari wawancara kepada pengelola BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo.

Bapak Katijan salah satu anggota tabungan umum di BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo menyatakan bahwa memang beliau hampir setiap hari menabung di BMT dan jarang sekali

²¹⁶ Wawancara dengan Bapak Sholikhin pada hari Selasa tanggal 26 Maret 2019

²¹⁷ Wawancara dengan Bapak Ainul Badroli pada hari Selasa tanggal 26 Maret 2019

tabungannya diambil. Beliau akan mengambil sebagian besar tabungannya ketika menjelang lebaran. Dalam wawancaranya beliau menjelaskan sebagai berikut:

“saya nabungnya hampir setiap hari. Tabungan saya saya ambil kalau saya benar-benar butuh uang. Kalau tidak ya tidak saya ambil. Soalnya tujuan saya nabung itu biar pas mendekati lebaran itu saya bisa punya tabungan banyak, bisa buat saya belikan baju cucu-cucu saya, ngasih uang ke mereka.”²¹⁸

Adanya kendala yang dialami BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo yaitu keterbatasan modal, cara BMT UGT untuk mengatasi kendala tersebut dengan melakukan pinjaman modal ke kantor cabang BMT UGT lainnya yang sekiranya memiliki modal lebih. Selain itu, cara meminimalisir BMT UGT Sidogiri cabang Lodoyo yaitu dengan memunculkan produk gebyar hadiah *mudharabah* berjangka bagi penabung yang memiliki deposit sesuai kebijakan BMT UGT yang mana tabungan tersebut tidak diambil selama minimal satu tahun.

b. Solusi dari Kendala Eksternal

1) Memunculkan Produk Baru untuk Mengimbangi Lembaga Keuangan lainnya

Dengan adanya kendala persaingan dari lembaga keuangan lain, menurut Bapak Amir Burhan solusi yang dapat dilakukan BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo yaitu selalu

²¹⁸ Wawancara dengan Bapak Katijan anggota BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo pada hari Selasa tanggal 26 Maret 2019

berusaha untuk mengimbangnya. Dalam wawancaranya beliau menjelaskan sebagai berikut:

“ya namanya persaingan akan tetap muncul, ya kita berusaha untuk mengimbangi. Jadi kalau sekarang musimnya fintech, feno teknologi itu ya kita juga akan mempermudah bagaimana persyaratan-persyaratan pengajuan pembiayaan. Jadi kita juga mulai, sehingga kita tidak terlalu banyak prosedur pembiayaan itu. Karena kita ngeceknnya itu bagaimana apakah orang ini baik atau tidak, kita mulai bisa kerjasama dengan salah satu *vender*, kita bisa mengakses BI *checking*. Ya dengan kita bisa mengetahui BI *checking* ini, si anggota ini tidak perlu kita observasi banyak. Kita beri persyaratan berbelit-belit tidak. Karena sekarang kita sudah bisa melihat *recountnya* orang ini dari memanfaatkan teknologi ini. Selain itu kita juga sudah memunculkan *mobile banking* sebagai fasilitas untuk anggota kita yangmana *mobile banking* itu bisa mereka gunakan untuk transaksi, beli pulsa, bayar listrik dan sebagainya serta kita juga sudah memakai *mobile printer*. Jadi AO yang bertugas dengan mudah memberikan kwitansi kepada anggota tanpa harus menulis manual di kwitansi-kwitansi biasa.”²¹⁹

Untuk mengatasi kendala yang dialami *marketing* ketika melakukan proses pengenalan BMT UGT Sidogiri Cabang Lodayo kepada masyarakat adalah dengan melakukan evaluasi. Hal ini sesuai dengan yang dipaparkan oleh Bapak Sholikhin selaku *marketing*, dalam wawancaranya beliau menjelaskan sebagai berikut:

“untuk mengatasinya ya kita melakukan evaluasi. Setiap hari kan ada evaluasi itu, jelas. Jadi di evaluasi tersebut nanti bisa dilihat kekurangan kita itu apa, dicari jalan keluarnya sama-sama.”²²⁰

²¹⁹ Wawancara dengan Bapak Amir Burhan pada hari Selasa tanggal 26 Maret 2019

²²⁰ Wawancara dengan Bapak Sholikhin pada hari Selasa tanggal 26 Maret 2019

Bapak Ainul Badroli selaku kasir juga menjelaskan bagaimana solusi yang bisa dilakukan BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo untuk mengatasi persaingan dari lembaga keuangan lainnya yaitu BMT UGT harus tetap melakukan evaluasi terutama kepada produk dan pelayanan kepada anggota. Dalam wawancaranya beliau menjelaskan sebagai berikut:

“solusi yang dapat kami lakukan itu dengan kita selalu melakukan evaluasi baik itu evaluasi dari kami maupun evaluasi dari produk-produk BMT. Evaluasi itu kami lakukan setiap hari khusus per kantornya. Kalau untuk evaluasi gabungan kita lakukan setiap satu bulan sekali. Kemudian masalah fasilitas pembiayaan itu tadi, cara mengatasinya kita memberikan pengarahan kepada orang-orang yang sudah pinjam kepada kita, kita berikan keyakinan, pemahaman yang benar terutama. Jadi sebenarnya risikonya kalau mengikuti itu tidak banyak diantaranya ya mungkin sama Anda yang ngangsur itu, mungkin Anda tidak tahu kantornya itu dimana. Iya kalau uangnya masuk, kalau tidak masuk? Nama Anda akan kena di *checking* BI, misalnya seperti itu. Kemudian juga anggota-anggota yang sudah loyal kepada kita, kita berikan fasilitas yang lebih mudah, dengan pemberian margin yang rendah, kemudian prosesnya nanti juga dipermudah.”²²¹

Selanjutnya untuk memastikan keabsahan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan pengelola BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo, peneliti juga melakukan wawancara kepada beberapa anggota BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo.

Ibu Minah selaku anggota dari produk tabungan umum syariah menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan BMT

²²¹ Wawancara dengan Bapak Ainul Badroli pada hari Selasa tanggal 26 Maret 2019

UGT Sidogiri Cabang Lodoyo sangat baik. Beliau tidak harus membuang-buang waktu datang ke kantor untuk setor ataupun mengambil tabungan. Dalam wawancaranya beliau menjelaskan sebagai berikut:

“saya kalau mau menabung tidak harus kesana, sudah ada petugasnya sendiri yang kesini ngambil tabungannya mbak. Sewaktu-waktu kalau saya mau ambil tabungan, beliau yang bertugas langsung mengantar uangnya kesini, orangnya juga ramah-ramah mbak. Setiap hari telaten keliling ngambil tabungan ya meskipun hanya seribu tetap diterima sama mas petugasnya. Proses pengambilan tabungannya juga cepat mbak, kalau hari ini minta ya langsung dikasih, tidak menunggu besok-besok. Saya menabung, kalau pengen mengambil bisa, terus kalau ada uang lagi saya menabung lagi, gitu saja. Saya percaya menabung disana soalnya disana kan tabungan syariah, ya sudah saya percaya saja. Dan mereka di agama itu sepertinya sudah benar-benar faham. Jadi ya saya tidak takut kalau dibohongi sama mereka mbak. Tabungan saya juga tidak pernah dipotong kok mbak setiap bulannya.”²²²

Ibu Sudarti, salah satu pemilik warung makan di daerah pasar Sutojayan yang juga termasuk salah satu anggota BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo. Beliau menjelaskan terkait pelayanan yang diberikan BMT UGT baik untuk tabungan maupun pembiayaan sangat memuaskan para anggota, sehingga para anggota enggan memilih lembaga keuangan lain untuk menabung maupun pinjam modal. Dalam wawancaranya beliau menjelaskan:

“setiap hari didatangi masnya kesini untuk ambil tabungan. Setiap hari pokok, kalau orang pasar sini dikit

²²² Wawancara dengan Ibu Minah anggota BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo pada hari Selasa tanggal 26 Maret 2019

banyak tetap menabung. Walaupun gak hutang ya mereka menabung, dua puluh, sepuluh gitu. Jadi enak nak, kan di datangi. Nominal menabungnya tidak dibatasi, lima ribu boleh. Kalau mau pinjam disitu itu gampang, nabung gampang. Pelayanannya itu baik, semuanya baik. Saya percaya menabung disitu itu kan masalahnya aku nabung disitu sudah lama. Selain kita itu kalau nabung, kalau ngambil uang itu kita tidak harus ke kantornya. Dia bisa membawakan, “saya mau ambil uang dua ribu” itu nanti dibawakan. Enak kok nak pelayanannya. Saya menabung disana juga tidak ada potongannya sama sekali. Tabungan saya utuh. Enak pokok, gampang juga nabungnya disana. Tiap hari ada yang nabung sepuluh, lima belas. Jadi disini itu jarang banget ada lembaga keuangan lain yang masuk kesini. Jarang ada yang tertarik. Soalnya bunganya kan juga besar, terus nabungnya juga harus banyak-banyak. Kalau mau nabung sepuluh ribu, lima ribu, itu kan malu. Jadi orang-orang itu senang kalau nabung di BMT. Sudah didatangi langsung, walaupun nabung sedikit kan tetap diterima. Meskipun hari ini nabung sepuluh ribu, sepuluh ribu. Besok pengen diambil sama masnya juga dibawakan, tanda tangan uang dikasih. Ada buku tabungannya juga kok nak. Setiap orang dikasih buku tabungan sendiri-sendiri. Yang tidak tahu baca tulis sama petugasnya tetap dikasih buku, dituliskan sama masnya. Misalkan juga seperti saya tiap hari nabung terus meskipun hanya sedikit-sedikit, tapi kalau minta di print kan hasil tabungannya juga bisa. Pokok disana itu pelayanannya bagus.”²²³

Dari adanya beberapa kendala yang dialami BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo dengan banyaknya persaingan dari luar, solusi yang bisa BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo lakukan yaitu dengan mengikuti perkembangan zaman, BMT UGT juga harus mengembangkan produk mereka dengan memanfaatkan teknologi yang ada seperti bekerja sama dengan salah satu *vender* untuk bisa mengakses *BI checking*.

²²³ Wawancara dengan Ibu Sudarti anggota BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo pada hari Selasa tanggal 26 Maret 2019

Sehingga dengan ini BMT UGT tidak perlu melakukan observasi banyak kepada anggota yang mengajukan pembiayaan. BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo juga memberikan fasilitas kepada *marketing* berupa *mobile printer* dan para anggotanya berupa *mobile UGT* sebagai alat bantu mereka melakukan transaksi. Selain itu, BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo selalu melakukan evaluasi setiap hari.

2) Memberi Pemahaman yang Benar kepada Anggota

Dengan adanya kendala terkait isu tentang perkoperasian, solusi yang dilakukan BMT UGT Sidogiri Lodoyo untuk tetap mempertahankan para anggotanya yaitu dengan memberikan arahan dan pemahaman yang benar kepada mereka, serta selalu melakukan evaluasi setiap hari guna meminimalisir adanya masalah yang tiba-tiba bisa muncul. seperti yang dijelaskan oleh Bapak Amir Burhan sebagai berikut:

“kita memberikan pengarahan bagi mereka *one by one*. Kan tidak semua koperai itu bermasalah. Jadi kita tetap memberikan pelayanan yang maksimal kepada anggota kita, juga dengan tetap melakukan evaluasi setiap hari mengenai permasalahan yang dihadapi pada hari itu juga kita selesaikan bersama pada saat itu juga, kalau tidak memungkinkan pada hari itu selesai ya kita selesaikan dilain waktu secepatnya. Gunanya untuk mengantisipasi adanya permasalahan baik dengan anggota ataupun dengan BMT sendiri.”²²⁴

Bapak Sholikhin menjelaskan solusi yang bisa dilakukan BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo terkait kendala tersebut

²²⁴ Wawancara dengan Bapak Amir Burhan pada hari Rabu tanggal 20 Maret 2019

adalah dengan tetap memberikan kesan baik dibenak anggotanya serta memberikan arahan bagi anggota yang sekiranya mereka terpengaruh dengan isu tersebut. Dalam wawancaranya beliau menjelaskan sebagai berikut:

“usaha kita untuk mempertahankan anggota ya kita memberikan penjelasan dan arahan kepada mereka pas kita ambil tabungan mereka. Kalaupun ada yang ingin bukti kita bisa tunjukkan badan hukumnya. Walaupun begitu kan tidak semua anggota kita memiliki pemikiran negatif tentang kantor kita. yang penting kita sudah berusaha selalu memberikan pelayanan yang baik kepada mereka, kan itu secara tidak langsung juga menumbuhkan kepercayaan mereka kepada kami kembali yang awalnya mereka was-was akhirnya mereka kembali lagi ke kita.”²²⁵

Bapak Ainul Badroli menjelaskan hal yang sama. Dalam wawancaranya beliau menjelaskan sebagai berikut:

“kalau saya lihat ya, pas waktu ada isu itu, tidak banyak berdampak ke kantor kami terutama ke anggota kami. Karena saya yakin kalau anggota kami ini sebagian besar sudah benar-benar percaya dengan BMT UGT. Kan sudah banyak bukti kalau BMT UGT itu benar-benar bagus, kantor cabangnya juga sudah banyak.”²²⁶

Selanjutnya Ibu Kosipah salah satu pedagang sembako di pasar Sutojayan yang juga menjadi salah satu anggota dari produk tabungann umum syariah menyatakan bahwa beliau percaya dengan BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo, dalam wawancaranya beliau menjelaskan sebagai berikut:

“bagi saya pelayanan yang baik yang diberikan mereka itu sudah termasuk bukti kalau saya harus percaya sama mereka. Saya percaya saja menabung disana. Tidak ada

²²⁵ Wawancara dengan Bapak Sholikhin pada hari Selasa tanggal 26 Maret 2019

²²⁶ Wawancara dengan Bapak Ainul Badroli pada hari Selasa tanggal 26 Maret 2019

fikiran kalau menabung disana nanti uang saya dibawa lari, tidak mbak. Percaya saya dengan sana itu kan kalau menabung butuh sewaktu-waktu, diambil sewaktu-waktu bisa. Tidak ada potongan sama sekali juga.”²²⁷

Ibu Tarwiyati selaku anggota BMT UGT Sidogiri Cabang

Lodoyo juga menyatakan hal yang sama, dalam wawancaranya

beliau menyatakan bahwa:

“saya pokok percaya saja menabung disitu, tidak ada unsur kepercayaan lain-lain. Aku percaya Sidogiri itu bagus. Karena menurut saya mereka itu tahu pasal-pasalnya barang yang betul atau tidak, barang yang haram atau tidak. Saya yakin itu saja. Tidak ada unsur yang lain-lain tidak ada.”²²⁸

Dapat disimpulkan bahwa cara mengatasi kendala yang muncul terkait isu-isu negatif yang beredar mengenai perkoperasian yaitu dengan memberikan pemahaman yang benar kepada anggota. Sebenarnya terkait isu negatif tersebut tidak berdampak banyak ke BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo. Karena selain pelayanan yang diberikan selalu baik, sudah banyak juga kantor cabang yang didirikan sehingga sangat minim sekali timbul masalah besar di BMT UGT terutama adanya kantor yang kolaps.

²²⁷ Wawancara dengan Ibu Kosipah anggota BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo pada hari Selasa tanggal 26 Maret 2019

²²⁸ Wawancara dengan Ibu Tarwiyati anggota BMT UGT Sidogiri Cabang Lodoyo pada hari Selasa tanggal 26 Maret 2019

2. Koperasi Syariah Podojoyo Srengat

a. Solusi dari Kendala Internal

1) Menambah Tenaga Kerja Baru

Dari kendala terkait kurangnya SDM yang sudah di jelaskan di atas. Menurut Bapak Imam Maliki solusi yang bisa dilakukan adalah dengan menambah tenaga kerja baru. Dalam wawancaranya beliau menjelaskan sebagai berikut:

“cara mengatasinya ya kita harus mencari tenaga kerja baru lagi, kita buka lowongan pekerjaan untuk *marketing*.”²²⁹

Ibu Henik Hernawati juga memaparkan hal yang sama.

Dalam wawancaranya beliau menjelaskan sebagai berikut:

“caranya ya kita cuma satu, harus cari tenaga kerja lagi. Tapi untuk saat ini sembari menunggu ada tenaga kerja baru ya itu tadi saya sama mbak meme bagi tugasnya seperti itu biar bisa fokus. Pak Maliki juga selalu membantu kami juga kok.”²³⁰

Ibu Anis Ni'matul Laili juga menyampaikan hal yang sama, dalam wawancaranya beliau menjelaskan sebagai berikut:

“jadi mau gak mau kita harus menambah tenaga kerja lagi yang ditempatkan di bagian *marketing* supaya koperasi ini bisa berkembang dengan baik.”²³¹

Dapat disimpulkan bahwa di Koperasi Syariah Podojoyo Srengat ini sangat kekurangan SDM-nya. Sehingga mereka harus menambah tenaga kerja baru

²²⁹ Wawancara dengan Bapak Imam Maliki pada hari Kamis tanggal 14 Maret 2019

²³⁰ Wawancara dengan Ibu Henik Hernawati pada hari Kamis tanggal 14 Maret 2019

²³¹ Wawancara dengan Ibu Anis Ni'matul Laili pada hari Kamis tanggal 14 Maret 2019

khususnya ditempatkan di bagian *marketing*, karena bagian tersebut yang dilihat sangat membutuhkan tenaga kerja lebih banyak daripada posisi yang lain.

2) Bekerjasama dengan PINBUB Tulungagung

Dengan permodalan yang minim juga mengakibatkan dana untuk kegiatan pemasaran pun minim, sehingga ketika melakukan pemasaran serta penyaluran pendanaan minim juga. Dengan begitu Koperasi Syariah Podojoyo Srengat bekerjasama dengan PINBUB Tulungagung untuk mendapatkan suntikan dana. Ini sesuai dengan hasil wawancara bersama Bapak Imam maliki, dalam wawancaranya beliau menjelaskan sebagai berikut:

“solusinya kami bekerja sama dengan PINBUB TA. Dari sananya kan untuk marginnya sebesar 1,4% sampai 2%. Nanti kita jualnya hanya 2,5% atau 3% seperti itu. Sebelumnya kan kita pernah mengajukan kerjasama dengan salah satu bank, namun mereka minta jaminan berupa sertifikat tanah, selain itu margin yang diminta juga besar. Dari kami belum mampu kemudian kami bekerjasama dengan PINBUB Tulungagung itu. Alhamdulillah dari situ kita di danai sekitar dua ratus enam puluh jutaan.”²³²

Ibu Henik Hernawati menyatakan hal yang sama, dalam wawancaranya beliau menjelaskan sebagai berikut:

“dari kami kalau sekiranya saldo yang kita miliki tidak cukup untuk pembiayaan ya kita pakai suntikan dana yang kita dapat.”²³³

²³² Wawancara dengan Bapak Imam Maliki pada hari Sabtu tanggal 25 Mei 2019

²³³ Wawancara dengan Ibu Henik Hernawati pada hari Sabtu tanggal 25 Mei 2019

Ibu Anis Ni'matul Laili juga memaparkan solusi yang sama seperti sebelumnya. Dalam wawancaranya beliau menjelaskan sebagai berikut:

“kalau ada pengajuan pembiayaan dengan nominal besar kami pakai dana dari PINBUB. Dengan begitu uang dari penabung kita tidak terpakai sehingga apabila mereka mau mengambil uangnya ya tetap ada.”²³⁴

Ibu Yulaidah selaku anggota tabungan umum syariah di Koperasi Syariah Podojoyo Srengat menjelaskan terkait awal mula beliau menjadi anggota Podojoyo, awalnya beliau melakukan pembiayaan sebesar dua belas juta. Dalam wawancaranya beliau menjelaskan:

“sebelumnya itu saya pinjam modal di sana sebesar dua belas juta mbak, itu lewat mbak meme. Proses pengajuannya enak, gampang. Tapi aku bisa terima uangnya itu selang beberapa hari kemudian setelah proses pengajuan itu.”²³⁵

Sehingga untuk mengatasi kendala terkait keterbatasan modal, Koperasi Syariah Podojoyo Srengat melakukan kerja sama dengan PINBUB Tulungagung. Jadi apabila sewaktu-waktu ada pengajuan pembiayaan ke Koperasi Podojoyo, mereka tidak susah-susah mencarikan modal itu.

²³⁴ Wawancara dengan Ibu Anis Ni'matul Laili pada hari Sabtu tanggal 25 Mei 2019

²³⁵ Wawancara dengan Ibu Yulaidah anggota Koperasi Syariah Podojoyo Srengat pada hari Selasa tanggal 26 Maret 2019

3) Memunculkan Produk Baru

Menurut Bapak Imam Maliki solusi yang bisa dilakukan Koperasi Syariah Podojoyo Srengat untuk meningkatkan inovasi produk mereka di bidang pemasaran yaitu dengan merancang produk mereka lebih menarik.

Dalam wawancaranya beliau menjelaskan:

“jadi kita harus merancang produk kita lebih menarik, supaya jumlah penabungnya mengalami peningkatan selain itu kas kita juga mengalami peningkatan. Dengan begitu insyaallah kedepannya kita bisa lebih mudah mengembangkan produk kita dengan membuat fasilitas baru yang dapat mempermudah anggota maupun tenaga kerja kita. Dalam waktu dekat ini kita akan memunculkan produk tabungan baru yaitu tabungan *tour* yangmana itu nanti kan juga bisa menarik minat masyarakat supaya mereka itu juga ada refresingnya, tidak setiap hari pikirannya bekerja terus.”²³⁶

Ibu Fatma Hernawati menjelaskan rencana pembuatan produk baru sebagai fasilitas anggota maupun pengelola.

Dalam wawancaranya beliau menjelaskan:

“sebenarnya kalau pakai kwitansi dari sayanya sendiri itu gapapa mbak, tapi kalau ada dana lebih untuk mengembangkan fasilitas kantor ini, ya kita buat dana itu untuk pengembangan produk lainnya dulu yang lebih penting khususnya bagi anggota kami barulah selanjutnya kita kembangkan fasilitas untuk pengelola. Kita utamakan untuk anggota terlebih dahulu supaya mereka lebih nyaman menabung disini.”²³⁷

²³⁶ Wawancara dengan Bapak Imam Maliki pada hari Kamis tanggal 2 Mei 2019

²³⁷ Wawancara dengan Ibu Fatma Hernawati pada hari Rabu tanggal 26 Mei 2019

Selanjutnya untuk mengecek keabsahan dari temuan penelitian yang peneliti peroleh, peneliti juga melakukan wawancara dengan beberapa anggota Koperasi Syariah Podojoyo Srengat.

Ibu Rumi selaku anggota pembiayaan di Koperasi Syariah Podojoyo Srengat menjelaskan bahwa benar adanya kalau Koperasi Syariah Podojoyo masih memakai kwitansi manual, dalam wawancaranya beliau menjelaskan sebagai berikut:

“setelah Bu Henik terima setoran dari saya, baru saya dikasih bukti kwitansi yang beliau tulis seperti itu mbak.”²³⁸

Mas Riyan selaku anggota dari produk tabungan umum syariah di Koperasi Syariah Podojoyo Srengat menyatakan terkait buku tabungan yang diberikan Podojoyo sebagai fasilitas anggotanya. Dalam wawancaranya Mas Riyan menjelaskan:

“saya bisa tahunya berapa saldo saya itu ya dari buku tabungan berupa kertas panjang satu lembar gitu yang diberikan mbak meme dulu sama kotak annya juga.”²³⁹

Jadi dapat disimpulkan bahwa solusi yang bisa dilakukan Koperasi Syariah Podojoyo Srengat untuk mengembangkan produk mereka yaitu dengan

²³⁸ Wawancara dengan Ibu Rumi anggota di Koeprasi Syariah Podojoyo Srengat pada hari Sabtu tanggal 25 Mei 2019

²³⁹ Wawancara dengan Mas Riyan anggota di Koeprasi Syariah Podojoyo Srengat pada hari Sabtu tanggal 25 Mei 2019

memunculkan produk baru yang bisa menarik minat anggota. dengan begitu ketika jumlah anggota maupun saldo di Koperasi Syariah Podojoyo Srengat meningkat, maka dengan mudah mereka memunculkan produk ataupun fasilitas baru bagi anggota maupun pengelola sendiri.

b. Solusi dari Kendala Eksternal

1) Pendekatan dengan Anggota

Dengan adanya persaingan dari lembaga keuangan lainnya, menurut Bapak Imam Maliki solusi yang bisa meminimalisir untuk mengatasi adanya kendala tersebut yaitu dengan harus tetap optimis untuk bisa mendapatkan banyak anggota, sebagaimana yang beliau katakan:

“cara mengatasi kendala itu ya kita harus tetap optimis kalau kita bisa mendapatkan banyak anggota. Kita kan selalu menerapkan prinsip 3S, senyum salam sapa. Dari situ kita bisa tetap ramah sama orang, sok kenal sok dekat sama mereka.”²⁴⁰

Ibu Fatma Hernawati juga memaparkan terkait solusi yang bisa dilakukan Koperasi Syariah Podojoyo untuk mengatasi persaingan tersebut yaitu dengan memberikan kepercayaan kepada anggotanya, dalam wawancaranya beliau menjelaskan sebagai berikut:

“ya saya yakinkan ke mereka kalau Podojoyo itu benar-benar amanah untuk menyimpan uang mereka. Kami juga bisa seperti lembaga keuangan lainnya memberikan pembiayaan, bahkan prosesnya juga bisa

²⁴⁰ Wawancara dengan Bapak Imam Maliki pada hari Kamis tanggal 14 Maret 2019

cepat serta bagi hasil yang kami minta itu tidak tinggi.”²⁴¹

Ibu Anis Ni'matul Laili menjelaskan solusi yang dilakukan Koperasi Syariah Podojoyo Srengat untuk mengatasi persaingan yang dihadapi Podojoyo adalah manajemen dari Podojoyo sendiri harus ekstra ketat dan lebih kreatif dalam memikat konsumen. Dalam wawancaranya beliau menjelaskan sebagai berikut:

“seharusnya dari manajemen kami harus ketat untuk memikat anggota kami. Bisa dengan melakukan pendekatan dengan mereka, sering silaturahmi ke mereka, memberikan fasilitas yang mudah untuk para anggota dan sebagainya.”²⁴²

Peneliti juga melakukan wawancara kepada beberapa anggota dari Koperasi Syariah Podojoyo Srengat untuk memastikan keabsahan hasil temuan peneliti.

Mbak Yunis selaku anggota dari produk tabungan umum syariah di Koperasi Syariah Podojoyo Srengat menjelaskan terkait pelayanan yang diberikan Podojoyo kepada anggotanya. Dalam wawancaranya beliau menjelaskan:

“pelayanannya itu baik, mbaknya itu selalu kesini ambil tabungan saya. Jadi saya gak repot-repot datang ke kantornya.”²⁴³

²⁴¹ Wawancara dengan Ibu Fatma Hernawati pada hari Sabtu tanggal 16 maret 2019

²⁴² Wawancara dengan Ibu Anis Ni'matul Laili pada hari Sabtu tanggal 16 maret 2019

²⁴³ Wawancara dengan Mbak Yunis anggota Koperasi Syariah Podojoyo Srengat pada hari Sabtu tanggal 25 Mei 2019

Bapak Bejo selaku anggota dari produk tabungan umum syariah di Koperasi Syariah Podojoyo Srengat juga menyatakan hal yang sama. Dalam wawancaranya beliau menjelaskan sebagai berikut:

“saya itu nabung lewat mas Maliki sudah lama mbak. Bahkan saya juga pernah pinjam modal buat usaha ke dia. Pelayanannya itu bagus sekali. Malah menurutku itu lebih enak pelayanannya daripada bank-bank. Kan kalau bank itu harus ke sana saya, kalau ini enggak. Dianya yang datang sendiri ke tempat saya.”²⁴⁴

Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan, meskipun banyak pesaing dari lembaga keuangan lainnya yang benar-benar sangat mengancam Koperasi Syariah Podojoyo Srengat, namun hal ini tidak menyurutkan usaha pengelola Podojoyo untuk terus mengenalkan produk mereka ke masyarakat yang lain serta mereka tetap berusaha supaya anggota mereka tidak berpindah ke lembaga keuangan lainnya yaitu dengan mereka terus memberikan pelayanan yang baik kepada para anggota.

2) Pengenalan Produk kepada Anggota dan Meningkatkan Pengetahuan SDM terkait Produk Koperasi

Cara mengatasi kendala tersebut menurut Bapak Imam Maliki adalah dengan melakukan pengenalan produk

²⁴⁴ Wawancara dengan Bapak Bejo anggota Koperasi Syariah Podojoyo Srengat pada hari Sabtu tanggal 25 Mei 2019

lainnya kepada anggota. Dalam wawancaranya beliau menjelaskan sebagai berikut:

“namun dengan adanya kendala tersebut, bukannya saya malah putus asa tidak. Saya malah semakin tau kalau usaha saya mempromosikan produk PD itu sangat kurang. Dengan begitu saya akan memperbaiki dengan selalu memberikan pengarahannya bagi anggota yang sekiranya kelebihan uang itu alangkah lebih baiknya sebagian atau keseluruhan didepositkan yang nantinya juga pasti saya infokan keunggulan-keunggulan dari tabungan deposit tersebut. Juga selain itu nantinya saya akan mengarahkan mereka yang sekiranya butuh apa dan cocoknya membuka tabungan apa yang ada di produk kami.”²⁴⁵

Ibu Fatma Hernawati menyatakan bahwa solusi yang bisa dilakukan Podojoyo salah satunya dengan mengenalkan produk-produk yang sudah ada kepada anggota satu per satu. Dalam wawancaranya beliau menjelaskan sebagai berikut:

“solusinya dari saya sendiri saya selalu mengenalkan produk-produk lainnya kepada anggota saya. Ketika saya mengambil tabungan mereka, saya memanfaatkan waktu itu untuk mengenalkan produk tabungan idul fitri juga terutama kepada anggota saya yang belum ikut tabungan idul fitri. Dari sini saya menjelaskan bagaimana enakannya ikutan produk ini. Padahal dengan ikut tabungan idul fitri ini dapat membantu anggota ketika menjelang hari raya. Mereka nantinya akan dapat sembako dari kantor. Ya meskipun mereka masih ada yang enggan menabung, yang penting saya tetap mempromosikan produk-produk kami kepada anggota saya dengan bertatap muka langsung. Dengan begitu ya sekarang ini sudah banyak anggota saya ikut dua tabungan.”²⁴⁶

²⁴⁵ Wawancara dengan Bapak Iamm Maliki pada hari Sabtu tanggal 16 maret 2019

²⁴⁶ Wawancara dengan Ibu Fatma Hernawati pada hari Sabtu tanggal 16 maret 2019

Ibu Anis Ni'matul Laili menyatakan bahwa salah satu solusi yang bisa dilakukan Koperasi Syariah Podojoyo Srengat untuk meningkatkan pengetahuan anggota tentang produk Podojoyo adalah dengan memberikan pemahaman lebih kepada SDM terkait produk koperasi supaya mereka bisa menjelaskan secara detail kepada anggota. Dalam wawancaranya beliau menjelaskan sebagai berikut:

“menurut saya solusi yang tepat itu ya seharusnya dari kitanya dulu harus benar-benar menguasai mengenai produk koperasi dan lainnya yang berhubungan dengan koperasi. Supaya pas ada anggota yang tanya dan butuh arahan, pihak kita bisa memberikan solusi. Caranya ya dengan kita melakukan evaluasi setiap hari dan setiap satu minggu sekali itu mbak. Disitu kita belajar bareng. Dari situ kan kita otomatis semakin paham dengan produk koperasi dan sebagainya. Dan dari kami sendiri sebenarnya harus selalu aktif melakukan promosi ke anggota terutama untuk produk-produk yang masih minim anggota memahaminya.”²⁴⁷

Selanjutnya, Ibu Mirah salah satu anggota TUS di pasar Srengat menyatakan bahwa beliau kurang mengetahui tentang produk Koperasi Syariah Podojoyo Srengat. Dalam wawancaranya beliau menjelaskan sebagai berikut:

“kurang tahu mbak ya saya sama produknya. Yang saya tau pokok saya nabung, beberapa hari sekali ada petugas yang kesini ambil tabungan saya. Kalau saya mau ambil ya tinggal sms saja nanti petugasnya kesini ngasih uang. Itu saja, yang lainnya saya gak tau mbak.”²⁴⁸

²⁴⁷ Wawancara dengan Ibu Anis Ni'matul Laili pada hari Kamis tanggal 14 Maret 2019

²⁴⁸ Wawancara dengan Ibu Mirah pedagang di pasar Srengat pada hari Sabtu tanggal 25 Mei 2019

Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa usaha Koperasi Syariah Podojoyo Srengat mengatasi kendala terkait minimnya pengetahuan anggota mengenai produk tabungan lainnya yang dimiliki Koperasi Syariah Podojoyo adalah dengan melakukan pengenalan produk lainnya kepada anggota secara *face to face* terutama untuk produk yang masih belum banyak dikenali masyarakat, serta meningkatkan pengetahuan SDM nya terkait segala yang ada di Koperasi Syariah Podojoyo Srengat terutama terkait produk-produknya.