

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Profil KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung

1. KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung

a. Sejarah KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung

Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung adalah salah satu Lembaga Keuangan Mikro dengan menerapkan system syariah Islam dalam kegiatannya. KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung berdiri pada tanggal 11 November 2011 dan beroperasi secara legal dengan sertifikat operasi yang dikeluarkan oleh Pusat Inkubasi Bisnis Kecil (PINBUK) sebagai Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) BMT binaan PINBUK berdasarkan naskah kerjasama antara BI dengan PINBUK. KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung diperkuat dengan Badan Hukum dari Kementrian Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah yang disahkan oleh Kantor Koperasi melalui SK Nomor: 188.4/642/bh/XVI.29/115/2015.⁸⁰

Awal mulanya KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung hanya memiliki satu kantor yaitu di Jalan Raya Boyolangu (depan polsek Boyolangu) Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung, namun karena semakin banyak anggota di berbagai wilayah, akhirnya KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung memberi kemudahan

⁸⁰ Laporan RAT KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung Tahun 2016

kepada anggota untuk membayar angsuran di Outlet di Jl. Diponegoro Tulungagung.

KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung memiliki tempat yang strategis karena berada di jalur utama penghubung daerah Tulungagung dan di pusat keramaian kecamatan Boyolangu, selain itu KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung terletak didekat pasar dimana pasar merupakan tempat pertemuan orang-orang dalam memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari, mereka berperan sebagai produsen (penjual) ataupun konsumen (pembeli), sehingga keberadaan KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung ini sangat memiliki potensi besar untuk masuk dalam kegiatan masyarakat guna membantu masyarakat yang membutuhkan dana.

b. Visi, Misi dan Tujuan KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung

1) Visi

Visi KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung adalah menjadi lembaga keuangan mikro yang berbadan hukum koperasi, sebagai lembaga pengelola dana ZIS dan lembaga berorientasi profit secara professional berdasarkan ekonomi syariah.

2) Misi

Misi KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung adalah sebagai berikut:

- a) Merekrut anggota secara berkesinambungan.
- b) Memberikan edukasi kepada anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya tentang prinsip-prinsip ekonomi syariah dan lembaga keuangan syariah.
- c) Membentuk dan membangun SDM yang berkualitas dan berdedikasi terhadap kemajuan KSPPS dan ekonomi syariah.
- d) Membangun sistem pengelolaan keuangan secara sistematis dan transparan dengan dukungan perangkat teknologi yang selalu berkembang.

3) Tujuan

KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung bertujuan meningkatkan kesejahteraan jasmaniah dan rohaniyah anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya melalui kegiatan ekonomi dan kegiatan pendukung lainnya.⁸¹

c. Letak Geografis KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung

Lokasi KSPPS Sinar Amanah terletak di Jalan Raya Boyolangu, Kecamatan Boyolangu (depan polsek). Lembaga ini berdiri di pusat Kecamatan Boyolangu di sebelah selatan pasar Boyolangu. Letak lembaga ini sangat strategis, karena berada di jalur utama penghubung daerah Tulungagung. KSPPS Sinar Amanah terletak di dekat pasar Boyolangu, dimana pasar merupakan tempat pertemuan orang-orang

⁸¹ *Ibid*

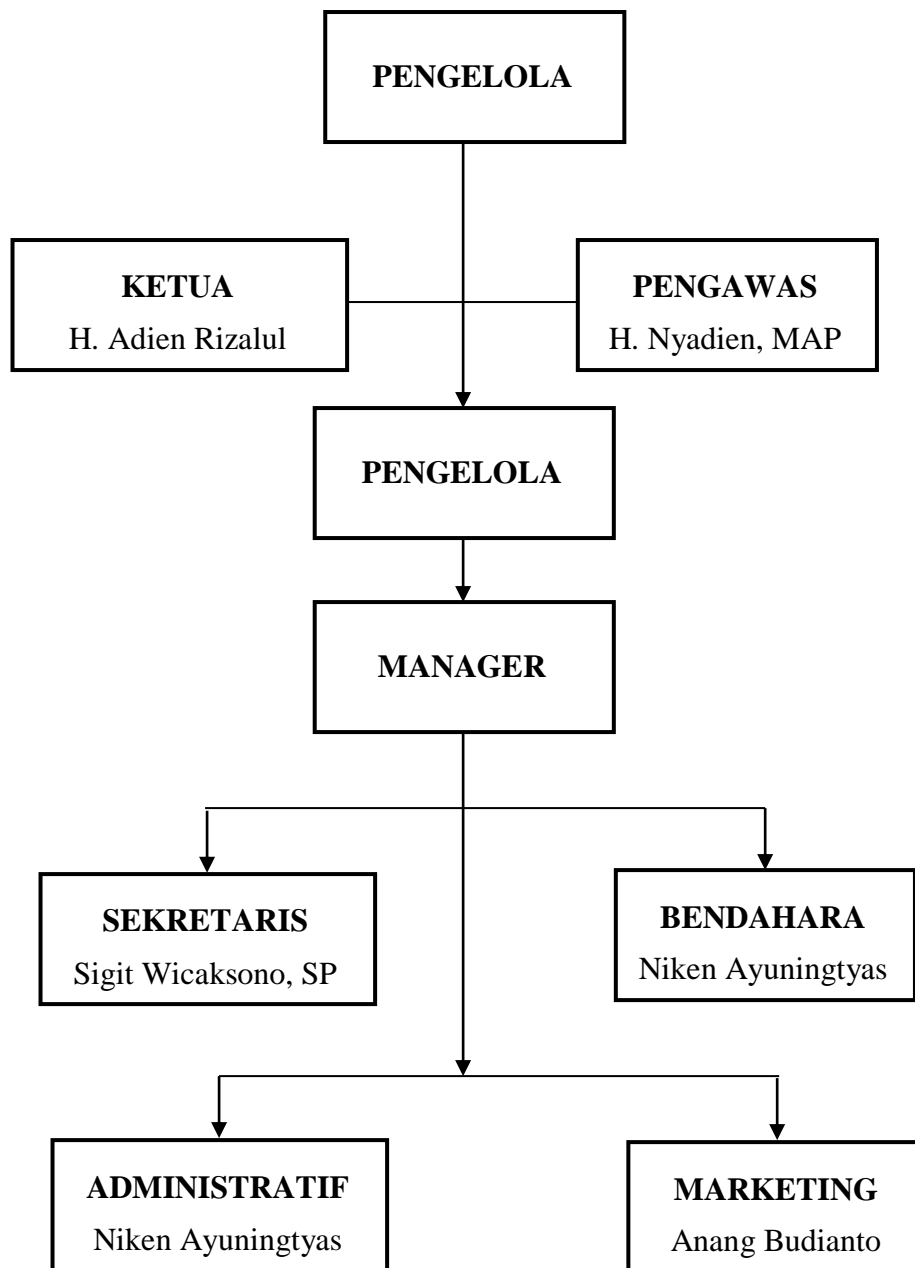
yang saling memenuhi kebutuhan sehari-hari yaitu antara penjual dan pembeli.

Selain itu, mayoritas warga desa Boyolangu adalah wirausahawan seperti konveksi, usaha pertukangan, meubel, bengkel motor dan mobil, usaha bata dan genting (tanah liat), usaha makanan kecil, took kecil, dan lain-lain. Sehingga keberadaan KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung ini sangat berpotensi bagus sekali bagi mereka yang ingin menyimpan dana dan bagi mereka yang membutuhkan dana.

Kondisi fisik dari bangunan KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung ini cukup baik mulai dari halaman depan, ruangan dalam, sampai ruang bagian belakang, tatanan ruangan tertata rapi dan fasilitas cukup lengkap.

d. Struktur Organisasi KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung

Berikut struktur organisasi pengurus dan pengelola beserta nama-nama karyawan KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung. Karyawan KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung bagian administrasi hanya 1 orang, sehingga merangkap menjadi customer service, teller dan kasir:



Sumber: *Laporan RAT KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung Tahun 2016*

Gambar 4.1 Struktur Organisasi KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung

Adapun tugas-tugas dari pengelola KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung antara lain sebagai berikut:

1) Tugas dan Tanggung Jawab Manager

- a) Dibidang karyawan, seorang manager hendaknya mengajukan usulan seperti pengangkatan karyawan tertentu dan juga mengangkat karyawan beserta staff karyawan atas dasar batasbatas yang ditetapkan oleh pengurus.
- b) Manajer lebih aktif dalam melakukan bimbingan dan pembinaan terhadap karyawan.
- c) Melakukan pengawasan langsung terhadap para karyawan dan staf karyawan.
- d) Dibidang perencanaan, manajer mengkoordinir penyusunan rencana kerja beserta dukungan anggaran yang pasti dapat dijalankan dan menarik perhatian pengurus.
- e) Dibidang pelaksanaan, dalam usaha koperasi manajer mengkoordinir dan memimpin para karyawan dengan penuh tanggung jawab didalam melaksanakan tugas dibidang masing-masing.
- f) Dibidang administrasi barang dan jasa manajer bertanggung jawab dalam menyelenggarakan administrasi uang dan barang dengan cermat, tertib, serasi, tulus dan jujur.
- g) Dibidang pelayanan manajer bertanggung jawab untuk membuat laporan kepada pengurus dan menjamin laporan tersebut berdata

dan berfakta benar, agar pengurus dapat mengetahui jalannya usaha yang sebenarnya.⁸²

2) Tugas dan Tanggung Jawab Kasir

- a) Menerima dan mengeluarkan uang dari transaksi yang terjadi setiap saat.
- b) Melaporkan dan meyerahkan bukti transaksi sebagai lampiran kepada administrasi.
- c) Bertanggung jawab kepada manajer KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung.⁸³

3) Tugas dan Tanggung Jawab Administrasi Umum

- a) Mencatat agenda surat masuk maupun keluar.
- b) Menyusun rekapitulasi laporan bulanan KSPPS.
- c) Mengatur kerjasama dan membuat perjanjian usaha dengan pihak luar KSPPS.
- d) Bertanggung jawab kepada manajer atas pelaksanaan tugasnya.
- e) Laporan bulanan dengan disertai bukti-bukti pendukung untuk pembukuannya.⁸⁴

4) Tugas Marketing

- a) Mengimplementasikan produk-produk tabungan dan pembiayaan hingga dapat diterima di pasaran.
- b) Melakukan survey kepuasan anggota terhadap kualitas produk.

⁸² *Ibid*

⁸³ *Ibid*

⁸⁴ *Ibid*

- c) Merencanakan dan melaksanakan strategi pemasaran dan penjualan serta strategi bersaing.
- d) Melakukan penilaian kelayakan bisnis bagi proposal yang diajukan oleh pimpinan cabang dengan korwil.
- e) Merealisasikan pencapaian target penjualan produk simpanan dan pinjaman.⁸⁵

e. Produk-Produk KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung

KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung mempunyai beberapa produk antara lain: produk simpanan (*funding*) dan produk pembiayaan (*leanding*). Selain itu KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung juga mempunyai Layanan dan Jasa Keuangan.

1) Produk Simpanan

a) Tabungan Si Aman

Tabungan Si Aman adalah jenis tabungan yang telah disediakan KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung kepada calon anggota yang berbentuk simpanan *mudharabah* (bagi hasil) dengan maksud investasi, keamanan maupun perencanaan keuangan masa depan. Dalam pembukaan rekening tabungan Si Aman dapat dilakukan penyetoran awal Rp. 100.000,-

Rekening tabungan Si Aman tidak akan dikenakan biaya potongan administrasi bulanan maupun jenis potongan lainnya. Untuk penyetoran dan penarikan dapat dilakukan kapan saja jika

⁸⁵ *Ibid*

nasabah memerlukan dananya. Namun jika melakukan penarikan harus menyisakan saldo sebesar Rp. 10.000,-

Dana yang terhimpun nantinya akan diputar oleh pihak lembaga dalam bentuk pembiayaan usaha produktif yang halal maupun sektor riil KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung. Selain itu tabungan Si Aman juga dapat dimanfaatkan calon anggota sebagai fasilitas debit rekening untuk pembayaran: listrik pra bayar / pasca bayar / telpon / pulsa elektrik/ kartu pasca bayar/ pembelian tiket kereta api / pesawat / pembayaran tv kabel / internet, simpanan Haji dan Umrah, dsb.⁸⁶

b) Deposito Berkah

Tabungan ini berbentuk deposito bias diambil pada saat jatuh tempo dengan jangka waktu 3 bulan, 6 bulan, dan 12 bulan. Deposito berkah ini anggota bisa memperpanjang waktu secara otomatis apabila dana yang ditabungnya tetap ingin didepositokan di KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung. Deposito berkah ini mendapatkan bagi hasil dengan system *mudharabah*.⁸⁷

c) Tabungan Umrah dan Haji Plus

Tabungan Umrah dan Haji Plus yang disediakan oleh KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung ini digunakan untuk penawaran kavling tempat di Baitullah dengan membayar uang muka sebesar Rp. 3.500.000,- sehingga akan mendapatkan:

⁸⁶ Dikutip dari brosur produk tabungan KSPPS Sinar Amana Boyolangu Tulungagung

⁸⁷ *Ibid*

Surat MOU dari PT. Arminareka Perdana, baju koko (baju pria) dan mukena (wanita), asuransi jiwa dan kesehatan. Untuk pembukaan tabungan minimal Rp. 1.000.000,- nominal dan jangka waktu menabung tidak dibatasi akan mendapatkan bagi hasil dengan system *mudharabah*. Untuk pengambilan tabungan Umrah hanya dapat dilakukan pada saat akan pelunasan biaya Umrah.⁸⁸

2) Produk Pembiayaan

a) Kerjasama

Fasilitas pembiayaan produktif yang diberikan dengan system kerjasama antara pemilik modal dengan pemilik usaha, dimana antara kedua pihak bekerjasama untuk mengembangkan usaha berdasarkan akad *Mudharabah* dan *Musyarakah* dengan berdasarkan prinsip bagi hasil.

b) Pembiayaan *Murabahah*

Pembiayaan *Murabahah* merupakan pembiayaan konsumtif dengan akad jual beli. *Murabahah* adalah jenis lain dari pembiayaan ongkos-plus. Aturan dalam *Murabahah* bahwa pihak bank atau KSPPS harus mengungkapkan biaya dan margin labanya. Harga jual kemudian dibayarkan secara penuh atau bisa

⁸⁸ *Ibid*

dengan diangsur. Jenis pembiayaan *Murabahah* digunakan untuk pembiayaan jangka pendek.⁸⁹

c) Pembiayaan BBA (*Bai' Bitsaman Ajil*)

Bai' Bitsaman Ajil (BBA) merupakan pembiayaan konsumtif yang digunakan untuk pembiayaan berjangka panjang dan pembayaran hanya bisa dilakukan dengan mengangsur. *Ba'i Bitsaman Ajil* menurut bahasa merupakan jual beli dengan penetapan harga yang akan dibayar kemudian. Sedangkan menurut istilah adalah jual beli untuk barang tertentu antara penjual dan pembeli, dimana pemilik barang akan menyerahkan barang seketika, sedangkan pembayaran dilakukan dengan sistem cicilan dalam waktu yang disepakati bersama.⁹⁰

Pada piutang transaksi perbankan syariah, pihak bank bertindak sebagai pembeli dan akad yang digunakan adalah akad jual beli (*Baiah*). Harga jual yang diberikan kepada anggota/calon anggota pembiayaan adalah harga pokok ditambah keuntungan atau margin yang telah disepakati kedua belah pihak. Harga jual yang telah disepakati tersebut, tidak berubah walaupun terjadi inflasi, deflasi, dan kenaikan suku bunga pasar.

3) Produk Jasa

Produk jasa yang disediakan oleh KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulunggaung yaitu:

⁸⁹ *Ibid*

⁹⁰ *Ibid*

- a) Melayani pembayaran tagihan seperti telepon rumah, internet, TV kabel, listrik, kartu Halo Telkomsel. Membayar cicilan motor seperti: Adira *finance*, WOM *finance*, dan OTO kredit motor.
- b) Pembelian tiket kereta api, pesawat, game *online*, dan *voucher* pulsa elektrik semua operator.

2. BMT Muamalah Tulungagung

a. Sejarah BMT Muamalah Tulungagung

BMT Muamalah Tulungagung pada awalnya adalah suatu lembaga ekonomi keuangan mikro syariah yang orientasinya pada *profi toriented* dan *non profit* yang didirikan oleh beberapa alumni STAIN Tulungagung pada rapat pembentukan koperasi yang diselenggarakan pada tanggal 15 Juli 1998 yaitu oleh Nyadien selaku ketua, Ahmad Thohir selaku pengawas, M. Agus Salim selaku pengawas dan juga pihak-pihak lainnya seperti Muh. Isa Anshori dan Lyssa Sutiningsih, yang kemudian disahkan oleh Kepala Kantor Departemen Koperasi Pengusaha Kecil dan Menengah Kabupaten Tulungagung No.02/II/KDK.13/18/VIII/1998 pada tanggal 28 Agustus 1998, dengan nama koperasi Baitul Maal Wa Tamwil “Muamalah” (KBMT Muamalah) yang sebelumnya beralamat di Jl. HR Fatah Kios No. 33 Tulungagung yang kemudian sekarang bernama Kopsyah BMT Muamalah yang beralamatkan di Jl. Mayjen Sungkono IV/06 Tulungagung.

Dipaparkan oleh salah satu pengurus di Kopsyah BMT Muamalah Hasan Sultoni selaku sekretaris bahwa sebenarnya dulu Kopsyah BMT Muamalah menjadi satu dengan BMT Pahlawan pusat pada tahun 1998 yang beralamatkan di Jl. HR Fatah Kios No. 33 atau depan pasar Ngemplak Tulungagung. Kemudian Kopsyah BMT Muamalah mulai berdiri sendiri dan mencari tempat baru. Koperasi Syariah BMT Muamalah sebagai lembaga ekonomi Keuangan Mikro di Tulungagung yang beralamatkan di Jl. Mayjend Sungkono XI/02 Kutoanyar Tulungagung, telp. (0355) 321726. Telah beroperasi sejak tahun 1997 dan mendapatkan pengesahan dari Menteri Pengusaha Kecil dan Menengah RI dengan Badan Hukum No: 2/BH/KDK/13/18/VIII/1998.⁹¹

b. Visi, misi dan tujuan BMT Muamala Tulungagung

1) Visi

Visi dari BMT Muamalah Tulungagung adalah menjadi lembaga keuangan syariah yang mandiri, sehat, kuat dan berkualitas sehingga mampu berperan dalam memakmurkan kehidupan.¹¹⁴

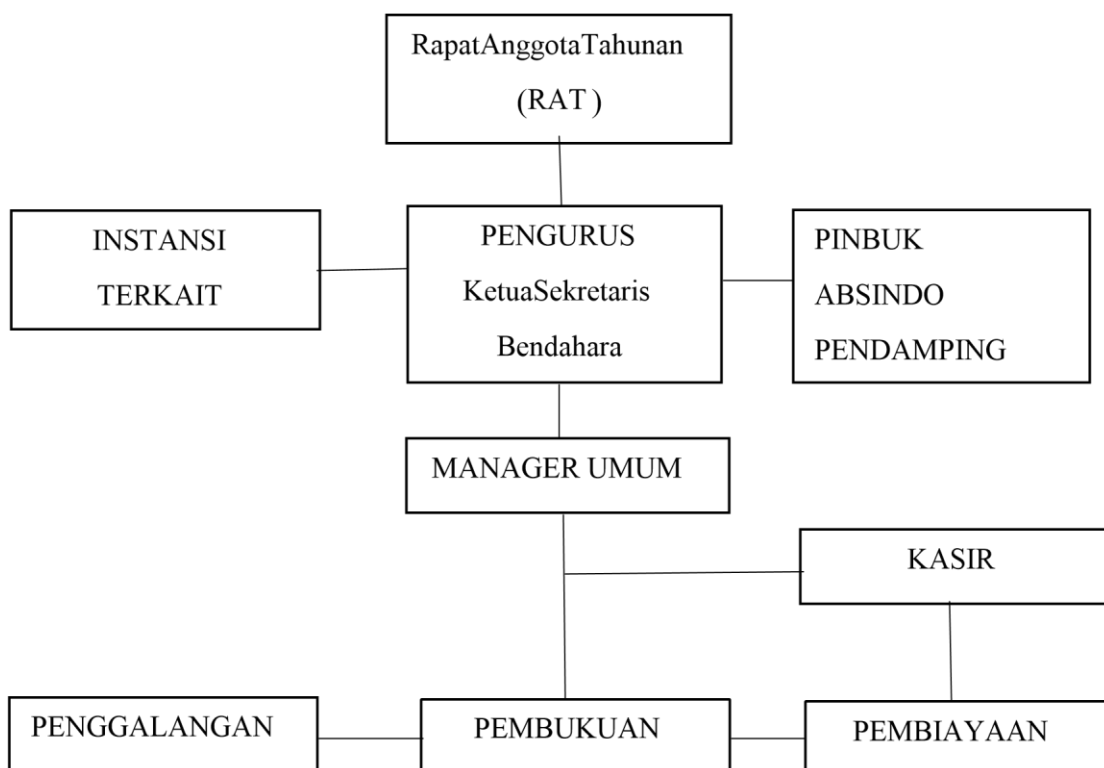
2) Misi

Misi dari BMT Muamalah Tulungagung adalah sebagai berikut:

⁹¹ *Modul Pelatihan Calon Pengelola LKMS Baitul Maal wa Tamwil*, (Tulungagung: Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil, 2010)

- a) Gerakan pembebasan anggota dan masyarakat dari belenggu rentenir, kemiskinan, dan ekonomi ribawi.
- b) Gerakan pemberdayaan meningkatkan kualitas dalam ekonomi riil dan kelembagaannya menuju tatanan perekonomian yang makmur dan maju.
- c) Gerakan keadilan membangun struktur masyarakat yang adil dan berkemakmuran, berkemajuan, serta makmur maju berkeadilan.¹¹⁵

c. Struktur Organisasi BMT MuamalahTulungagung



Sumber: *Modul Pelatihan Calon Pengelola LKMS Baitul Maal Wat Tamwil, (Tulungagung: Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil, 2010)*

Gambar 4.2 Struktur Organisasi BMT MuamalahTulungagung

d. Susunan Pengawas, Pengelola, dan Pengurus BMT Muamalah Tulungagung

Adapun susunan kelembagaan BMT Muamalah Tulungagung adalah sebagai berikut:

1) Susunan Pengawas BMT Muamalah Tulungagung

No.	Nama	Alamat	Jabatan
1.	Achmad Thohir, M.Ag	Tulungagung	Pengawas
2.	M. Agus Salim, M.Pd	Blitar	Pengawas
3.	Nurul Amin, M.Ag	Tulungagung	Pengawas

Tabel 4.1 Susunan Pengawas BMT Muamalah Tulungagung

2) Susunan Pengelola BMT Muamalah Tulungagung

No.	Nama	Alamat	Jabatan
1.	Agung Hariyadi, Se,Sy	Tulungagung	Manager
2.	Nurul Khusnaeni, S.E	Tulungagung	Kasir
3.	Khairunisyah	Tulungagung	Pemasaran

Tabel 4.2 Susunan Pengawas BMT Muamalah Tulungagung

3) Susunan Pengurus BMT Muamalah Tulungagung

No.	Nama	Alamat	Jabatan
1.	H. Nyadin, M. AP	Tulungagung	Ketua
2.	Hasan Sultoni, M, Sy	Tulungagung	Sekretaris
3.	Heni Suparyatin, SE	Tulungagung	Bendahara

Tabel 4.3 Susunan Pengawas BMT Muamalah Tulungagung

Sumber: Modul pelatihan calon pengelola LKMS Baitul Maal wat Tamwil, (Tulungagung: Pusat Inbukasi Bisnis Usaha Kecil, 2010)

e. Bidang Usaha BMT Muamalah Tulungagung

Sebagai mitra pengusaha kecil BMT Muamalah Tulungagung berusaha membantu menyelamatkan harta umat manusia dari jalan kebathilan dan mengurangi kemiskinan dengan meningkatkan ekonomi mereka, adapun kegiatan atau usaha yang dilakukan adalah :

- 1) Pembiayaan *Murabahah* yaitu pembiayaan dengan akad jual beli, dimana seseorang membutuhkan barang (alat sarana usaha) dan lembaga syari'ah menyediakan barangnya. Kemudian membelinya di lembaga Syari'ah dengan pembayaran dibelakang atau jatuh tempo, besarnya harga dan lamanya pembayaran berdasarkan kesepakatan kedua belahpihak.⁹²
- 2) Pembiayaan *Mudharabah* yaitu pembiayaan dengan akad syirkah atau kerjasama antara lembaga syari'ah dengan anggota yang menjalankan usaha dengan modal seluruhnya dari lembaga syari'ah, dalam jangka waktu tertentu dan hasil keuntungan usaha akan dibagi sesuai .dengan kesepakatan kedua belah pihak.⁹³
- 3) Pembiayaan *Qardhul Hasan* yaitu pembiayaan dengan pengembalian pokok yang tidak memungut bagi hasil kepada (peminjam) dan dengan membayar infaq seikhlasnya.⁹⁴
- 4) Pembiayaan *Musyarakah* yaitu pembiayaan dimana terdapat perjanjian antara pihak-pihak yang saling menyumbangkan

⁹² *Ibid*

⁹³ *Ibid*

⁹⁴ *Ibid*

pembiayaan (dana / modal) dan manajemen usaha, pada suatu usaha tertentu dengan proporsi bisa sama atau tidak. Keuntungannya tersebut dibagi sesuai kesepakatan antara lembaga syari'ah dengan anggota pembiayaan, demikian pula dengan kerugiannya dibagi menurut proposi modal.⁹⁵

B. Temuan Penelitian

Setelah peneliti melakukan penelitian di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan (KSPPS) Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung dengan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi, dan dapat dipaparkan sebagai berikut:

1. Strategi Pemasaran untuk Meningkatkan Loyalitas Anggota KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung

a. Strategi Pemasaran untuk Meningkatkan Loyalitas Anggota *KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung*

Dalam strategi pemasaran untuk meningkatkan loyalitas anggota, KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung mempunyai strategi yang menarik minat anggota agar tertarik menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Tujuannya adalah untuk mencapai tujuan KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung yaitu meningkatkan kesejahteraan anggota dan masyarakat serta hendak mewujudkan KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung sebagai pusat permodalan. Oleh karena itu

⁹⁵ *Ibid*

dibutuhkan langkahlangkah yang progresif dan strategis agar tujuan tersebut dapat terpenuhi.

Dalam strategi ini tidak hanya fokus dalam produk saja, tetapi juga terhadap loyalitas anggota. Ketika anggota merasa puas terhadap produk, maka anggota tersebut pun akan menjadi loyal terhadap produk tersebut. Strategi pemasaran untuk meningkatkan loyalitas anggota yang ada di KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung dijelaskan oleh Sigit Wicaksono selaku Manager sebagai berikut:

”Ditengah persaingan yang sangat ketat dengan lembaga keuangan sejenis lainnya. KSPPS Sinar Amanah selalu berusaha untuk mengembangkan usahanya. Salah satu bentuk usaha yang dilaksanakan oleh KSPPS Sinar Amanah adalah melakukan kegiatan strategi pemasaran terhadap para calon anggota dengan sebaik mungkin agar dapat menumbuhkan ketertarikan dari para calon anggota. Ada beberapa strategi yang digunakan dalam pemasaran, yang pertama ada direct selling (penjualan secara langsung), yang kedua itu experiential marketing dan yang ketiga iklan di media. Tidak hanya itu saja, dalam persaingan ini juga terfokus oleh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota. Jadi loyalitas anggota merupakan kelanjutan dari kepuasan anggota. Karena loyalitas anggota adalah kunci dari suksesnya suatu lembaga yang berkelanjutan didalam persaingan yang kompleks ini.”⁹⁶

KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung dalam melakukan pemasaran produk memiliki beberapa strategi yaitu sebagai berikut:

a. *Direct Selling*

Strategi yang dilakukan dalam pemasaran produk di KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung yang pertama yaitu dengan *direct*

⁹⁶ Dirangkum dari hasil wawancara dengan Sigit Wicaksono selaku manager KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung tanggal 05 Juli 2019

selling (penjualan secara langsung). *Direct selling* merupakan penjualan secara langsung kepada anggota dengan cara bertatap muka. Berikut hasil wawancara dengan Sigit Wicaksono selaku manager terkait strategi pemasaran produk di KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung:

“Strateginya yang pertama ya jelas direct selling atau penjualan khusus ya jadi langsung kita keanggota-anggota menawarkan apakah anggota membutuhkan barang ini atau gimana atau kalau anggota menginginkan barang ya kita tawarkan, jadi direct selling itu ya penjualan secara langsung kepada anggota.”⁹⁷

Hal tersebut sama seperti yang diungkapkan oleh Anang Budianto selaku marketing di KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung dalam wawancara sebagai berikut:

“Strateginya pemasaran ya kita dari pasar ke pasar ataupun dari rumah ke rumah. Itu sebenarnya yang paling gampang itu kita menawarkan dulu kepada tetangga-tetangga atau kepada teman-teman jadi akan lebih mudah dan cepat dalam mendapat anggota.”⁹⁸

Selain dari dua pernyataan diatas ada juga pernyataan dari Winarsih selaku anggota KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung yang memiliki persepsi yang sama dalam wawancaranya yaitu sebagai berikut:

“Saya mengetahui KSPPS Sinar Amanah itu dari marketingnya KSPPS yang waktu itu lagi keliling disekitar daerah sini mbak. Dari situ kemudian saya bertanya beberapa produk yang ada di

⁹⁷ *Ibid*

⁹⁸ Dirangkum dari hasil wawancara dengan Anang Budianto selaku marketing KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung tanggal 25 Juli 2019

KSPPS Sinar Amanah lalu kemudian saya diajak untuk bergabung menjadi anggota KSPPS Sinar Amanah.”⁹⁹

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa strategi pemasaran produk murabahah yang dilakukan oleh KSPPS Sinar Amanah yaitu dengan melakukan penjualan secara langsung kepada anggota, maksudnya dengan menawarkan kepada anggota secara langsung apakah anggota tersebut sedang membutuhkan atau menginginkan sebuah barang.

b. *Eksperiential Marketing*

Strategi pemasaran produk yang kedua yang dilakukan KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung yaitu *eksperiential marketing*. Yang dimaksud *eksperiential marketing* disini itu pemasaran adalah pemasaran berdasarkan pengalaman anggota yang sudah melakukan pembiayaan di KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung yang kemudian anggota tersebut menceritakan kepada anggota yang lainnya mengenai bagaimana pembiayaan di KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung dan sebagainya. Berikut hasil wawancara dengan Sigit Wicaksono selaku manager di KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung:

“Yang kedua adalah eksperiential marketing, ini dulu sudah pernah dicanangkan oleh Hermawan Kertajaya tahun dua ribuan. Ekperiential marketing itu marketing yang didasari oleh pengalaman, pengalaman anggota yang sudah melakukan pembiayaan di sini akhirnya menceritakan kepada anggota yang

⁹⁹ Dirangkum dari hasil wawancara dengan Winarsih selaku anggota BMT Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung tanggal 01 Agustusl 2019

lainnya mengenai kenyamanan dan sebagainya kemudian anggota lain akan menceritakan kepada anggota lain dan seterusnya.”¹⁰⁰

Hal tersebut juga sesuai dengan yang disampaikan oleh Anang Budianto selaku marketing di KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung dalam wawancaranya yaitu sebagai berikut:

“Strategi yang lainnya itu dengan menggunakan pengalaman anggota yang sudah pernah melakukan pembiayaan di KSPPS Sinar Amanah, anggota yang sudah pernah melakukan pembiayaan itu akan menceritakan pengalamannya saat melakukan pembiayaan di KSPPS Sinar Amanah kepada orang lain yang kemungkinan sedang membutuhkan sebuah barang.”¹⁰¹

Menurut Sri Widiанти selaku anggota di KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung dalam wawancaranya yaitu sebagai berikut:

“Saya awalnya tidak tahu mbak KSPPS itu. Kan awalnya itu dari bapaknya, bapaknya yang melakukan pembiayaan kemudian saya yang meneruskan. Tapi sekarang gantian saya sendiri yang melakukan pembiayaan di KSPPS itu. Saya sudah termasuk loyal mbak di KSPPS Sinar Amanah ini, karena menurut saya, saya sudah melakukan transaksi termasuk menabung juga mbak.”¹⁰²

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa strategi pemasaran produk yang dilakukan oleh KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung yaitu dengan pemasaran berdasarkan pengalaman anggota yang sudah pernah melakukan pembiayaan di KSPPS Sinar Amanah

¹⁰⁰ Dirangkum dari hasil wawancara dengan Sigit ..., tanggal 01 Agustus 2019

¹⁰¹ Dirangkum dari hasil wawancara dengan Anang..., tanggal 01 Agustus 2019

¹⁰² Dirangkum dari hasil wawancara dengan Sri Widiанти selaku anggota KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung tanggal 01 Agustus 2019

Boyolangu Tulungagung. Anggota yang sudah pernah melakukan pembiayaan di KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung akan menceritakan bagaimana sistem maupun kenyamanan yang dirasakan saat melakukan pembiayaan tersebut kepada anggota lain.

c. Iklan di Media

Strategi pemasaran produk yang dilakukan KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung yang ketiga yaitu iklan di media. Yang dimaksud iklan di media yaitu segala sarana komunikasi yang digunakan untuk mengantarkan atau menyebarkanluaskan pesan-pesan iklan atau informasi.

Berikut hasil wawancara dengan Sigit Wicaksono selaku manager KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung:

“Yang ketiga iklan dimedia, iklan dimedia itu yang jelas menurut undang-undang yang sudah berlaku saat ini kita tidak boleh iklan secara langsung misalnya seperti KSPPS Sinar Amanah menyediakan motor untuk dikreditkan itu tidak boleh, jadi kita iklannya itu kita mencari anggota dulu seperti silahkan bergabung menjadi anggota KSPPS Sinar Amanah yang nanti jika sudah bergabung menjadi anggota akan mendapatkan fasilitas pembiayaan murabahah seperti ini dan sebagainya. Media yang digunakan itu ada beberapa yaitu media cetak seperti koran, media elektronik seperti radio, media sosial seperti facebook.”¹⁰³

Menurut Anang Budianto selaku marketing KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung juga menyatakan hal yang sama dalam wawancara sebagai berikut:

¹⁰³ Dirangkum dari hasil wawancara dengan Sigit ..., tanggal 10 Agustus 2019

“Kalau selain promosi secara langsung biasanya kita memanfaatkan teknologi sekarang ini seperti grup whatsapp, juga dari internet seperti facebook dan dari media elektronik seperti radio pun pernah.”¹⁰⁴

Menurut Muhammad Fauzi selaku anggota KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung juga memberikan persepsi yang sama seperti dalam wawancaranya sebagai berikut:

“Saya tahu KSPPS Sinar Amanah itu dari kontak whatsapp saya mbak, di kontak itu kan ada teman saya yang bekerja di KSPPS Sinar Amanah yang mengenalkan produk yang ada di KSPPS. Dari situlah saya mengetahui KSPPS Sinar Amanah tertarik bergabung untuk menjadi anggota.”¹⁰⁵

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa strategi pemasaran produk yang digunakan oleh KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung yaitu dengan iklan di media. Media yang digunakan yaitu media cetak seperti koran, media elektronik seperti radio dan media sosial seperti facebook maupun whatsapp.

b. Strategi Pemasaran untuk Meningkatkan Loyalitas Anggota BMT Muamalah Tulungagung

Pada dasarnya perusahaan menetapkan strategi melalui penyesuaian kemampuan perusahaan dengan peluang yang ada dalam industri. Setiap perusahaan mempunyai tujuan untuk dapat tetap hidup dan berkembang, tujuan tersebut hanya dapat dicapai melalui usaha untuk mempertahankan

¹⁰⁴ Dirangkum dari hasil wawancara dengan Anang ..., tanggal 01 Agustus 2019

¹⁰⁵ Dirangkum dari hasil wawancara dengan Muhammad Fauzi selaku anggota di KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung tanggal 02 Agustus 2019

dan meningkatkan tingkat keuntungan / laba perusahaan. Usaha ini hanya dapat dilakukan apabila perusahaan dapat mempertahankan dan meningkatkan penjualannya, melalui usaha mencari dan membina langganan, serta usaha menguasai pasar. Tujuan ini hanya dapat dicapai apabila bagian pemasaran perusahaan melakukan strategi yang mantap untuk dapat menggunkan kesempatan atau peluang yang ada dalam pemasaran, sehingga posisi atau kedudukan perusahaan di pasar dapat dipertahankan sekaligus ditingkatkan. Berdasarkan hasil wawancara di lapangan yang dilakukan oleh peneliti secara langsung tentang strategi pemasaran untuk meningkatkan loyalitas anggota, sebagaimana yang disampaikan oleh Agung Hariyadi selaku Manager BMT Muamalah Tulungagung yaitu:

“Strategi pemasaran untuk meningkatkan loyalitas anggota itu seperti mendatangi langsung pasar-pasar, mendatangi sekolah-sekolah diutamakan MI yang Syariah, itu hanya untuk awalnya saja. Akan tetapi lama-lama didekati semuanya untuk mengenalkan produk-produk tabungan. Pengenalannya tidak memandang, apakah itu syariah apa bukan. Untuk anggota yang aktif tabungan lancar, setelah menabung dapat tambahan dan juga waktu hari raya dapat parcel dari BMT Muamalah. Tidak hanya itu saja, sering juga mengunjungi anggota setiap bulan minimal 1x untuk anggota yang loyalitas.”¹⁰⁶

Kemudian Hasan Sultoni selaku sekretaris BMT Muamalah Tulungagung juga menambahkan keterangannya:

¹⁰⁶ Dirangkum dari hasil wawancara dengan Agung Hariyadi selaku Manager di BMT Muamalah Tulungagung tanggal 19 Agustus 2019

”Strategi pemasaran juga mengikuti jaman sekarang, dengan cara menggunakan sosmed. Karena semua orang pasti aktif dalam menggunakan itu, dan itu dapat memudahkan lembaga ini dalam memasarkan produk-produk BMT Muamalah. Pihak BMT juga melihat keadaan segmen peluang yang ada, dengan cara mengamati secara langsung dilapangan disertai dakwah, setelah itu baru kita mengetahui apa yang akan dibutuhkan oleh konsumen/calon anggota.”¹⁰⁷

Hal tersebut juga senada dengan penuturan anggota BMT Muamalah

Tulungagung sebagai berikut:

“Disini banyak pembiayaan yang akan dilakukan mbak, kemarin tetangga saya melakukan pembiayaan perdagangan untuk membeli peralatan dagang. Jadi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam melakukan pembiayaan yang dibutuhkan sesuai dengan keinginannya.”¹⁰⁸

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa dalam menentukan strategi pemasaran pihak BMT Muamalah Tulungagung terlebih dahulu mengetahui peluang yang ada dengan mengamati secara langsung dilapangan disertai dakwah, dan juga dengan cara menggunakan media sosial Hal tersebut dikarenakan lingkungan sekitar rata-rata kelas menengah kebawah antara lain pembiayaan pertanian, perdagangan, perikanan, peternakan, dan pengusaha krupuk.

¹⁰⁷ Dirangkum dari hasil wawancara anggota BMT Muamalah Tulungagung tanggal 19 Agustus 2019

¹⁰⁸ *Ibid*

2. Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Loyalitas Anggota KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung

a. Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Loyalitas Anggota KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus mulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan. Berdasarkan hasil wawancara di lapangan yang dilakukan oleh peneliti secara langsung tentang kualitas pelayanan untuk meningkatkan loyalitas anggota, yang dijelaskan oleh Sigit Wicaksono yaitu:

“Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para anggota atas pelayanan yang nyata mereka terima dengan pelayanan mereka harapkan. Jika jasa yang diterima dan dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan

dipersepsikan baik, dan jika melampui harapan maka sangat baik, sementara jika sebaliknya maka kualitas dipersepsikan buruk.”¹⁰⁹

Dari pemaparan yang disampaikan oleh Sigit wicaksono selaku manager KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung bahwa kualitas pelayanan itu harus sesuai dengan syariat Islam agar anggota tetap nyaman. Pada dasarnya pelayanan yang baik adalah sebuah harapan utama bagi anggota, tak khayal jika anggota sering kecewa dengan pelayanan yang buruk. Pelayanan yang buruk bisa mengurangi pelanggan yang ada. Menurut Winarsih selaku anggota KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung dalam wawancaranya yaitu sebagai berikut:

“Kualitas pelayanan di KSPPS Sinar Amanah ini sangat bagus mbak, ramah dan juga sopan. Saya sampai sekarang nyaman menabung disini mbak.”¹¹⁰

Menurut Muhammad Fauzi dalam wawancaranya yaitu sebagai berikut:

“cara customer service di KSSP Sinar Amanah menyampaikan informasi seperti mediator, menjelaskan produk-produk yang sesuai dengan keinginan anggota.”¹¹¹

Dari pemaparan diatas bahwasanya beliau puas akan pelayanan yang dilakukan oleh KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung, dengan kepuasan yang beliau dapatkan beliau ingin tetap menjadi anggota di

¹⁰⁹ Dirangkum dari hasil wawancara dengan Sigit Wicaksono selaku manager KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung tanggal 30 Agustus 2019

¹¹⁰ Dirangkum dari hasil wawancara dengan Sri Widianti selaku anggota KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung tanggal 12 September 2019

¹¹¹ Dirangkum dari hasil wawancara dengan Muhammad Fauzi..., tanggal 12 September 2019

koperasi tersebut. Kepuasan beliau didorong oleh kualitas pelayanan yang dilakukan oleh *customer service*.

b. Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Loyalitas Anggota BMT

Muamalah Tulungagung

Kualitas pelayanan adalah tingkat pelayanan berdasarkan persepsi pelanggan. terhadap lima dimensi kualitas pelayanan pelanggan untuk menilai atau menentukan kualitas pelayanan ada 5 dimensi. Yang *pertama*, bukti fisik, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Meliputi fasilitas fisik (gedung dan gudang), perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Yang *kedua*, keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Yang *ketiga*, daya tanggap yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Yang *keempat*, jaminan, yaitu suatu kemampuan dan kesopansantunan dari para karyawan dimana hal ini dapat menanamkan kepercayaan dari para pelanggan dari adanya resiko dan keraguraguan kepada perusahaan. Dan yang *kelima*, empati, yaitu kemampuan memberi perhatian secara tulus yang diberikan kepada para pelanggan dan memahami apa yang dibutuhkan oleh para pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara di lapangan

yang dilakukan oleh peneliti secara langsung tentang kualitas pelayanan untuk meningkatkan loyalitas anggota, yang dijelaskan oleh Agung Hariyadi yaitu:

”Dalam kualitas pelayanannya lebih menekankan kekeluargaan, karena tidak sama dengan konvensional. Pelayanan cepat, mudah, pengajuan selama 3 hari sudah cair, dan murah sesuai dengan syariah, Murah dari lembaga koperasi lainnya, ada sistem bagi hasilnya/sesuai dengan kesepakatan, kemudahan untuk tawar menawar diawal.”¹¹²

Dari pemaparan Agung Hariyadi di BMT Muamalah Tulungagung sudah memberikan kualitas pelayanan maksimalnya kepada para anggotanya. Pelayanan dengan sistem kekeluargaan dan dalam pelayanan pun juga sangat cepat, juga selalu berusaha memahami dan memberikan solusi tentang semua keluhan yang anggota sampaikan diwaktu anggota mempertanyakan apa yang anggota tidak mengerti serta dengan sikap yang sopan, ramah dan telaten tersebut dapat menarik anggota agar anggota tetap nyaman menggunakan jasa BMT Muamalah Tulungagung. Dari pemaparan tersebut tidak ada perbedaannya jika dibandingkan dengan pelayanan yang di KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung. Sebagaimana hasil wawancara dengan Efa Agustin selaku anggota penabung di BMT Muamalah Tulungagung sebagai berikut:

“Pelayanan yang diberikan oleh customer service BMT Muamalah selama ini saya merasa puas, karena setiap saya bertanya selalu

¹¹² Dirangkum dari hasil wawancara dengan Agung Hariyadi selaku Manager di BMT Muamalah Tulungagung tanggal 17 September 2019

dijawab dengan jelas dan dengan senyum, sikap sopan, ramah, dan selalu bersikap tenang."¹¹³

Dari pemaparan diatas yang disampaikan oleh Efa Agustin dijelaskan bahwa pelayanan yang diberikan oleh BMT Muamalah ketika bertransaksi beliau merasa puas, itu terlihat ketika bertanya kepada *customer service* selalu dijawab dengan jelas dan dengan senyum, sikap sopan, ramah, dan selalu bersikap tenang. Itu semua sudah mencerminkan sikap melayani anggota yang baik yang dimiliki oleh *customer service* BMT Muamalah Tulungagung.

Dengan adanya penjelasan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan di KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung sudah memberikan pelayanan maksimalnya kepada para anggotanya. *Customer service* juga selalu berusaha memahami dan memberikan solusi tentang semua keluhan yang anggota sampaikan diwaktu anggota mempertanyakan apa yang anggota tidak mengerti serta dengan sikap yang sopan, ramah dan selalu bersikap tenang. Sebagaimana yang disampaikan oleh Wanto selaku anggota penabung BMT Muamalah Tulungagung sebagai berikut:

*"Saya sudah termasuk loyal di BMT Muamalah ini karena menurut saya, saya selalu melakukan transaksi termasuk menabung disini dan saya menyimpan uang saya juga disini."*¹¹⁴

¹¹³ Wawancara dengan Efa Agustin selaku anggota penabung BMT Muamalah Tulungagung, Tanggal 17 September 2019

¹¹⁴ Wawancara dengan Wanto selaku anggota Penabung BMT Muamalah Tulungagung, Tanggal 17 September 2019

Dari pemaparan yang disampaikan oleh Wanto bahwasanya beliau sudah termasuk anggota yang loyal di BMT Muamalah Tulungagung. Dengan memberikan pelayanan yang maksimal maka anggota akan senantiasa tetap loyal menggunakan produk serta jasa BMT Muamalah Tulungagung sebagai sarana bertransaksi.

Dengan adanya penjelasan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa anggota penabung di KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung sudah loyal. Dengan kualitas pelayanan yang maksimal maka anggota akan senantiasa tetap loyal menggunakan produk dan jasa di KSPPS Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung maupun di BMT Muamalah Tulungagung.