



kurangnya inovasi produk, anggota sering memilih produk yang umum yang mudah dilakukan dalam bertransaksi. sehingga tidak ada kemajuan untuk melakukan transaksi-transaksi pada produk-produk lainnya. Dalam menciptakan produk harus dapat memenuhi semua kebutuhan anggota yang berbeda dan menyeluruh. Dalam penggunaan keuangan inklusif, jika semakin banyak penggunanya maka semakin baik, maka sistem keuangan diharapkan menjangkau secara luas diantara penggunanya.

Karena di KJKS BMT produk masih belum bisa memenuhi kebutuhan masyarakat, kurangnya inovasi membuat masyarakat enggan menggunakan produk KJKS, meskipun sebagian masyarakat puas dengan produk yang ada dan menggunakannya, sebaiknya KJKS meningkatkan kualitas produk serta membuat inovasi produk-produk yang baru.

Selain kualitas produk, dukungan kualitas pelayanan juga di utamakan dalam mendorong anggota untuk giat melakukan transaksi-transaksi menabung serta membayar angsuran pembiayaan. Karena kualitas pelayanan dapat menentukan minat anggota. Sesuai dengan tujuan keuangan inklusif layanan keuangan harus nyaman.

Adapun upaya pelaksanaan keuangan inklusif KJKS BMT Amanah Ummah yakni memberikan kemudahan dalam bertransaksi seperti halnya syarat dan ketentuan serta harga, baik dalam simpanannya maupun dalam pembiayaan yang diberlakukan seperti syarat tabungan hanya menyetorkan fotocopy KTP calon anggota, dan setoran awal minimal 20.000,-.

Sesuai dengan syarat dan ketentuan produk tabungan KJKS BMT Amanah Ummah sejauh ini tidak ada hambatan masih bisa dijangkau oleh anggota atau calon anggota dengan mudah. Namun syarat pembiayaan, anggota kalangan bawah masih merasa terlalu sulit dan persyaratan yang diajukan terlalu banyak, sehingga memberatkan anggota atau calon anggota. Jika syarat dan ketentuan yang mudah, maka akan memancing calon anggota yang kemudian menjadi anggota untuk terus berinteraksi dan melakukan transaksi dengan perusahaan dalam jangka panjang.

Pengetahuan jasa dan produk sebagian anggota belum pernah menerima pesan singkat dari KJKS BMT Amanah Ummah baik dari selebaran brosur atau edukasi pengenalan jasa dan produk-produk KJKS, sebagian anggota hanya mengetahui dari mulut ke mulut saja. Terbatasnya pengetahuan tentang jasa dan produk-produk serta pengelolaan sumber pendapatan yang baik, minimnya akses terhadap informasi maupun layanan keuangan dan kurangnya pengetahuan tersebut, membatasi kemampuan individu untuk mengelola penghasilan, memilih jasa dan produk keuangan, edukasi pengenalan produk sangatlah dibutuhkan. Keadaan ini memperkuat perlunya edukasi keuangan diberikan kepada masyarakat kelompok bawah untuk meningkatkan pengetahuan mengenai layanan keuangan. Pengetahuan ini penting agar anggota merasa lebih aman berinteraksi dengan lembaga keuangan. Dengan adanya edukasi tersebut mereka diajak dan diarahkan kepada bagaimana menggunakan uang secara rasional. Dengan adanya sistem informasi yang baik pada anggota maka akan dapat ditingkatkan mutu

pengelolaan anggota. Untuk mewujudkan keuangan inklusif tidaklah mudah. Namun upaya dan strategi yang sudah dilakukan harus bisa dengan tepat merealisasikan indikator keuangan inklusif.

## **B. Implementasi *Financial Inclusion* (keuangan inklusif) bagi masyarakat Karah kecamatan Jambangan kota Surabaya**

Implementasi keuangan inklusif diharapkan semakin meningkatkan anggota untuk bertransaksi baik menabung maupun melakukan pembiayaan. Karena jasa keuangan tersedia untuk semua pengguna, dalam suatu sistem keuangan yang inklusif, ukuran ketersediaan kantor dapat dilihat dari jumlah cabang lembaga keuangan.

Lokasi kantor KJKS BMT Amanah Ummah sangat strategis dari jangkauan manapun. Adapun letak geografis kantor KJKS Amanah Ummah Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Sebelah selatan berbatasan dengan kantor BRI
2. Sebelah utara berbatasan dengan Koperasi Mitra Abadi Sentosa
3. Sebelah barat berbatasan dengan Pasar Karah Agung
4. Sebelah timur berbatasan dengan Perumahan Karah Indah

Sebagian anggota mengatakan jarak pasar dan kantor sangat dekat, jangkauan yang hemat baik hemat tenaga maupun hemat waktu.

Selain itu KJKS memberikan kesejahteraan dengan berupa keuntungan dalam menabung maupun melakukan angsuran pembiayaan, sistem pemasaran yang diterapkan KJKS yaitu memberikan keamanan dan kenyamanan bagi anggota, karena anggota tidak perlu datang ke kantor untuk melakukan

transaksi secara langsung. Melainkan *marketing* menggunakan sistem jempot bola, sistem jempot bola, *marketing* langsung mendatangi anggota. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan yang maksimal akan menumbuhkan sikap kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh KJKS. Hal ini merupakan hubungan saling menguntungkan antara anggota dengan petugas *marketing*.

Sistem jempot bola bukan hanya dilakukan untuk menambah jumlah anggota sehingga mampu meningkatkan pendapatan operasional suatu lembaga keuangan namun juga dilakukan untuk membuat anggota setia dengan memberikan pelayanan yang baik serta maksimal. Kelayakan petugas *marketing* menjadi ujung terwujudnya kesetiaan anggota. Karena ketika anggota merasa dihormati dan dihargai maka mereka akan memberikan perlakuan yang sama.

Untuk mengetahui perkembangan kegiatan keuangan inklusif dalam penggunaan produk pembiayaan yang mana mengukur kemampuan lama penggunaan jasa keuangan, dapat dilihat dari data yang terdaftar pada tahun 2013 sampai tahun 2015 diantaranya budi santoso 2 kali pembiayaan, siti aminah 2 kali pembiayaan, khumairah 2 kali pembiayaan, suliswati 2 kali pembiayaan, khadijah 2 kali pembiayaan, zumaroh 3 kali pembiayaan, emi kurnia 3 kali pembiayaan, ummu kulsum 3 kali pembiayaan, sumarlina 3 kali pembiayaan, maslikha 3 kali pembiayaan, sumiati 3 kali pembiayaan, khasanah 3 kali pembiayaan, abdul malik 3 kali pembiayaan, wiwik 3 kali

pembiayaan, ali imron 3 kali pembiayaan, zubaidah 3 kali pembiayaan, nur sholikha 3 kali pembiayaan.

Dari hasil data pembiayaan diatas pada tahun 2013 hingga 2015 jumlah lama penggunaan jasa keuangan, menunjukkan bahwa sejak tahun dimulainya keuangan inklusif, terdapat perubahan positif dan hasilnya memuaskan serta menunjukkan bahwa perubahan paling menonjol terutama di tiga tahun terakhir. Disisi lain meskipun laporan pembiayaan sudah menunjukkan hasil yang memuaskan namun kualitas segala aspek harus ditingkatkan menjadi lebih baik guna menambah minat anggota untuk melakukan pembiayaan selanjutnya.

Sedangkan dari jumlah laporan penggunaan produk simpanan dan pinjaman bisa dilihat dari jumlah laporan yang telah terdaftar di KJKS BMT Amanah Ummah pada tahun 2015 bulan januari 2902 orang, bulan februari sebanyak 2919 orang, bulan maret sebanyak 2937 orang, bulan april sebanyak 2961 orang, bulan mei sebanyak 2977 orang, bulan juni sebanyak 2993 orang, bulan juli sebanyak 3015 orang, bulan agustus sebanyak 3095 orang, bulan september sebanyak 3176 orang, bulan oktober sebanyak 3227 orang, bulan November sebanyak 3259 orang, bulan desember sebanyak 3274 orang.

Dapat dilihat pada laporan bulanan tahun 2015, laporan jumlah anggota pembiayaan dan simpanan menunjukkan perubahan yang baik, meskipun hanya terjadi pada bulan tertentu. Akan tetapi apabila diamati secara teliti dan dibandingkan dengan bulan lainnya ada kalanya terlihat hampir tidak ada perbedaan. Disisi lain, meskipun laporan jumlah anggota sudah mampu

