

**BAB III**  
**IMPLEMENTASI DAN EFEKTIVITAS *PERSONAL SELLING***  
**DALAM MEMASARKAN PRODUK PEMBIAYAAN *MUDĀRABAH***  
**PADA KJKS MANFAAT SURABAYA**

**A. Gambaran Umum KJKS Manfaat**

Koperasi sebagai soko guru Perekonomian Nasional perlu ditumbuhkan dan dikembangkan guna mendukung bangkitnya ekonomi masyarakat, bangsa dan negara. Dengan koperasi, partisipasi masyarakat terutama para pelaku usaha mikro dan kecil dalam membangun ekonomi keluarga, lingkungan dan bangsa dapat terakomodasi.

Konsep Lembaga Keuangan Mikro (LKM) sebagai sebuah langkah solutif dalam memberdayakan ekonomi masyarakat kelas menengah ke bawah sampai saat ini cukup memberikan andil yang signifikan dalam upaya meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat. Kecilnya kapasitas usaha serta lemahnya manajemen sering membuat mereka tidak tersentuh oleh Koperasi (*unKoperasiable*). Lembaga Keuangan Mikro (LKM) dalam bentuk BMT/KJKS/KSP/USP menjadi alternatif pertama dalam memenuhi kebutuhan mereka dalam aktivitas transaksi keuangan.

Atas realita tersebut LKM mulai mendapat perhatian yang lebih intens dari Pemerintah, bahkan dipercaya dapat menyelesaikan sebagian problematika masyarakat di bidang perekonomian. Secara khusus untuk LKM berbasis

syariah, adanya Fatwa MUI tanggal 16 Desember 2003 perihal haramnya bunga dalam melakukan transaksi keuangan memberikan pengaruh yang positif dalam pengembangannya.

KJKS MANFAAT pertama kali didirikan pada tanggal 29 Desember 2006 bertempat di Perumdos ITS blok W No. 10 Kelurahan Keputih, Kecamatan Sukolilo, Surabaya. Ide didirikannya KJKS Manfaat ini adalah dalam rangka menangkap peluang untuk terus mengembangkan diri serta menjadi bagian motor penggerak perekonomian masyarakat dengan memberikan kontribusi yang riil terhadap pemberdayaan masyarakat terutama kalangan menengah ke bawah dengan sistem syariah.<sup>1</sup>

### 1. Profil KJKS MANFAAT Surabaya

Nama	: KJKS Manfaat Surabaya
Kantor Pusat	: Jl. Gayung Kebonsari no.46 Surabaya
Telephone	: (031) 72468620,72593744
E-mail	: <a href="mailto:kjksmanfaat@gmail.com">kjksmanfaat@gmail.com</a>
Web Blog	: <a href="http://kjks-manfaat.blogspot.com">Http//kjks-manfaat.blogspot.com</a>
Mulai Berdiri	: 29 Desember 2006
Jenis Usaha	: Lembaga Pembiayaan Syariah
No. Badan Hukum	: 63/BH/XVI.37/2007

---

<sup>1</sup> *Company Profile* KJKS Manfat, 2011.

Tanggal	: 11 April 2007
No. NPWP	: 02.607.444.3-606.000
SIUP	: 503/2922-A/436.6.11/2010
TDP	: 583/3166.D./436.G.11/2010
Motto	: “Bermanfaat Untuk Semua”

## 2. Prinsip Kerja

KJKS Manfaat beroperasi atas dasar prinsip syariah Islam menetapkan budaya lembaga yang mengacu kepada sikap *akhlaqul karimah* (budi pekerti mulia), yang terangkum dalam lima sikap dasar yang disebut SIFAT, yaitu:<sup>2</sup>

- a. *Siddiq*, yaitu bersikap jujur terhadap diri sendiri, orang lain, dan Allah Swt.
- b. *Istiqamah*, yaitu bersikap teguh, sabar dan bijaksana.
- c. *Fatanah*, yaitu profesional, disiplin, mentaati peraturan, bekerja keras dan inovatif.
- d. *Amanah*, yaitu penuh rasa tanggung jawab dalam menjalankan tugas dan melayani mitra usaha.
- e. *Tabligh*, yaitu bersikap mendidik, membina dan memotivasi (para pegawai dan mitra usaha) untuk meningkatkan fungsinya sebagai khalifah di dunia.

---

<sup>2</sup> *Company Profile* KJKS Manfat, 2011.

### 3. Visi Dan Misi

#### a. Visi

Memberikan manfaat dan kesejahteraan kepada anggota, usaha mikro, usaha kecil dan *stakeholder*.<sup>3</sup>

#### b. Misi

- 1) Mengembangkan lembaga keuangan islam yang kuat, terpercaya dan memiliki jaringan yang luas.
- 2) Mengembangkan sumber daya insani yang profesional, cerdas, inovatif dan bertaqwa.
- 3) Memberikan kepercayaan bagi para mitra kerja serta rasa aman bagi semua kalangan yang menikmati jasa lembaga ini.
- 4) Berkomitmen tinggi menjadi lembaga keuangan yang murni sesuai syariah berorientasi kepada usaha mikro dan kecil.<sup>4</sup>

### 4. Struktur Dewan Pengawas Syariah, Pengurus, Pengawas, dan Pengelola

#### a. Dewan Pengawas Syariah

- 1) Ahmad Mudhoffar, Lc., MA
- 2) Drs. Syamsul Ma'arif

#### b. Pengurus

- 1) Ketua : Dr. Aries Sulisetyono

---

<sup>3</sup> *Company Profile* KJKS Manfat, 2011.

<sup>4</sup> *Company Profile* KJKS Manfat, 2011.

- 2) Sekretaris : Drs. Ali Mustofa
- 3) Bendahara : M.M. Munir, ST. MT

c. Pengawas

- 1) Ketua : Suyadi
- 2) Sekretaris : Rachmad Wiyono, Amd
- 3) Bendahara : Qadar Iswanto, Amd

d. Pengelola

- 1) Manajer : Saifuddin.S. Sos
- 2) Pemasaran : Kartika Dewi, S.Pd
- 3) Pemasaran : Yani, S.Pd
- 4) Keuangan : Fitrotul Ummamah

## 5. Produk-Produk Simpanan Dan Pembiayaan

a. Produk-produk Simpanan KJKS Manfaat yaitu :<sup>5</sup>

1) Simpanan “UMMAT”

Simpanan yang diperuntukkan bagi siapa saja dengan layanan mudah dan fleksibel serta pemberian bonus akhir tahun sesuai dengan kebijakan KJKS. Sistemnya adalah Wadiah (Bonus).

---

<sup>5</sup> *Company Profile* KJKS Manfaat, 2011.

2) SI “QUAT” (Simpanan Kurban dan Aqiqah Bermanfaat)

Diperuntukkan bagi mereka yang ingin berkorban di Idul Adha atau mempersiapkan aqiqah bagi anak. Sistemnya adalah Mudharabah (Bagi Hasil).

3) SI “WALI” ( Simpanan *Walimatul Ursy*)

Mempersiapkan hari pernikahan lebih terprogram dan terencana. Sistemnya adalah Mudharabah (Bagi Hasil).

4) SI “PINTAR” (Simpanan Pendidikan Pelajar)

Simpanan bagi pelajar atau santri untuk mempersiapkan masa depannya. Sistemnya adalah Mudharabah (Bagi Hasil).

5) SI ”MUDAH” (Simpanan Berjangka *Muḍārabah* )

Adalah produk alternatif investasi yang pengambilannya pada waktu tertentu sesuai dengan kesepakatan dan perjanjian. Jangka waktu SIMUDAH antara 3 – 36 bulan.

a) Keuntungan penyimpanan dana melalui SIMUDAH:

- 1) Halal, karena dikelola secara syariah
- 2) Pelayanan yang fleksibel
- 3) Bagi hasil yang kompetitif
- 4) Aman, karena dikelola oleh lembaga yang berpengalaman dan SDM yang profesional
- 5) Khusus penyimpan komunal, simpanan dapat dijemput

- 6) ARO, *Automatic Roll Over* yaitu otomatis diperpanjang apabila nasabah tidak datang ketika jangka waktu investasi berakhir (SIMUDAH).

b. Produk-Produk Pembiayaan

1) Pembiayaan Produktif

a. *Muḍārabah* (Kerjasama Usaha)

*Muḍārabah* adalah akad kerja sama usaha antara dua pihak, di mana pihak pertama (*ṣāhibul māl*) menyediakan seluruh modal (100%), sedangkan pihak lainnya adalah pengusaha/pengelola (*muḍārib*). Keuntungan usaha dibagi menurut kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak perjanjian. Apabila terjadi kerugian, maka ditanggung oleh *ṣāhibul māl* (selama kerugian itu bukan karena kelalaian *muḍārib*). Apabila karena kelalaian *muḍārib*, maka yang bersangkutan yang harus menanggung kerugian tersebut.

Pola transaksi *muḍārabah*, biasanya diterapkan pada produk-produk pembiayaan dan pendanaan. Pada sisi penghimpunan dana, *al-muḍārabah* diterapkan pada: Simpanan dan Simpanan Berjangka. Sedangkan pada sisi pembiayaan, *al-muḍārabah*, diterapkan untuk pembiayaan modal kerja.

Dengan menempatkan dan dalam prinsip *al-muḍārabah*, pemilik dana tidak mendapatkan bunga seperti halnya di Koperasi Konvensional, melainkan nisbah bagian keuntungan.

Sedangkan dalam sisi pembiayaan, bila seorang pedagang membutuhkan modal untuk berdagang maka dapat mengajukan permohonan untuk pembiayaan bagi hasil seperti *al-muḍārabah*. Caranya dengan menghitung terlebih dahulu perkiraan pendapatan yang akan diperoleh oleh nasabah dari proyek tersebut. Misalkan, dari modal Rp. 30 juta diperoleh pendapatan Rp. 5 juta/bulan. Selebihnya dibagi antara Koperasi dengan nasabah dengan kesepakatan di muka, misalnya 60 persen untuk nasabah dan 40 persen untuk Koperasi.

b. *Musyarākah* (Modal Kerja)

*Musyarākah* adalah akad kerja sama antara dua pihak atau lebih untuk suatu usaha tertentu di mana masing-masing pihak memberikan kontribusi dana atau *amal/expertise* dengan kesepakatan bahwa keuntungan dan resiko akan ditanggung bersama sesuai dengan kesepakatan.

Dalam sistem ini, terkandung apa yang biasa disebut di Koperasi konvensional sebagai sarana pembiayaan. Secara konkret, bila Anda memiliki usaha dan ingin mendapatkan tambahan modal,



Anda bisa menggunakan produk *al-musyarākah* ini. Inti dari pola ini adalah koperasi syariah dan anda secara bersama-sama memberikan kontribusi modal yang kemudian digunakan untuk menjalankan usaha. Porsi koperasi syariah akan diberlakukan sebagai penyertaan dengan pembagian keuntungan yang disepakati bersama. Dalam koperasi konvensional, pembiayaan seperti ini mirip dengan kredit modal kerja.

## 2) Pembiayaan Konsumtif

### 1. *Murābahah* (Jual Beli)

*Murābahah* adalah akad transaksi jual beli suatu barang di mana penjual menyebutkan harga jual yang terdiri dari harga pokok barang dan tingkat keuntungan (*margin*) tertentu atas barang, dan harga jual tersebut disetujui oleh pembeli. Karakteristiknya adalah penjual harus memberitahukan harga produk yang dibelinya dan menentukan suatu tingkat keuntungan (*margin*) sebagai tambahannya. Pembelian barang untuk kepentingan konsumtif seperti : HP, Lemari Es, Mesin Cuci, TV, dll.

### 2. *Ijārah* (Sewa)

*Ijarah* Adalah pemindahan hak guna (manfaat) atas suatu aset dalam waktu tertentu dengan pembayaran sewa (*ujroh*) tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan aset itu sendiri. Serta Kontrak yang

melibatkan suatu barang (sebagai harga) dengan jasa atau manfaat atas barang lainnya. Seperti sewa rumah, ruko, kendaraan, dan (khusus pendidikan dan pernikahan akadnya ijarah multi jasa).

**a. Prosedur Pembukaan Rekening Simpanan di KJKS MANFAAT Surabaya**

Simpanan syariah dalam mata uang rupiah yang akan meringankan transaksi keuangan anda, memberikan akses yang mudah, serta manfaat yang luas.

a) Peruntukan :

1) Perorangan usia 18 tahun ke atas

b) Fitur Unggulan :

1) Gratis biaya administrasi

2) Tanpa saldo minimum

3) Gratis biaya penutupan rekening (wadi'ah)

4) Limit tarik tunai di Manfaat hingga Rp 2 Juta / hari

c) Fitur Umum :

1) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad Wadi'ah (Titipan)  
minimum setoran berikutnya : Rp 1.000

2) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad Mudharabah (Bagi Hasil)  
minimum setoran berikutnya : Rp 10.000

d) Manfaat :

1) Mendapatkan kartu Simpanan

- 2) Pilihan pembayaran zakat, infaq dan shodaqoh otomatis
  - 3) Pembelian pulsa selular elektronik
  - 4) Aman dan terjamin
- e) Syarat :
- 1) WNI : KTP/SIM/ KIPEM yang masih berlaku
  - 2) Setoran pembukaan minimum : Rp 10.000

**b. Prosedur Pengajuan Pembiayaan di KJKS MANFAAT Surabaya**

Pembiayaan konsumtif yang diperuntukkan bagi beragam jenis pembelian konsumtif kepada karyawan/guru/PNS (selaku *end user*) melalui koperasi.

- a) Peruntukkan:
- 1) Karyawan usia 18 tahun ke atas secara berkelompok yang diajukan oleh Koperasi Karyawan.
- b) Fitur Unggulan :
- 1) Jangka waktu pembiayaan hingga 12 bulan
  - 2) Angsuran disesuaikan dengan kebutuhan
  - 3) Plafond pembiayaan yang diterima koperasi maksimal sesuai dengan total kemampuan angsuran anggota koperasi
  - 4) Pelunasan sebelum jatuh tempo tidak dikenakan denda

c) Fitur Umum :

- 1) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *muḍārabah* (bagi hasil) antara koperasi dengan koperasi atas pendapatan marjin pembiayaan *murābahah* (jual beli) dari yang disalurkan kepada anggota.
- 2) Plafond per anggota disesuaikan.
- 3) Dilindungi oleh asuransi jiwa sehingga pembiayaan akan dilunasi oleh perusahaan asuransi apabila anggota koperasi meninggal dunia.
- 4) Fasilitas angsuran secara kolektif melalui *autodebet* rekening giro/Simpanan koperasi.

d) Persyaratan Lembaga :

- 1) Berasal dari BUMN/BUMD, perusahaan multinasional, perusahaan terbuka (*go public*), lembaga pemerintahan, yayasan/sekolah swasta yang memiliki.
- 2) Pengurus/Pimpinan atas nama Lembaga yang bersedia menjadi *avalist* penuh atas pembiayaan yang disalurkan kepada karyawan/anggota lembaganya.
- 3) Perusahaan/lembaga telah beroperasi minimal 2 tahun.
- 4) Memiliki laporan keuangan yang sesuai standard dan membukukan laba positif minimal 2 tahun terakhir.

e) Persyaratan Administratif untuk Pengajuan :

- 1) Mengisi form pengajuan pembiayaan
- 2) Surat kuasa pengajuan pembiayaan dari lembaga
- 3) NPWP institusi yang masih berlaku
- 4) Legalitas pendirian dan perubahannya (jika ada) dan pengesahannya
- 5) Izin-izin usaha : SIUP, TDP yang masih berlaku
- 6) Data-data pengurus/pimpinan perusahaan
- 7) Laporan keuangan 2 tahun terakhir
- 8) Fotocopy mutasi rekening buku Simpanan/statement giro 6 bulan terakhir.
- 9) Daftar nominatif anggota yang akan menerima pembiayaan.
- 10) Daftar spesifikasi kebutuhan per anggota yang akan menerima pembiayaan.
- 11) Fotocopy KTP dan KK anggota yang mengajukan.
- 12) Daftar data gaji anggota yang mengajukan.
- 13) Copy slip gaji & surat keterangan kerja/SK sebagai pegawai/PNS.

**6. Performa KJKS MANFAAT**

a. Kondisi Anggota

Tahun 2007 total ANGGOTA sebanyak 27 orang sampai dengan tahun 2011 jumlah Anggota KJKS MANFAAT terus meningkat sebanyak

475 orang.<sup>6</sup>

**Tabel 1.2**  
**Kondisi Perkembangan Anggota**

NO	TAHUN	TOTAL ANGGOTA
1	2007	27
2	2008	40
3	2009	350
4	2010	400
5	2011	510

Sumber : Laporan RAT 2011 KJKS Manfaat

b. Kondisi Wilayah Kerja

Wilayah kerja KJKS MANFAAT meliputi 23 kecamatan di Kota Surabaya.

**Tabel 1.3**  
**kondisi jangkauan wilayah kerja**

NO	WILAYAH	KECAMATAN
1	SURABAYA TIMUR	4
2	SURABAYA BARAT	5
3	SURABAYA PUSAT	4
4	SURABAYA UTARA	5
5	SURABAYA SELATAN	5
Total		24

Sumber : Laporan RAT 2011 KJKS Manfaat

---

<sup>6</sup> *Company Profile* KJKS Manfat, 2011.

c. Kondisi Modal

**Tabel 1.4**  
**Perkembangan Modal**

NO	TAHUN	TOTAL MODAL
1	2007	Rp. 46.749.721
2	2008	Rp. 41.227.398
3	2009	Rp. 54.887.308
4	2010	Rp. 632.706.399
5	2011	Rp. 683.404.040

Sumber : Laporan RAT 2011 KJKS Manfaat

Awal berdirinya KJKS Manfaat memulai operasionalnya dengan bermodalkan Rp. 13.000.000,- akhir tahun 2007 total MODAL sebesar Rp. 46.749.721,- sampai dengan tahun 2011 jumlah MODAL KJKS MANFAAT terus meningkat sebesar Rp. 683.404.040,-

d. Kondisi Asset

**Tabel 1.5**  
**Perkembangan Asset**

NO	TAHUN	TOTAL ASSET
1	2007	Rp. 105.667.240
2	2008	Rp. 227.131.486
3	2009	Rp. 672.454.194
4	2010	Rp. 1.328.588.860
5	2011	Rp. 1.791.390.398.91
6	Okt 2012	Rp. 2.039.718.117.56

Sumber : Laporan RAT 2011 KJKS Manfaat

Dari tahun 2007 total Asset KJKS Manfaat yang telah dibukukan sebesar Rp. 105.667.240,- sampai dengan tahun Oktober 2012 Asset KJKS MANFAAT terus meningkat sebesar Rp. 2.039.718.117.56

## 7. Mitra KJKS MANFAAT

Microfin, BAZ Propinsi Jatim, Kementrian Agama Propinsi Jatim, Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surabaya, Dinas Koperasi dan UMKM propinsi Jatim, KJKS Indonesia, Pusat KJKS Jatim, TKIT AL Ikhsan, TKIT AL Ikhlas, PT. Terafulk Indonesia, CV. Amanu, CV. Mocaff, ITS Surabaya, IAIN Sunan Ampel Surabaya, RS. Mitra keluarga, Takaful Mikro Indonesia (TAKMIN), UD. Tio At-Tibinji, Ukm Surabaya, dll.<sup>7</sup>

### a) CSR

- a. Pelatihan bagi Koperasi Syariah, Gapoktan, dan UKM Baru
- b. Magang Mahasiswa IAIN Sunan Ampel surabaya
- c. Studi banding mahasiswa ITS Surabaya, Unitomo, Unair, Unipra, dan KJKS/BMT dari Propinsi Jawa barat, Medan, NTB, dan Jatim.
- d. Santunan Anak yatim, Dhuafa, dan Ibu-ibu janda.

## B. Implementasi / Penerapan *Personal Selling* dalam Memasarkan Produk *Muḍarabah* pada KJKS Manfaat

Selama peneliti berada di KJKS Manfaat, peneliti melakukan observasi dan wawancara dengan *salesperson* maupun karyawan yang bisa memberikan

---

<sup>7</sup> *Company Profile* KJKS Manfat, 2011.



jawaban atas pertanyaan yang saya ajukan sehingga nantinya bisa memberikan data yang memang betul-betul peneliti butuhkan. Implementasi *personal selling* pada KJKS Manfaat adalah sangat bagus, yaitu dengan langkah-langkah *salesperson* mencari anggota ke pasar yang menjadi tempat anggota yang sudah dianggap prospek, lalu melakukan pendekatan kepada anggota, selanjutnya menawarkan produk KJKS Manfaat dan menjelaskannya, lalu *salesperson* menanyakan kepada calon anggota prospek itu apakah berminat menjadi anggota atau tidak.

Hal ini seperti ditegaskan oleh bapak Saifuddin yang sebagai manajer KJKS Manfaat mengatakan :

“Pertama Saya sebagai *salesperson* mendatangi calon anggota yang prospek, kemudian menawarkan produk-produk KJKS Manfaat. Awalnya sulit mencari nasabah karena kebanyakan mereka tidak paham apa itu KJKS Manfaat, serta produk-produk yang ditawarkan, mereka sama sekali tidak paham itu semua, namun saya yang tugasnya memang memberikan pemahaman semua itu, maka sedikit demi sedikit saya menjelaskannya dan *alhamdulillah* sekarang sudah banyak yang memahami. Lalu terakhir menanyakan kepada calon anggota tersebut berminat menjadi anggota atau tidak. Dan kami selalu memelihara hubungan baik dengan anggota kami, baik yang sudah lunas pembiayaannya ataupun yang masih proses mengangsur. Dan yang perlu diketahui kebanyakan anggota merasa enak menabung ataupun mengajukan pembiayaan, karena ketika hendak menabung atau hendak mengangsur hutang peminjaman mereka, para *salesperson* mendatangi mereka, anggota tidak perlu datang ke KJKS Manfaat, itu bagi anggota/nasabah yang sibuk. Dan model seperti ini

sekarang ditiru oleh bank/lembaga keuangan yang berada di sekitar KJKS Manfaat Surabaya”.<sup>8</sup>

Selain cara di atas KJKS Manfaat yang dikatakan oleh bapak Saifuddin ditambahkan juga oleh Ibu Yani beliau staf pemasaran KJKS Manfaat yang mengatakan bahwa, model pemasaran yang ada pada KJKS Manfaat adalah :

“Pertama kali KJKS Manfaat yang waktu itu membentuk kelompok di sebuah rumah salah teman untuk membantu memasarkan produknya, lalu kemudian ketika diperlukan penjelasan dari *salesperson* KJKS Manfaat maka *salesperson* langsung mendatangi rumah ke rumah tersebut untuk menjelaskan produk yang ditawarkan, dengan berjalannya waktu KJKS Manfaat semakin maju dan berkembang maka sistem pemasarannya dirubah yaitu dengan cara *salesperson* langsung terjun ke pasar dan mencari calon anggota prospek, lalu mendekati dan menawarkan produk tawarannya serta menjelaskan masing-masing produk yang ada di KJKS Manfaat, dan yang terakhir *salesperson* menanyakan kepada calon anggota prospek tersebut apakah mereka mau menggunakan produk KJKS Manfaat ataukah tidak. Apabila calon anggota prsopek tadi mau menggunakan produk KJKS Manfaat maka *salesperson* akan menyuruh calon anggota tersebut ke kantor KJKS Manfaat terdekat dengan membawa persyaratan yang sudah dijelaskan. Baru kemudian *salesperson* memberikan pada bagian operasional untuk memprosesnya”.<sup>9</sup>

Adapun langkah-langkah yang dilakukan oleh *salesperson* KJKS Manfaat dalam implementasi *personal selling* adalah pertama *salesperson* mengidentifikasi anggota yang dianggap prospek, lalu *salesperson* melakukan pendekatan serta menawarkan produk pembiayaan *muḍārabah* serta produk lainnya dengan memberikan penjelasan masing-masing produk KJKS Manfaat

---

<sup>8</sup> Saifuddin, *Wawancara*, Surabaya, 10 Desember 2013.

<sup>9</sup> Yani, *Wawancara*, Surabaya, 10 Desember 2013.

lalu *closing*, pada waktu itulah diketahuinya calon anggota itu membeli atau tidaknya produk KJKS Manfaat.

Hal ini seperti diperkuat oleh bapak Saifuddin yang sebagai manajer KJKS Manfaat mengatakan :

“Produk KJKS Manfaat itu dipasarkan dengan menggunakan sistem dari orang (*salesperson*) ke orang (anggota/nasabah) secara langsung atau dikenal dengan istilah *personal selling*. Awalnya kami sebagai *salesperson* langsung mengidentifikasi calon anggota prospek yang ada di pasar dimana KJKS Manfaat berada, lalu kami mendekati calon anggota yang sudah kami anggap prospek, kemudian kami langsung menawarkan produk dan kami jelaskan satu persatu produk kepada calon anggota sampai dipastikan calon anggota tersebut itu mau membeli atau tidak. Jikalau calon anggota itu membeli maka langsung kami proses di tempat lalu untuk kelengkapan persyaratan kami langsung mengarahkan untuk datang ke kantor KJKS Manfaat”.<sup>10</sup>

Keunggulan dari *personal selling* pada KJKS Manfaat adalah seperti yang di sampaikan oleh Ibu Yani yang sebagai staf pemasaran KJKS Manfaat mengatakan :

“Kalau keunggulan dari model pemasaran yang kita terapkan, atau dalam bahasa teorinya *personal selling* itu para *salesperson* itu bisa mempromosikan produk yang kita tawarkan disesuaikan dengan kebutuhan dalam cara menawarkannya. Dan yang paling penting *salesperson* dapat mengetahui seketika itu juga jawaban dari calon anggota/nasabah atas mau membeli/menggunakan jasa yang di tawarkan atau tidak”.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> Saifuddin, *Wawancara*, Surabaya, 10 Desember 2013

<sup>11</sup> Yani, *Wawancara*, Surabaya, 10 Desember 2013

Hal ini seperti diperkuat oleh bapak Saifuddin yang sebagai manajer KJKS Manfaat mengatakan :

“Keunggulan dari model pemasaran yang kita terapkan, atau yang dikenal dengan *personal selling* itu menurut saya, *salesperson* dapat mempromosikan produk yang kita tawarkan langsung kepada calon anggota sasaran kita. Dan bisa bersilatullah kepada banyak orang”.<sup>12</sup>

*Salesperson* dapat menawarkan produk dengan cara yang bisa disesuaikan dengan kebutuhan lapangan, dan juga bisa mengetahui secara langsung jawaban calon anggota apakah mau menggunakan produk pembiayaan KJKS Manfaat atau tidak. Terjadinya umpan balik pertanyaan dari calon anggota itulah yang sangat diharapkan ketika *salesperson* menawarkan produk. Inilah keunggulan *personal selling*, *salesperson* bisa lebih akrab dengan masyarakat luas, dan bisa bersilatullah.

Adapun kelemahan dari sistem pemasaran *personal selling* adalah dibutuhkannya tenaga penjual/ *salesperson* yang memang benar-benar mampu untuk menjalankan tugas sebagai *salesperson* yaitu memasarkan produk dari KJKS Manfaat. Selain sulitnya mencari *salesperson* yang memang mampu, juga butuh tenaga penjual yang banyak, karena tidak mungkin dalam waktu yang cepat *salesperson* mampu untuk mempengaruhi calon anggota prospek untuk menjadi anggota di KJKS Manfaat, karena *salesperson* harus mendatangi satu

---

<sup>12</sup> Saifuddin, *Wawancara*, Surabaya, 10 Desember 2013

persatu dari calon anggota prospek, sehingga waktu yang dibutuhkan untuk mendatangi calon anggota prospek relatif lebih lama.

Hal ini seperti ditegaskan oleh Ibu Yani yang sebagai staf pemasaran KJKS Manfaat mengatakan :

“Butuhnya tenaga penjual atau *salesperson* yang banyak serta membutuhkan waktu yang relatif lebih lama dari pada model pemasaran yang lain”.<sup>13</sup>

Lebih lanjut oleh bapak Saifuddin yang sebagai manajer KJKS Manfaat mengatakan :

“Butuh waktu yang relatif lebih lama, karena kita mendatangi satu persatu calon anggota sasaran. Selain itu keterbatasan tenaga penjual/*salesperson*, sehingga tidak bisa menjangkau calon anggota yang menjadi target dengan cepat”.<sup>14</sup>

Kendala yang muncul di KJKS Manfaat adalah anggota banyak yang sulit memenuhi persyaratan yang harus di penuhi ketika mengajukan pembiayaan, padahal semua itu untuk kemaslahatan anggota juga namun karena kebanyakan anggota KJKS Manfaat kurang mengerti akan tujuan dari semua itu. Namun pihak KJKS Manfaat bisa untuk memberikan penjelasan kepada anggota, dengan penjelasan secara detail, maka anggota tersebut mau memenuhi persyaratan.

---

<sup>13</sup> Yani, *Wawancara*, Surabaya, 10 Desember 2013

<sup>14</sup> Saifuddin, *Wawancara*, Surabaya, 10 Desember 2013

Hal ini seperti ditegaskan oleh Ibu Yani yang sebagai staf pemasaran

KJKS Manfaat mengatakan :

“Ya benar tiap usaha memang pasti ada kendala, kalau yang saya temukan kendalanya adalah missskomunikasi antara kita (KJKS Manfaat) dengan anggota/nasabah, baik itu masalah produk ataupun persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi oleh calon anggota/nasabah ketika mau mengajukan pembiayaan, hal ini disebabkan karena komunikasi salesperson yang kadang kurang memberikan pemahaman tentang produk yang ditawarkan, namun setelah dijelaskan oleh *customer service* di kantor KJKS Manfaat mereka (anggota) langsung memahami”<sup>15</sup>.

Selain kendala di atas, ada juga anggota yang memperlmasalahkan *margin*, karena kalau dibandingkan dengan lembaga keuangan lainnya memang *margin* di KJKS Manfaat lebih tinggi. Namun *salesperson* KJKS Manfaat selama peneliti ketahui mampu untuk memberikan penjelasan secara perinci kemana *margin* yang tinggi itu di berikan. Setelah penjelasan itu mereka menyadari dan banyak yang memakai produk KJKS Manfaat.

Hal ini seperti diperkuat oleh bapak Saifuddin yang sebagai manajer

KJKS Manfaat mengatakan :

“Tentu dalam setiap apapun didunia ini pasti ada kendala/penghambat, sepengalaman saya selama menjadi *salesperson* di KJKS Manfaat ini adalah anggota banyak yang mengeluhkan persoalan *Margin*/bagi hasil hal itu saya alami waktu pertama kali menemui calon anggota, tapi *alhamdulillah* setelah saya jelaskan mereka paham dan mau membelinya, ya saya pikir karena mereka

---

<sup>15</sup> Yani, *Wawancara*, Surabaya, 10 Desember 2013.

masih asing dengan lembaga keuangan syariah. Akan tetapi akhirnya ini *alhamdulillah* sudah mengurang sejalan dengan sudah mulai banyaknya yang memahami sistem yang kita pakai”.<sup>16</sup>

Keakraban *salesperson* dengan anggota juga menjadi faktor implementasi *personal selling* itu berhasil menggaet para calon anggota serta yang sudah menjadi anggota untuk selalu menggunakan jasa dari KJKS Manfaat. Dan juga proses pembayaran cicilan yang sangat mudah serta di jemput ke tempat anggota,

Hal ini seperti ditegaskan oleh bapak Saifuddin yang sebagai manajer KJKS Manfaat mengatakan :

“Faktor yang mempengaruhi *Personal Selling* pada KJKS Manfaat adalah keakraban *Salesperson* KJKS Manfaat dengan anggota itu yang membuat mereka menjadi semakin santai ketika meminjam kepada KJKS Manfaat. Selain itu juga karena faktor pelayanan yang KJKS Manfaat berikan berupa cicilan/angsuran anggota yang di ambil langsung ketempat anggota oleh *salesperson*, sehingga anggota tidak disibukkan dengan mengantarkan uang cicilan ke kantor KJKS Manfaat, hal ini yang menjadi nilai tawar KJKS Manfaat kepada anggota”.<sup>17</sup>

Hal di atas adalah faktor yang mempengaruhi *personal selling* sehingga membuat anggota betah untuk menggunakan kembali jasa yang ditawarkan KJKS Manfaat.

---

<sup>16</sup> Saifuddin, *Wawancara*, Surabaya, 10 Desember 2013

<sup>17</sup> Saifuddin, *Wawancara*, Surabaya, 10 Desember 2013.

Prinsip penerapan/implementasi *personal selling* pada KJKS Manfaat, sehingga usaha yang digelutinya itu menjadi semakin maju dan berkembang di mana-mana, kesimpulan yang bisa peneliti ambil adalah, sebuah prinsip yang sudah lumrah yang sudah di contohkan oleh Rasulullah Muhammad SAW dalam merintis usahanya sehingga beliau menjadi saudagar yang terkenal di jazirah arab serta wilayah yang lainnya, yaitu SIFAT, *Siddiq* (Jujur), *Istiqamah* (Konsisten), *Fathanah* (Profesional), *Amanah* (Kepercayaan), *Tabligh* (Komunikatif).

Hal ini seperti diperkuat oleh Ibu Yani yang sebagai staf pemasaran KJKS Manfaat mengatakan :

“Prinsip *personal selling* yang harus di terapkan di KJKS Manfaat adalah SIFAT yaitu singkatan dari *siddiq/ jujur, istiqomah, fathanah/ cerdas, amanah, dan tabligh/ menyampaikan yang hak*. Itulah prinsip yang kita pakai, karena nabi mempunyai sifat itu semua maka kami tidak ragu lagi untuk mencoba menerapkannya pada KJKS Manfaat ini”<sup>18</sup>.

**C. Efektifitas *personal selling* yang dilakukan oleh KJKS Manfaat, dalam meyakinkan para nasabahnya.**

Pengamatan peneliti serta diskusi dengan para karyawan menunjukkan bahwa sistem pemasaran dengan *personal selling* itu berhasil untuk meningkatkan usaha KJKS Manfaat, setiap triwulannya peningkatan

---

<sup>18</sup> Yani, *Wawancara*, Surabaya, 10 Desember 2013.



anggota yang cukup signifikan, yaitu dengan rata-rata 20 sampai 150 anggota yang pengajuan pembiayaannya direalisasikan/dicairkan oleh KJKS Manfaat.

Hal ini seperti ditegaskan oleh Ibu Yani yang sebagai staf pemasaran KJKS Manfaat mengatakan :

”Ya. Dengan bukti anggota/nasabah KJKS Manfaat bertambah rata-rata tidak kurang dari 150 orang tiap triwulannya sesuai proyeksi peminjam dan petugas pembiayaan.

**Tabel 1.6**  
**Proyeksi Peminjam dan Petugas Pembiayaan di KJKS Manfaat**

Item	Triwulan I	Triwulan 2	Triwulan 3	Triwulan 4
Peminjam aktif	Rp. 419.000.000	Rp. 650.000.000	Rp. 925.000.000	Rp. 1.200.000.000
Petugas pembiayaan	2	2	2	2

*Sumber* : Rencana keuangan dari bisnis plan KJKS Manfaat Surabaya tahun 2012

Perbandingan antara jumlah peminjam dan petugas pembiayaan cukup efektif berkisar antara 187,5 juta rupiah hingga 862,5 juta rupiah peminjam per petugas pembiayaan. Selama triwulan pertama *Account Officer* (AO) bisa dibantu oleh manajer untuk mengejar target pencairan dana”.<sup>19</sup>

Lebih lanjut bapak Saifuddin yang sebagai manajer KJKS Manfaat mengatakan :

“Dengan bukti anggota mengajukan pembiayaan KJKS Manfaat rata-rata tidak kurang dari 150 orang tiap bulannya anggota mengajukan pembiayaan”.<sup>20</sup>

---

<sup>19</sup> Yani, *Wawancara*, Surabaya, 10 Desember 2013.

<sup>20</sup> Saifuddin, *Wawancara*, Surabaya, 10 Desember 2013.

Implementasi *personal selling* yang sudah digunakan sebagai alat memasarkan produk pembiayaan *muḍārabah* di KJKS Manfaat sangat efektif karena *salesperson* sangat mudah menjangkau calon anggota prospek walaupun memang membutuhkan waktu yang relatif lebih lama. Dengan *personal selling*, *salesperson* bisa memberikan masukan pengetahuan tentang agama kepada calon anggota prospek tersebut. Pemasaran dengan *personal selling* sangat efektif karena bidikan calon anggota KJKS Manfaat adalah pedagang di pasar, jadi sangat tepat jika pemasarannya dengan *personal selling*/tatap muka. Jika model pemasaran dengan yang lain, contoh dengan media cetak atau media elektronik, kebanyakan calon anggota tidak percaya penuh karena bukti tidak ada kalau memang betul-betul lembaga keuangan itu ada.

Hal ini seperti ditegaskan oleh Ibu Yani yang sebagai staf pemasaran KJKS Manfaat mengatakan :

“Sepengalaman saya selama di KJKS Manfaat pemasaran dengan *personal selling* sangat efektif karena sangat mudah kita menjangkau calon nasabah serta kita bisa memberi masukan tentang agama jadinya para calon anggota/nasabah. Selain itu karena sasaran anggota yang kita bidik adalah pedagang pasar atau masyarakat yang berpenghasilan kecil, jadi dengan *personal selling* kita bisa memaksimalkan komunikasi, karna saya yakin jika pemasarannya bukan dengan *personal selling* berkembangnya KJKS Manfaat akan lama. Bagaimana tidak contoh saja kalau kita memasarkannya lewat

media cetak sebut saja koran, mereka kan jarang sekali membaca bagaimana mau mengetahui kalau ada KJKS Manfaat, seperti itu”.<sup>21</sup>

*Personal selling* yang diterapkan di KJKS selain memasarkan produk, juga menagih kepada anggota yang mempunyai pembiayaan di KJKS Manfaat. Jadi, dengan demikian, anggota sangat dimanjakan, tidak perlu repot ke kantor jika anggota mempunyai kesibukan, karena *salesperson* yang akan mengambil ke tempat anggota.

Lebih lanjut oleh Ibu Yani yang sebagai staf pemasaran KJKS Manfaat mengatakan :

“Selama saya bekerja sebagai *salesperson* di KJKS Manfaat ini saya memasarkan dengan tatap muka terus/*personal selling*, karena masyarakat disini sangat suka ketika pagawainya langsung yang mendatangi mereka dari pada hanya melalui selebaran/brosur. Karena dengan bertemu secara langsung mereka langsung dapat mengetahui secara detail apa yang ditawarkan tersebut”.<sup>22</sup>

Sistem pemasaran *personal selling* yang diterapkan di KJKS Manfaat sangat bagus sehingga mampu meyakinkan para calon anggota prospek.

Hal ini ditegaskan oleh bapak Saifuddin yang sebagai manajer KJKS Manfaat mengatakan :

“Dengan bukti bahwa ketika calon anggota mendapatkan informasi dari anggota KJKS Manfaat mereka tidak serta merta langsung percaya, namun setelah nasabah yang mengajak temannya itu

---

<sup>21</sup> Yani, *Wawancara*, Surabaya, 10 Desember 2013.

<sup>22</sup> Yani, *Wawancara*, Surabaya, 10 Desember 2013

mengadakan kepada kita lalu kita datang, maka mereka langsung mau menjadi anggota KJKS Manfaat.<sup>23</sup>

Berdasarkan data di atas bahwa KJKS Manfaat banyak sekali yang membantu menawarkan produk kepada calon anggota prospek dengan bantuan anggota yang sudah lama menggunakan produk KJKS Manfaat mengajak kepada temannya agar mau menggunakan produk KJKS Manfaat. Namun kebanyakan calon anggota yang di ajak oleh temannya masih membutuhkan penjelasan secara langsung dari *salesperson* KJKS Manfaat, sehingga nantinya tidak terjadi penipuan.

Selain dengan *personal selling*, KJKS Manfaat juga memasarkan produknya dengan mengeluarkan *Free Magazine* yang berisikan tentang kajian keagamaan serta masalah ekonomi syariah, diharapkan dari munculnya *Free Magazine* tersebut masyarakat memahami ekonomi syariah, serta produk-produk yang ditawarkan KJKS Manfaat, karena banyak sekali masyarakat yang tidak memahami ekonomi yang sesuai dengan syariah. Pemasaran melalui *Free Magazine* tidak berlangsung lama, karena di pandang kurang efektif, maka pemasaran dengan *Free Magazine* di ganti dengan *personal selling*.

---

<sup>23</sup> Saifuddin, *Wawancara*, Surabaya, 10 Desember 2013

Hal ini seperti diterangkan oleh Ibu Yani yang sebagai staf pemasaran KJKS Manfaat mengatakan :

“Ada yaitu dengan *Free Magazine* yang berisikan tentang kegiatan KJKS Manfaat serta membahas tentang pengetahuan keagamaan, dan juga tanya jawab seputar agama. Namun hal itu kurang efektif mungkin juga dikarenakan kebanyakan anggota/nasabah kita itu minat bacanya sangat kurang, makanya metode pemasaran dengan *personal selling* itulah yang di pilih.<sup>24</sup>

Dalam hal ini dikemukakan calon anggota dan sekarang menjadi anggota KJKS Manfaat menjelaskan bahwa metode pemasaran dengan *personal selling* yang dilakukan *salesperson* dalam menawarkan produk di KJKS Manfaat sangat bagus dan efektif dikarenakan KJKS Manfaat memasarkan produk-produk termasuk pembiayaan lebih prospek.

Seperti pernyataan anggota yang mengatakan:

“Saya tertarik untuk menjadi calon anggota dan membuka rekening di KJKS Manfaat karena *salesperson* yang begitu ramah, sabar, mudah di pahami dan simpatik dalam menerangkan produk-produk KJKS. Dan saya sangat suka sekali di KJKS Manfaat ini *salesperson* jika waktu menabung langsung mendatangi calon anggota.”<sup>25</sup>

pernyataan dari bapak Muntari mengatakan :

“Awalnya saya diberi brosur oleh *salesperson* kemudian dijelaskan semua produknya dan saya pun memilih untuk menjadi anggota karena pembukaan rekeningnya mudah dan penerapan sistem jempot

---

<sup>24</sup> Yani, *Wawancara*, Surabaya, 10 Desember 2013.

<sup>25</sup> Andini (calon anggota), *Wawancara*, Surabaya, 10 Desember 2013

bola yang memudahkan saya untuk bisa menabung meskipun tidak ada waktu.”<sup>26</sup>

Pernyataan dari ibu Rita mengatakan :

“Saat itu saya begitu tertarik akan menjadi anggota KJKS Manfaat ini karena berdasarkan pemaparan yang saya dengar waktu itu oleh *salesperson* tentang produk-produk dan bagi hasil KJKS Manfaat yang cukup bagus dan pas”.<sup>27</sup>

Pernyataan bapak Nurudin mengatakan :

“...pelayanan *salesperson* KJKS Manfaat sangat baik sekali dan memuaskan anggota dalam menawarkan produk-produk termasuk pembiayaan ...”<sup>28</sup>

Selain itu pernyataan Ghozali dan Imam mengatakan :

“Selain itu pembukaan pembiayaan dan bagi hasil yang mudah dan pas itu membuat saya tertarik untuk calon anggota di KJKS Manfaat.”<sup>29</sup>

Pernyataan berikutnya dari Bapak/Ibu Agus mengatakan :

“Daripada pinjam ke rentenir, lebih baik pinjam ke KJKS. Karena mudah dapat dananya, prosesnya cepat dengan sistem syariah dan bagi hasil yang sesuai tidak seperti meminjam di rentenir, makanya saya pilih jadi anggota KJKS Manfaat ini.”<sup>30</sup>

Dari calon anggota tersebut menilai bahwa efektivitas dari *personal selling* yang dilakukan seorang tenaga penjual (*salesperson*) secara langsung dapat mempengaruhi KJKS Manfaat itu sendiri. Oleh karena itu di perlukan

---

<sup>26</sup> Muntari (calon anggota), *Wawancara*, Surabaya, 10 Desember 2013

<sup>27</sup> Rita (calon anggota), *Wawancara*, Surabaya, 10 Desember 2013

<sup>28</sup> Nurudin (calon anggota), *Wawancara*, Surabaya, 10 Desember 2013

<sup>29</sup> Ghozali dan imam (calon anggota), *Wawancara*, Surabaya, 10 Desember 2013

<sup>30</sup> Bapak/Ibu Agus (calon anggota), *Wawancara*, Surabaya, 10 Desember 2013

seorang *salesperson* yang benar-benar memahami tugasnya yang harus bertemu dengan banyak orang dan mempengaruhi mereka sehingga mereka tertarik untuk menggunakan produk yang dihasilkan KJKS Manfaat.