

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Tentang KJKS Pilar Mandiri**

##### 1. Sejarah dan perkembangan KJKS Pilar Mandiri

Koperasi jasa keuangan syari'ah Pilar Mandiri berdiri pada tanggal 12 bulan April 2012. Didirikannya koperasi jasa keuangan syari'ah Pilar Mandiri adalah untuk menyalurkan dana pinjaman sosial Yayasan Nurul Hayat kepada keluarga-keluarga kurang mampu untuk membantu mengembangkan perekonomian mereka. Awalnya Yayasan Nurul Hayat telah memiliki divisi khusus yang melayani penyaluran pinjaman sosial, dan nama programnya adalah Pilar Mandiri, akan tetapi karena semakin banyaknya masyarakat yang perlu dibantu, maka agar kinerja Yayasan semakin optimal dalam hal pelayanan sosial maka Yayasan membuat sebuah koperasi syari'ah yang memiliki fungsi untuk melayani pinjaman sosial dan juga melayani simpan pinjam umum secara syari'ah bernama Koperasi Jasa Keuangan Syari'ah Pilar Mandiri.

Koperasi Syari'ah Pilar Mandiri merupakan koperasi jasa keuangan syari'ah yang didirikan atas inisiasi Yayasan Nurul Hayat dengan tujuan menjadi gerakan ekonomi rakyat serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional.

Tujuan dari kegiatan penghimpunan simpanan dari masyarakat adalah untuk memberikan nilai daya ubah berupa kemanfaatan dari sebuah

dana simpanan yang dimiliki oleh masyarakat untuk disalurkan dalam pembiayaan yang lebih bersifat pemberdayaan dan bukan hanya untuk kebutuhan konsumtif.

Dalam penyaluran pembiayaan, koperasi syari'ah pilar mandiri memberikan modal kerja, pendampingan, dan pelatihan kepada mustahik binaan hingga mereka bisa menjalankan usahanya sendiri. Sehingga koperasi pilar mandiri menjadi lembaga keuangan mikro syari'ah yang profesional dan terbaik dalam memberikan solusi alternative bagi usaha mikro secara berkelanjutan dengan berlandaskan pada prinsip ekonomi syari'ah.<sup>55</sup>

Proses Pendirian Baitul Maal Wattamwil (BMT) dilakukan dengan melalui proses sebagai berikut :

- a. Inisiatif Para pendiri (Pengurus Yayasan Nurul Hayat, karyawan, anggota binaan dhuafa dan masyarakat umum, seta komponen masyarakat lainnya yang simpati dengan ekonomi Syari'ah).
- b. Analisis kelayakan oleh para inisiator dengan berkomunikasi pada BMT lain.
- c. Pembentukan Panitia Persiapan Pendirian BMT (P3B). Dengan Agenda :
  - 1) Penyusunan Pengurus sementara (P3B) Ketua, Sekretaris, dan Bendahara;

---

<sup>55</sup>Sumber Data : wawancara dengan Bapak Teguh Arif Santoso, selaku marketing dan Bapak Wahyu, selaku kepala koperasi KJKS Pilar Mandiri IKIP Gunung Anyar Surabaya, pada tanggal 09 Mei 2014, pukul 15.00 WIB

- 2) Penyusunan AD atau ART;
  - 3) Rencana Penghimpunan Modal awal;
  - 4) Rencana Rekrutmen Calon Pengelola;
  - 5) Persiapan Lokasi Kantor;
  - 6) Rencana sosialisasi anggota pendiri dan calon anggota BMT;
- d. Penghimpunan modal awal ( Rp. 400.000.000,-).
  - e. Rekrutmen atau seleksi calon pengelola dengan standar test : kecepatan berhitung, pengetahuan agama, pengetahuan umum, wawancara dan membaca Al-Qur'an.
  - f. Pelatihan atau pemagangan calon pengelola.
  - g. Persiapan administrasi (Kop, blangko dokumen, slip-slip, formulir, cap stempel, buku simpanan dan ATK lainnya).
  - h. Persiapan Sarana dan Prasarana Kantor (Meja, kursi, counter, brankast, cashbox, Mesin tik, computer, Filing cabinet, lemari, kursi nasabah, Papan nama kantor dan inventaris lainnya).
  - i. Penyusunan permohonan izin legalitas kepada lembaga terkait (Dinas Koperasi).<sup>56</sup>

Memang kemiskinan tak dapat dihilangkan, tetapi jika ada sebuah gerakan menuju perubahan, bukanlah kita juga ingin mengambil peran kepedulian di dalamnya. Kehadiran Pilar Mandiri merupakan sebuah terobosan baru yang dilakukan oleh pihak management Nurul Hayat dalam mengembangkan program kesosialan, karena dengan hadirnya koperasi

---

<sup>56</sup> Sumber Data: Dokumentasi KJKS Pilar Mandiri IKIP Gunung Anyar Surabaya

dapat membantu dalam berbagai problem terutama masalah materi ataupun non materi.

Dalam setiap apa yang kita lakukan atau kita usahakan pasti akan ada sebuah konsekuensi yang harus diterima, baik itu berupa konsekuensi yang positif ataupun negative, dalam hal ini ada hambatan – hambatannya antara lain waktu yang terbatas dan jumlah Sumber Daya Manusia yang kurang memadai. Sedangkan faktor – faktor pendukungnya antara lain nama besar Nurul Hayat, dan database donator yang cukup banyak, sehingga cukup membantu dalam pemasaran simpanan haji mabrur di KJKS Pilar Mandiri.<sup>57</sup>

## 2. Letak geografis dan Denah KJKS Pilar Mandiri Nurul Hayat

KJKS pilar mandiri berada di kawasan Yayasan Sosial Nurul Hayat Surabaya, Yayasan Sosial Nurul Hayat jauh dari pusat kota Surabaya. Di dalamnya terdapat KJKS pilar mandiri yang memiliki letak tata ruangan strategis yang terdiri dari dua ruangan semuanya terdapat di lantai 1, ruangan pertama memiliki luas 10x6 persegi yang ditempati sebagai pelayanan nasabah. Dan ruangan yang kedua memiliki luas yang sama 10x6 ditempati untuk manajemen. Ruangan KJKS Pilar Mandiri berada di kawasan Nurul Hayat berdiri di atas tanah seluas 600 m<sup>2</sup> yang terletak di Perum IKIP Gunung Anyar B-48 Surabaya, Yayasan Nurul Hayat ditempat lain juga memiliki tempat yang strategis, tidak jauh dari Universitas UPN ( ± 400 M<sup>o</sup> ), SMU 17. Pusat pembelanjaan Yakaya ( ±

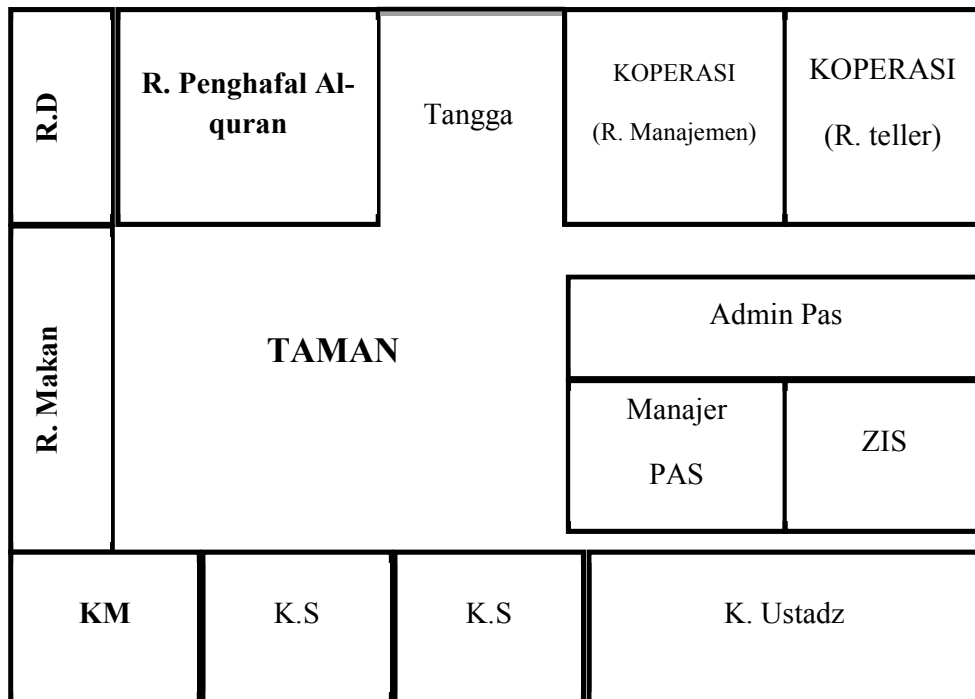
---

<sup>57</sup>Sumber Data : wawancara dengan Bapak Karno Wijaya, selaku kepala manajer KJKS Pilar Mandiri IKIP Gunung Anyar Surabaya, pada tanggal 15 Mei 2014, pukul 13.30WIB

500 M<sup>c</sup> ), Pasar Rungkut, Perpustakaan Umum serta Perumahan. Dengan letak strategis tersebut, Yayasan Sosial Nurul Hayat mudah dikenal dan dijangkau oleh masyarakat.<sup>58</sup>

**Gambar 4.1**

**Denah KJKS Pilar Mandiri Nurul Hayat**



3. Visi dan Misi KJKS Pilar Mandiri

Visi : Ingin memajukan umat di Indonesia secara ekonomi dan akhlak

Misi: Ingin memberdayakan pengusaha kecil dan menengah, dan membina kepedulian aghniyaa (orang mampu) kepada orang-orang tidak mampu

<sup>58</sup>Sumber data : Observasi dan wawancara dengan Ust. Khairul Umam el\_Habibi, pada tanggal 02 Juni 2014, pukul 17.00 WIB

(dhuafa) agar dapat mandiri bahkan mampu menciptakan lapangan kerja bagi orang lain.<sup>59</sup>

4. Tujuan dan kegiatan yang dilakukan KJKS Pilar Mandiri
  - a. Tujuan : Agar tercipta generasi-generasi muslim produktif
  - b. Kegiatan yang dilakukan
    - 1) Penghimpunan dana simpanan pola Syari'ah
    - 2) Pembiayaan Usaha Pola Syari'ah
    - 3) Pengelolaan dana titipan zakat, infaq, shodaqoh dan dana amanah lainnya
    - 4) Usaha-Usaha lain yang halal sesuai syari'at Islam.
 

Modal awal dari dana zakat Yayasan Nurul Hayat sebesar Rp. 400.000.000,- Pengurus atau Pengelola memiliki wawasan dan pengalaman atau pernah mengikuti Pelatihan BMT dan atau pernah magang di BMT. Pengurus atau Pengelola wajib :

      - a) Berakhlak dan berbudi pekerti baik serta mempunyai RUHUL JIHAD dalam rangka menegakkan Ekonomi Syari'ah.
      - b) Berpendidikan minimal Diploma dan atau SLTA sederajat yang telah memiliki pengalaman di BMT atau Pelatihan BMT dan pernah magang di BMT. Dalam hal pengurus atau Pendiri dan Pengelola sebagaimana dimaksud dalam poin 6, harus melibatkan tokoh masyarakat atau ulama dan aparat setempat

---

<sup>59</sup>Sumber Data : wawancara dengan Bapak Teguh Arif Santoso, selaku marketing KJKS Pilar Mandiri IKIP Gunung Anyar Surabaya, pada tanggal 09 Mei 2014, pukul 15.00 WIB

atau salah satunya saja. Memiliki Dewan Syari'ah sebagai majelis pertimbangan produk dan kegiatan BMT.<sup>60</sup>

#### 5. Letak geografis KJKS Pilar Mandiri

Lokasi atau Domisili Kantor berada kantor pusat Yayasan Nurul Hayat dan wilayah kantor-kantor cabang Yayasan Nurul Hayat yang tersebar di wilayah Indonesia. Bagi wilayah yang dimungkinkan dapat didirikan lebih dari satu BMT, maka domisili kantor harus berjarak minimal Radius 3 Km dengan BMT lainnya, dan harus menjaga nama baik sesama BMT dengan prinsip kompetisi yang sehat sesuai Syariat Islam.<sup>61</sup>

#### 6. Prinsip Operasional

Lembaga keuangan syari'ah sistem bagi hasil dirancang untuk terbinanya kebersamaan menanggung resiko usaha dan bagi hasil usaha antara pemilik dana (*rabbul maal*) yang menyimpan uangnya di lembaga, lembaga selaku pengelola dana (*mudharib*) dan masyarakat yang membutuhkan dana yang bisa berstatus peminjam dana atau pengelola usaha.

Adapun prinsip operasional dari BMT Pilar Mandiri adalah:

Bagi hasil yaitu pembagian hasil usaha antara BMT Pilar Mandiri dengan penyimpanan dana atau antara nasabah penerima pembiayaan mudharabah mutlaqah dengan BMT, yang dibagikan kepada penyimpan dana adalah hasil usaha BMT yang dihitung selama satu periode (1 Tahun) tertentu. Hasil usaha nasabah penerima pembiayaan mudharabah mutlaqah yang dibagikan kepada BMT adalah laba usaha yang dihasilkan penerima

---

<sup>60</sup> Sumber Data: Dokumentasi KJKS Pilar Mandiri IKIP Gunung Anyar Surabaya

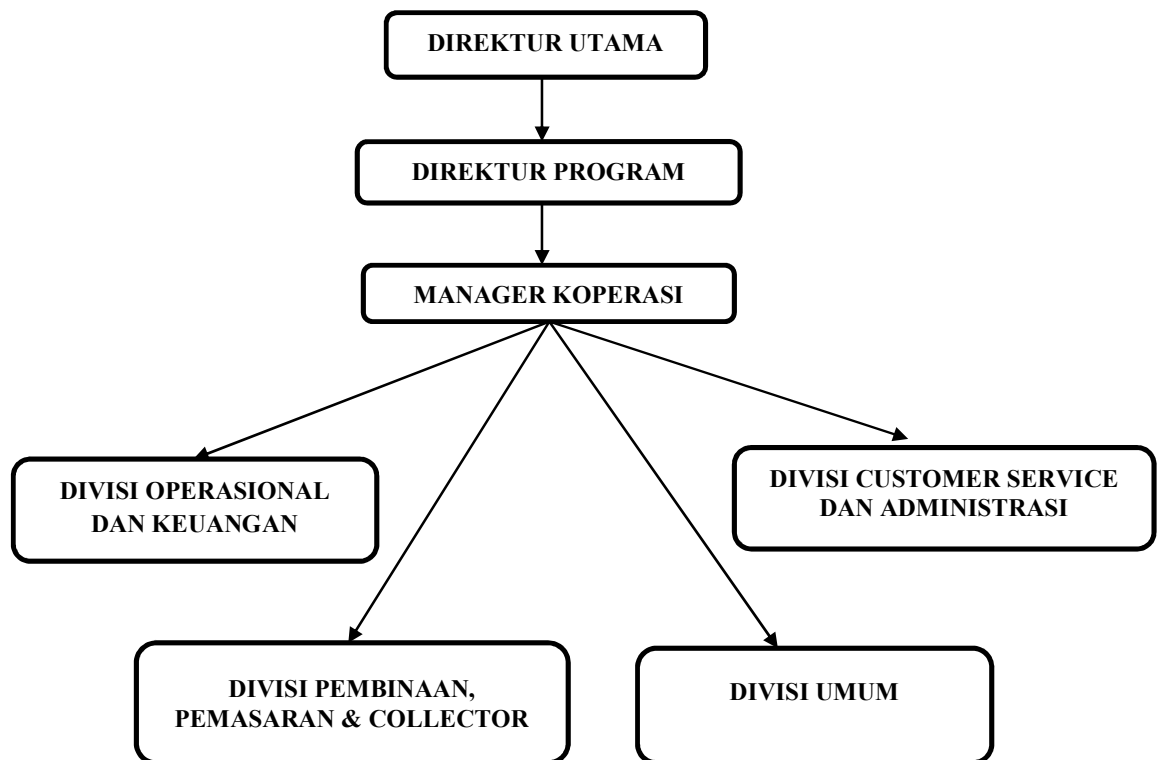
<sup>61</sup> Observasi

pembiayaan dari usaha yang dibiayai secara utuh oleh BMT. Kepada nasabah penerima dana pembiayaan mudharabah mutlaqah, sesuai dengan isi perjanjian diwajibkan mengembalikan seluruh pinjamannya pada waktu jatuh tempo.<sup>62</sup>

#### 7. Struktur Organisasi dan Mekanisme Kerja KJKS Pilar Mandiri

**Gambar 4.2**

**STRUKTUR ORGANISASI KOPERASI PILAR MANDIRI**



<sup>62</sup>Sumber Data : wawancara dengan Firly Diah Anggraini, selaku staf keuangan KJKS Pilar Mandiri IKIP Gunung Anyar Surabaya, pada tanggal 20 Mei 2014, pukul 09.00 WIB



Table 4.1

**Nama Pegawai dan Jabatan**

<b>No</b>	<b>Nama Pegawai</b>	<b>Jabatan</b>
<b>1.</b>	<b>Bambang Heriyanto</b>	<b>Direktur Utama</b>
<b>2.</b>	<b>Djauhari</b>	<b>Direktur Program</b>
<b>3.</b>	<b>Karno Wijaya</b>	<b>Manager Koperasi</b>
<b>4.</b>	<b>Firly Diah Angraini</b>	<b>Divisi Operasional Dan Keuangan</b>
<b>5.</b>	<b>Nurul Ilmayah</b>	<b>Divisi Customer Service Dan Administrasi</b>
<b>6.</b>	<b>Teguh Arif Santoso</b>	<b>Divisi Pembinaan, Pemasaran &amp; Collector</b>
<b>7.</b>	<b>Djumadi</b>	<b>Divisi Umum</b>

**Mekanisme Kerja Kjks Pilar Mandiri****a. Direktur utama**

- 1) Mempunyai tugas memimpin koperasi, menyusun perencanaan, melaksanakan koordinasi dan pengawasan seluruh kegiatan operasional berdasarkan kebijakan umum yang telah ditetapkan oleh pengawas.
- 2) Menetapkan kebijaksanaan untuk melaksanakan pengurusan pengelolaan koperasi berdasarkan kebijaksanaan umum yang telah ditetapkan oleh dewan pengawas dan anggaran dasar koperasi.

- 3) Menyusun dan menyampaikan rencana tahunan, anggaran koperasi laporan perhitungan hasil usaha berkala, kegiatan koperasi setiap bulannya dan laporan tahunan kepada kepala yayasan nurul hayat melalui dewan pengawas.

**b. Manager**

- 1) Manager adalah pimpinan yang merencanakan, mengkoordinasikan, mengarahkan, melaksanakan, mengevaluasi dan mengawasi kegiatan BMT dan pegawai BMT. Manager diangkat dan bertanggung jawab kepada Badan Pengurus secara keseluruhan sesuai dengan undang-undang dari yayasan.
- 2) Yang dimaksud dengan pegawai adalah staf atau karyawan pelaksana kegiatan atau pengelola BMT setiap hari kerja. Pegawai BMT diangkat dan bertanggung jawab kepada Manager.

**c. Divisi Operasional dan Keuangan**

Yaitu Divisi yang berfungsi merencanakan mengarahkan, mengontrol serta mengevaluasi seluruh rangkaian aktivitas dibidang operasional yang berhubungan dengan pihak internal maupun eksternal yang dapat meningkatkan profesionalisme BMT khususnya dalam pelayanan terhadap nasabah maupun anggota BMT. Bagian ini dibantu oleh ;

- 1) Teller, yaitu pegawai yang bertanggungjawab dibidang keluar masuknya uang dengan perencanaan, pelaksanaan dan laporan yang tertib.

- 2) Customer Service atau Pelayanan anggota, yaitu pegawai yang bertanggungjawab memberikan pelayanan simpanan dengan sebaik-baiknya kepada anggota atau mitra BMT dan informasi produk-produk BMT lainnya seperti : pembiayaan, ZIS dan usaha riil BMT.
- 3) Administrasi pembukuan, yaitu pegawai yang bertanggung jawab dibidang laporan keuangan dari mulai jurnal hingga laporan keuangan dan data lain yang dibutuhkan sebagai dasar bagi proses pengambilan keputusan

**d. Divisi customer service dan administrasi**

- 1) Customer Service atau Pelayanan anggota, yaitu pegawai yang bertanggungjawab memberikan pelayanan simpanan dengan sebaik-baiknya kepada anggota atau mitra BMT dan informasi produk-produk BMT lainnya seperti : pembiayaan, ZIS dan usaha riil BMT.
- 2) Administrasi pembukuan, yaitu pegawai yang bertanggung jawab dibidang laporan keuangan dari mulai jurnal hingga laporan keuangan dan data lain yang dibutuhkan sebagai dasar bagi proses pengambilan keputusan

**e. Divisi Pembinaan, Pemasaran & Collector**

Yaitu Divisi yang bertanggung jawab mengkoordinasikan, dan melaksanakan kegiatan Pembinaan, mengkaji dan mengevaluasi baik simpanan maupun produk-produk BMT lainnya dan mensosialisasikannya kepada masyarakat. Divisi ini dibantu oleh :

- 1) Funding officer (analisis penghimpunan dana), yaitu pegawai yang bertanggungjawab dalam merencanakan dan melaksanakan strategi penghimpunan dana baik simpanan maupun dana pihak III lainnya.
- 2) Menarik dana nasabah yang telah menjadi nasabah tabungan atau pembiayaan di BMT

**f. Divisi Umum**

- 1) Melaksanakan tugas pemasaran produk-produk BMT kepada masyarakat.
  - 2) Melakukan segala publikasi yang berkaitan dengan operasional BMT.
  - 3) Melayani kebutuhan penabung dan debitur atau calon anggota.
  - 4) Menghitung bagi hasil setiap akhir bulan.<sup>63</sup>
8. Produk Jasa dan Program-program Koperasi Syari'ah Pilar Mandiri
- a. Produk-produk Simpanan syari'ah untuk nasabah umum
    - 1) Simpanan SIAGA, yaitu simpanan bagi masyarakat umum baik yang dapat ditarik setiap saat sesuai dengan akad atau permohonan dengan sistem bagi hasil. Setoran awal minimal Rp. 5000,- selanjutnya minimal Rp. 1000,- dan saldo minimal Rp. 5000,-. Proporsi bagi hasil 70% BMT : 30% anggota.
    - 2) Simpanan PINTAR, yaitu Simpanan bagi anda yang ingin menyiapkan dana pendidikan sejak dini bagi putra-putrinya.

---

<sup>63</sup>Sumber Data : dokumentasi dan wawancara dengan Bapak Teguh Arif Santoso, selaku marketing KJKS Pilar Mandiri IKIP Gunung Anyar Surabaya, pada tanggal 09 Mei 2014, pukul 15.00 WIB

- Penarikan hanya dapat dilakukan ketika siswa akan memenuhi kebutuhan sekolah/kuliah pada awal semester. Setoran awal minimal Rp. 2500,- selanjutnya minimal Rp. 500,- dan saldo minimal Rp. 2.500,-. Proporsi bagi hasil 55% BMT :45% anggota.
- 3) Simpanan AQUR, yaitu simpanan bagi masyarakat yang akan melaksanakan ibadah Qurban/Aqiqah. Penarikan pada saat akan melaksanakan ibadah Qurban ( Iedul Adha ) atau bulan lainnya mendekati pelaksanaan aqiqah. BMT juga melayani talangan aqiqah bagi nasabah yang kekurangan dana dan bisa diangsur setiap bulannya. Setoran awal minimal Rp. 5000,- setoran selanjutnya minimal Rp. 2500,- dan saldo minimal 2500,- Proporsi bagi hasil 55% BMT : 45% anggota.
  - 4) Simpanan MAWADAH, yaitu simpanan bagi masyarakat yang akan melakukan persiapan pernikahan. Penarikan pada saat akan melaksanakan pernikahan dengan ketentuan pemberitahuan penarikan 1 bulan sebelum hari pernikahan. Setoran awal minimal Rp. 25.000,- setoran selanjutnya minimal Rp. 10.000,- dan saldo minimal 10.000,- Proporsi bagi hasil 55% BMT : 45% anggota.
  - 5) Simpanan MABRUR ( HAJI dan UMROH ), yaitu simpanan bagi masyarakat yang akan melaksanakan ibadah Haji dan umroh. Penarikan dilakukan pada saat akan ibadah Haji atau umroh dengan ketentuan pemberitahuan penarikan 1 bulan sebelum keberangkatan. BMT juga melayani talangan umroh bagi nasabah

- yang kekurangan dana dan bisa diangsur setiap bulannya. Setoran awal minimal Rp. 25.000,-Selanjutnya minimal Rp. 50.000,- saldo minimal Rp. 25.000,- Proporsi bagi hasil 55% BMT : 45% anggota
- 6) Simpanan FITRI, yaitu simpanan bagi masyarakat yang ingin mempersiapkan dana untuk hari raya idul fitri.Penarikan dilakukan menjelang idul fitri dengan ketentuan pemberitahuan penarikan 2 minggu sebelum hari raya idul fitri .Setoran awal minimal Rp. 25.000,-Selanjutnya minimal Rp. 5.000,- saldo minimal Rp. 25.000,- Proporsi bagi hasil 55% BMT : 45% anggota
- 7) Tabungan Berjangka atau Deposito. Simpanan bagi masyarakat yang penarikannya dilakukan pada waktu yang telah disepakati dengan interval waktu 3, 6 dan 12 bulan. Setoran minimal 500.000,-

#### Waktu Proporsi Bagi Hasil

1 bulan	35%
3 bulan	45%
12 bulan	50 %
12 ulan	65 %

- 8) Simpanan pokok anggota (SPA) Yaitu simpanan pokok anggota yang mempunyai hak atas sisa hasil usaha BMT pada tiap akhir tahun buku. Jumlah simpanan adalah 25.000,- Simpanan tidak bisa ditarik kecuali akan keluar dari keanggotaan BMT minimal 1 tahun dana mengendap.<sup>64</sup>

---

<sup>64</sup>Sumber Data: Dokumentasi KJKS Pilar Mandiri IKIP Gunung Anyar Surabaya

### Proses Simpanan

- a) Calon penyimpan mengajukan permohonan dengan mengisi formulir yang disediakan oleh Costumer Service/ Teller sesuai identitas yang dimiliki (KTP/SIM/ keterangan lainnya) dan ditandatangani.
  - b) Calon penyimpan mengisi slip setoran awal yang ditandatangani dan sekaligus menyetorkan uang simpanan.
  - c) Costumer Service menulis dalam buku anggota simpanan dan memberikan nomor rekening bagi penyimpan.
  - d) Membuat buku simpanan untuk diserahkan kepada penyimpan.
  - e) Costumer service Memberi petunjuk kepada penyimpan tentang cara dan menyetor/menarik uang serta teknis bagi hasil simpanan.
- b. Produk Pembiayaan sosial untuk anggota binaan Nurul Hayat
- 1) Majelis ta'lim abang becak
  - 2) Bunda yatim
  - 3) Guru ngaji
- c. Produk pembiayaan
- 1) Pembiayaan Mudhorobah. Pembiayaan untuk modal awal usaa berdasarkan sistem bagi hasil sesuai kesepakatan. Angsuran dibayar cicilan.

- 2) **Pembiayaan Musyarokah.** Pembiayaan untuk modal penyertaan usaha berdasarkan sistem bagi hasil sesuai dengan kesepakatan. Angsuran dibayar cicilan.
- 3) **Pembiayaan Murobbahah.** Pembiayaan untuk pembelian barang berdasarkan Mark up jual beli. Pembayaran tunai pada saat jatuh tempo atau diangsur.
- 4) **Pembiayaan Qordhul Hasan.** Pembiayaan tanpa bagi hasil. Anggota hanya diwajibkan membayar pokoknya saja dan infaq seikhlasnya.
- 5) **Pembiayaan Al-Rahn (Gadai).** Yaitu suatu akad pembiayaan dimana debitur wajib menyimpan barang jaminan beserta kelengkapannya atau suratnya, dengan ketentuan barang jaminan tersebut akan menjadi dasar bagi penentuan plafon pembiayaan.
- 6) **Al-Ijaroh ( Sewa-beli ).** Transaksi pembiayaan yang dilakukan antara BMT sebagai pemilik atau yang membelikan barang untuk kebutuhan debitur sebagai penerima manfaat dengan hak untuk memilih (Ops) selama masa tertentu. Kepemilikan barang adalah milik BMT selama debitur belum dapat melunasi pembiayaan yang telah disepakati. Apabila debitur dapat melunasi barang tersebut sesuai dengan masa yang telah ditentukan, maka kepemilikan atas barang tersebut resmi menjadi milik debitur, namun apabila tidak dapat melunasi kewajiban yang telah ditentukan dan BMT telah memberikan tenggang waktu selama 3 bulan terhitung sejak tanggal jatuh tempo tidak dapat terlunasi, maka BMT berhak



menarik barang tersebut tanpa ada biaya pengganti apapun, karena statusnya berubah menjadi hak sewa.

Dalam mendirikan sebuah perusahaan untuk mencapai hasil yang maksimal tidaklah harus dengan berdiri dengan sendiri, maka dalam hal ini perusahaan KJKS Pilar Mandiri mempunyai patner dalam membangun usahanya yaitu bekerjasama dengan lembaga KBIH dan Bank Syari'ah Mandiri (BSM). Dengan adanya kerja sama tersebut dapat memberikan kemudahan dalam simpan pinjam khususnya dalam simpanan haji mabrur. Adanya kerja sama ini memberikan sebuah keuntungan antara dua belah pihak, baik itu bagi perusahaan atau bagi nasabah sendiri yang melakukan simpan pinjam.<sup>65</sup>

## **B. Penyajian Data**

### **1. Perkembangan Produk Simpanan Haji Mabrur**

Saat ini pertumbuhan jumlah bank syari'ah di Indonesia terjadi seiring dengan meningkatnya kesadaran dan minat masyarakat untuk menggunakan produk-produk yang dikeluarkan BMT, salah satu produknya ialah simpanan haji mabrur.

KJKS Pilar Mandiri merupakan lembaga keuangan mikro syari'ah yang profesional dan terbaik dalam memberikan solusi alternative bagi usaha mikro secara berkelanjutan dengan berlandaskan pada prinsip

---

<sup>65</sup>Sumber Data : wawancara dengan Bapak Karno Wijaya, selaku kepala manajer KJKS Pilar Mandiri IKIP Gunung Anyar Surabaya, pada tanggal 15 Mei 2014, pukul 13.30WIB

ekonomi syari'ah Islam. KJKS Pilar Mandiri dibangun untuk menjadi gerakan ekonomi rakyat serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional. Tujuan dari kegiatan penghimpunan simpanan dari masyarakat adalah untuk memberikan nilai daya ubah berupa kemanfaatan dari sebuah dana simpanan yang dimiliki oleh masyarakat untuk disalurkan dalam pembiayaan yang lebih bersifat pemberdayaan dan bukan hanya untuk kebutuhan konsumtif. Dalam penyaluran pembiayaan, Koperasi Syari'ah Pilar Mandiri memberikan modal kerja, pendampingan, dan pelatihan kepada mustahik binaan hingga mereka bisa menjalankan usahanya sendiri.<sup>66</sup>

Perkembangan pada produk simpanan haji mabrur di KJKS Pilar Mandiri cukup memadai. Karena walaupun KJKS Pilar Mandiri belum menjadi biro perjalanan haji yang sah, tetapi KJKS Pilar Mandiri bekerjasama dengan biro perjalanan haji KBIH dan BSM.

Dari awal berdirinya KJKS Pilar Mandiri pada tahun 2012, simpanan haji mabrur telah beroperasi, walaupun masyarakat belum banyak yang berminat menjadi nasabah simpanan haji mabrur, tetapi seiring dengan perkembangan KJKS Pilar Mandiri. Dari tahun ketahun jumlah nasabah simpanan haji mabrur juga semakin meningkat, walaupun pada produk simpanan haji mabrur ini masih kurang dilirik oleh masyarakat, dibanding dengan produk simpanan yang lain.

---

<sup>66</sup> Sumber Data: Dokumentasi KJKS Pilar Mandiri IKIP Gunung Anyar Surabaya

Ini merupakan salah satu tantangan yang harus dihadapi oleh KJKS Pilar Mandiri, karena memasuki era perdagangan bebas Asia, dimana tingkat persaingan pasar akan semakin besar, produk-produk asing akan menyerbu pasar, sehingga mampukah para pengusaha kecil kita bersaing, terutama pada *home industry*. Bank-bank besar juga beramai-ramai masuk ke sektor mikro melalui unit-unit usaha yang dibentuknya. Tentu ini merupakan tantangan yang besar bagi kita. Di era seperti ini kreatifitas, produktifitas, kecermatan membaca dan menangkap peluang, kerjasama yang solid tentu sangat dibutuhkan. Diperlukan strategi dan persiapan yang lebih baik di segala aspek.

Tanpa pertolongan Allah, kemudian diiringi dengan usaha yang maksimal, maka pencapaian itu akan sulit diraih. Kecerdasan spiritual dan kecerdasan intelektual harus ditumbuh kembangkan demi meraih kesuksesan dunia dan akhirat.<sup>67</sup>

## 2. Strategi Pemasaran Produk Simpanan haji mabrur

Baitul Maal Wa Tamlil (BMT) sebagai salah satu lembaga keuangan yang berdasarkan prinsip syari'ah tidak terlepas dari persaingan antara BMT. Untuk itu BMT perlu melakukan kebijakan dalam penyaluran dana masyarakat yang bersifat umum seperti pembiayaan *mudharabah*, musyarakah dan murabah. Namun demikian, setiap usaha yang dilakukan oleh BMT untuk memasarkan produknya dengan apa yang direncanakan merupakan bagian dari strategi pemasaran. Satu yang paling mendasar dan

---

<sup>67</sup> Sumber Data : wawancara dengan Bapak Teguh Arif Santoso, pada tanggal 13 Mei 2014, pukul 12.00 WIB

sangat diperlukan dalam strategi pemasaran bagaimana cara dan upaya untuk menarik minat nasabah sekaligus mempertahankan nasabah tersebut agar tetap setia.<sup>68</sup>

Oleh karena itu didalam menyusun rencana pemasaran simpanan haji mabrur, BMT menempatkan pengenalan produk terhadap calon nasabah pada urutan pertama guna memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada nasabah, agar nasabah simpanan haji mabrur menjadi nasabah yang minat dalam menabung. Hal ini dilakukan untuk menentukan segmen pasar yang dituju, maka tahap selanjutnya BMT memilih pasar sasaran yang ingin dipenuhi kebutuhannya.

Pemilihan pasar sasaran produk simpanan haji mabrur adalah nasabah yang sudah merasa mampu melaksanakan ibadah haji. Untuk mencapai pasar sasaran produk jasa tersebut strategi pemasaran produk simpanan haji mabrur yang dilakukan oleh BMT Pilar Mandiri meliputi 7 variabel dalam marketing mix (bauran pemasaran), yaitu:

a. Strategi Product

Penerapan strategi pemasaran produk simpanan haji mabrur yang dilakukan oleh KJKS Pilar Mandiri adalah dengan menampilkan mutu dari produk simpanan haji mabrur tersebut, sehingga dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan pasar sasarnya. Mutu dari

---

<sup>68</sup> Sumber Data : hasil observasi dan wawancara dengan bapak wahyu, pada tanggal 09 Mei 2014, pukul 12.00 WIB

produk ini meliputi pemberian fasilitas dan kemudahan yang terdapat didalam karakteristik produk simpanan haji mabrur, antara lain :

- 1) Simpanan haji mabrur untuk biaya pemberangkatan haji para nasabah.
- 2) Layanan antar jemput.
- 3) Setoran ringan  

Setoran awal	Rp. 50.000.00
--------------	---------------

Setoran selanjutnya terserah sipenabung mau dengan jumlah berapa aja yang penting minimal setoran Rp.50.000.00
- 4) Semua nasabah BMT Pilar Mandiri berhak untuk menjadi nasabah simpanan haji mabrur, bagi mereka yang sudah mampu.
- 5) Simpanan haji mabrur ini menggunakan prinsip *mudharabah mutlaqah*, sehingga akan mendapatkan bagi hasil proporsi bagi hasil 55% BMT :45% anggota.
- 6) Calon jamaah haji akan mendapatkan layanan lebih selama di tanah air berupa manasik haji hingga 10 kali pertemuan. Ditambah satu bimbingan khusus tentang pemaknaan haji/umroh berupa training “MENATA HATI MERAH MERAIH KEMABRURAN HAJI atau UMROH”
- 7) Mendampingi dan melayani mulai dari tanah air hingga tanah suci dengan tujuan semua jamaah dapat memaknai setiap tahap perjalanan spiritual ibadah haji atau umrohnya, serta jamaah dapat merasakan kenyamanan selama di tanah suci.

- 8) Proses administrasi dilakukan oleh staf Pilar Mandiri sehingga sangat memudahkan calon jamaah yang akan mendaftar.
- 9) Kemudahan dalam layanan program DANA TALANGAN HAJI. Proses dengan cepat dan bisa dilakukan di rumah.

b. Strategi Price

Dalam penetapan harga yang dilakukan oleh KJKS Pilar Mandiri didasarkan pada konsep harga Islami dengan Setoran awal minimal Rp. 50.000,- dan membayar administrasi Rp. 10.000 dalam satu tabungan. Selanjutnya terserah nasabah simpanan haji mabrur mau menabung dengan jumlah yang diinginkan, asalkan dengan jumlah minimal Rp. 50.000,- saldo minimal Rp. 50.000,-.

Di KJKS Pilar Mandiri bagi nasabah yang sudah menabung simpanan haji mabrur dan ingin melaksanakan ibadah haji, maka syarat tersebut adalah simpanan yang harus dicapai yaitu dengan deposito sebesar Rp. 36.500.000. namun dalam hal ini pihak KJKS Pilar Mandiri memberikan kemudahan bagi nasabah, apabila sudah mencapai dengan simpanan dan secara administrasi sudah terpenuhi maka nasabah bisa melakukan haji, apabila nasabah masih belum minat melakukan ibadah haji saat waktu yang telah ditentukan, maka nasabah bisa mengkonfirmasi dengan jadwal yang dia inginkan nasabah dengan syarat dan ketentuan yang ada di KJKS tersebut.

Bagi pihak nasabah yang sudah melebihi deposito maksimal, maka simpanan tersebut bisa dialihkan ke simpanan yang lain seperti

halnya simpanan Hasanah, simpanan Si Pintar dan lain sebagainya. Dengan dialihkannya simpanan tersebut pihak nasabah tidak perlu kualitir dengan simpanannya, karena pihak KJKS tetap akan memperlakukan sistem yang sesuai dengan sistem yang telah ditentukan dan akan memberikan keuntungan antara nasabah dengan pihak perusahaan koperasi Pilar mandiri dan sesuai dengan simpanan yang dipilihnya.

KJKS Pilar Mandiri juga ada sistem bagi hasil setiap bulannya. Sistem untuk simpanan haji mabrur ini sesuai dengan jumlah isi tabungan dan lama tabungannya. Dan apabila simpanan haji mabrur telah mencapai biaya haji, maka dapat diambil. Tetapi kalau jumlah simpanannya belum mencapai target, maka tidak dapat diambil, sebab dalam simpanan haji mabrur ini hanya dapat diambil dalam satu kali pengambilan saja.

c. Strategi place

Lokasi berarti dimana perusahaan harus bermarkas dan melakukan operasi. Dalam KJKS Pilar Mandiri mengenai Lokasi dan bagaimana cara penyampaian jasa pada pelanggan yaitu dengan cara :

- 1) Terkadang pelanggan mendatangi langsung ketempat koperasi pilar mandiri.
- 2) Apabila nasabah tidak bisa mendatangi koperasi (lagi ada kesibukan) maka pihak koperasi pilar mandiri mendatangi langsung ketempat dimana nasabah bertempat tinggal. Dalam hal

ini nasabah memberikan upah jasa layanan jemput sebesar RP 3.000,00 ( Tiga Ribu Rupiah ).

- 3) *Service provider* : yaitu pihak nasabah dan pihak koperasi tidak bertemu langsung hanya melalui telepon atau *email*. Apabila mau menabung uangnya tinggal transfer dan pihak koperasi segera membuatkan slip setoran untuk simpanan.

d. Strategi promotion

Promosi yang dilakukan oleh BMT Pilar Mandiri pada produk simpanan haji mabrur adalah dengan cara :

- 1) Menawarkan produk simpanan haji mabrur kepada semua nasabah.
- 2) Melalui program gerebek pasar atau disebut juga dengan strategi jemput bola.
- 3) Untuk lebih meningkatkan langganan yaitu dengan menyebarkan Brosur yang sudah ada. Dalam hal ini koperasi pilar mandiri bertujuan untuk meningkatkan minat nasabah untuk menjadi anggota di koperasi pilar mandiri.
- 4) MATABACA (Majlis Taklim Abang Becak), yaitu suatu kelompok yang membantu dalam memasarkan produk di KJKS Pilar Mandiri pada kalangan masyarakat.
- 5) Iklan di majalah sahabat Anas (sahabat pintar anak sholeh).
- 6) *Personal Selling* (Penjualan Tatap Muka). Strategi promosi koperasi Pilar Mandiri yaitu dengan cara komunikasi langsung (Tatap Muka) antara karyawan dengan calon nasabah. Bentuk-



bentuk *personal Selling* yang dilakukan diantaranya: koperasi pilar mandiri Dengan langsung mendatangi perumahan-perumahan dan perkantoran lalu menawarkan produk yang ada di koperasi pilar mandiri.

- 7) *Word of Mouth Marketing* (pemasaran dari mulut ke mulut). WOM memiliki kekuatan yang lebih besar dibandingkan dengan iklan maupun penjualan langsung, karena kekuatan WOM terletak pada kemampuannya dalam memberikan rekomendasi. Komunikasi ini bisa saja berupa percakapan, atau hanya satu arah. Misalnya berbicara langsung, melalui telepon, *e-mail*, dan sarana komunikasi lainnya.<sup>69</sup>

e. Strategi People

Tenaga pemasar, melihat adanya persaingan di lembaga KJKS semakin ketat, maka sudah selayaknya perlu diperhatikan karena tugas seorang pemasar sangat penting dan pokok.

Pelaksanaannya dan pelayanan dituntut sedemikian rupa demi tercapainya tujuan lembaga KJKS dan juga untuk menguasai serta memperluas pangsa pasar. Tenaga pemasaran yang efektif sangat penting untuk keberhasilan dari strategi pemasaran.

Yang menjadi *internal customer*, maksudnya yang cukup sering berinteraksi dengan para nasabah di KJKS Pilar Mandiri yaitu:

---

<sup>69</sup>Sumber Data : wawancara dengan Bapak Wahyu dan Karno Wijaya, selaku kepala manajer KJKS Pilar Mandiri IKIP Gunung Anyar Surabaya, pada tanggal 15 Mei 2014, pukul 13.30WIB

1) Bagian Marketing

2) Customer Service

*Eksternal Customer* dan yang mempengaruhi konsumen dalam keputusan untuk membeli. Iyaitu :

1) Tim Yayasan Nurul Hayat

2) Tim MATABACA

f. Strategi Process

Yang dimaksud proses di KJKS Pilar Mandiri adalah *Complexity*, maksudnya hal-hal yang berhubungan dengan langkah-langkah dan tahap dalam proses. Seperti Efektifitas kerja dan kedisiplinan, bagaimana cara memutuskan strategi pemasaran dan memasarkan produk, serta kegiatan-kegiatan lainnya yang berhubungan dengan kemajuan KJKS Pilar Mandiri.

Efektifitas dan kedisiplinan para karyawan di KJKS Pilar Mandiri

1) Efektifitas kerja

Setiap jam kerja digunakan untuk :

a) Operasional Kantor.

b) Penyusunan laporan harian maksimal 1 jam sebelum Jam kerja tutup.

c) Masa istirahat

2) Kedisiplinan

Setiap Pegawai baik pimpinan maupun karyawan wajib :

- a) Memelihara dan melaksanakan Iman & Taqwa kepada ALLOH SWT.
  - b) Bersikap *Amanah*, *Siddiq* (Benar), *Fathonah* (Kreatif), dan *Tabligh* (Komunikatif) dalam melaksanakan tugas.
  - c) Menjaga nama baik BMT.
  - d) Mentaati nilai-nilai yang tertuang dalam AD/ ART BMT.
  - e) Melaksanakan tugas dengan sepenuh hati sesuai tugas dan fungsinya masing-masing.
  - f) Bertutur kata dengan bahasa yang sopan.
  - g) Tidak merokok diruangan kerja selama jam kerja.
  - h) Tidak meninggalkan tempat kerja sebelum jam kerja selesai kecuali ada tugas luar, masa istirahat, dan ada kepentingan lainnya seizin pimpinan.
  - i) Berpenampilan rapih dengan menggunakan seragam kerja.
- 3) Proses KJKS Pilar Mandiri dalam memutuskan strategi pemasaran dan memasarkan produk sebagai berikut:
- a) Rapat harian dengan para karyawan KJKS Pilar Mandiri.
  - b) Pengajian Mingguan dengan ibu-ibu pengajian dan bapak-bapak.
  - c) Rapat bulanan dengan tim MATABACA
  - d) Rapat tahunan

g. Strategi Customer Service

Upaya yang harus dilaksanakan untuk dapat mempertahankan nasabahnya, ditekankan setiap karyawan untuk selalu meninggalkan kesan yang baik terhadap setiap nasabah atau calon nasabah dalam melakukan hubungan dengan KJKS Pilar Mandiri.

Cara yang dilakukan oleh pihak KJKS Pilar Mandiri antara lain:

- 1) Peningkatan kualitas pelayanan yang baik
- 2) Etika pelayanan dan kepercayaan masyarakat

3. Hambatan-hambatan dalam Strategi Pemasaran Produk Simpanan haji mabrur

Hambatan-hambatan yang dihadapi oleh KJKS Pilar Mandiri dalam pencapaian target strategi pemasaran antara lain disebabkan adanya:

a) Produk

Masalah yang timbul karena adanya lembaga-lembaga keuangan syari'ah lain. Maupun lembaga keuangan bank yang akhir-akhir ini berkembang pesat.

b) Price

Masalah yang timbul adalah karena masalah persaingan dengan lembaga lain, karena nasabah membeli produk ditempat lain lebih murah (bunga yang ditawarkan lebih tinggi) sehingga masyarakat akan lebih memilih produk di tempat lain agar mendapat bunga yang lebih tinggi. Sehingga menimbulkan konotasi dari masyarakat bahwa datang ke koperasi hanya untuk meminjam uang.

## c) Place

Masalah tempat yang timbul adalah di lembaga-lembaga lain terkadang ada tempat yang lebih strategis dan lebih mudah dijangkau, sehingga nasabah lebih tertarik menabung ditempat yang lebih mudah dijangkau.

## d) Promotion

Berkurangnya promosi sehingga menyebabkan kurang meningkat tabungan nasabah baru.

## e) People

Kurangnya pemahaman tentang produk-produk KJKS Pilar Mandiri itu sendiri karena koperasi masih bisa dikatakan baru berdiri, sehingga banyak masyarakat yang kurang mendapatkan informasi yang jelas tentang produk-produk yang ada di KJKS Pilar Mandiri.

## f) Process

Pengadaan prosedur kerja yang masih belum maksimal, masih perlu bimbingan dan adanya pemasukan demi kejuan koperasi.

## g) Customer service

Etika pelayanan yang mungkin masih kurang baik terhadap nasabah.<sup>70</sup>

## 4. Strategi KJKS Pilar Mandiri dalam Menarik Minat Nasabah

Ada banyak cara dalam dunia marketing untuk membuat *customer* tertarik kepada produk yang dimiliki oleh perusahaan. Dalam hal ini pilar mandiri mempunyai sebuah strategi khusus dalam meningkatkan minat

---

<sup>70</sup> Sumber Data : Observasi dan wawancara dengan Bapak Teguh Arif Santoso, pada tanggal 13 Mei 2014, pukul 12.00 WIB

nasabah atau customer khususnya dibidang pemasaran. Menurut Bapak Teguh Arif Santoso selaku Marketing di koperasi pilar mandiri cara efektif untuk menarik minat nasabah adalah dengan mendatangi nasabah di rumah atau tempat kerjanya untuk menjelaskan produk-produk kami, karena dengan bertatap muka langsung maka calon nasabah lebih mengenal terhadap kami dan produk yang dimiliki dengan memberikan pelayanan-pelayanan yang baik dan sesuai etika Islam. Hal demikian merupakan strategi yang baik dan membuat kenyamanan nasabah dalam menyimpan uang di KJKS Pilar Mandiri, karena nasabah tidak perlu repot untuk mendatangi kantor pilar mandiri.<sup>71</sup>

Etika dalam KJKS Pilar Mandiri sangat ditekankan sekali untuk melayani seorang nasabah supaya tertarik untuk menabung di koperasi pilar mandiri. Dalam etika ini ada beberapa poin secara umum yang harus diatur didalamnya, yaitu sikap dan perilaku, penampilan, cara berpakaian, cara berbicara dan gerak gerik.

Menurut Muhammad Idris dalam artikelnya mengatakan bahwa salah satu faktor utama para nasabah memilih sebuah produk kita adalah berdasarkan pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut. Semakin baik kualitas yang diberikan, maka akan semakin banyak nasabah yang akan memilih perusahaan tersebut begitu pun juga sebaliknya.<sup>72</sup>

---

<sup>71</sup> ibid

<sup>72</sup> Muhammad Idris dalam artikelnya *Menggagas Service Excellence Perbankan Syariah (2012)*

Karenanya, pihak KJKS pilar mandiri perlu memperhatikan masalah pelayanan mengingat industri yang berbasis syariah ini masih tergolong muda dibandingkan dengan simpanan yang konvensional. KJKS pilar mandiri sebagai perusahaan yang berbasis Islami harus berbeda tidak hanya dalam hal penerapan bagi hasil, tetapi juga dalam hal *service excellence*. Setidaknya ada beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh KJKS pilar mandiri terkait dengan *service excellence*.

*Pertama*, KJKS Pilar Mandiri tidak membedakan nasabah dari kelas sosial seperti kaya atau miskin. Selaku perusahaan yang mempunyai visi dan misi untuk membantu orang yang membutuhkan harus memberikan pelayanan yang baik pada semua nasabah dari kalangan manapun. Ini terkait dengan misi perusahaan dalam simpan pinjam salah satunya adalah untuk membantu orang yang miskin atau orang yang membutuhkan pertolongan kita.

*Kedua*, penampilan yang sopan. Penampilan juga menjadi faktor penting bagi kepuasan nasabah. Apalagi KJKS Pilar Mandiri merupakan industri keuangan yang didasarkan pada prinsip Islam, maka dalam penampilan juga harus mencerminkan yang Islami. Jangan ada anggapan bahwa perusahaan pilar mandiri hanya menjual label syariah saja sedangkan perilaku atau penampilan karyawannya tidak sesuai dengan syariah itu sendiri.

*Ketiga*, perbaiki kualitas SDM. Karyawan KJKS Pilar Mandiri dituntut tidak hanya paham ilmu ekonomi syariah saja, tetapi yang tak

kalah pentingnya adalah penguasaan terhadap aspek-aspek yang lain seperti ekonomi konvensional. Para karyawan harus mampu menjelaskan produk ataupun akad yang ada kaitannya dengan konvensional. Dengan kata lain, pihak koperasi juga memberikan penjelasan dan edukasi tentang berbagai produk dan akad yang diterapkan dengan sistem yang konvensional. Untuk itu pihak koperasi pilar mandiri harus selektif dalam merekrut karyawan baru dengan patokan bahwa karyawan tersebut harus tidak harus menguasai ilmu syari'ah melainkan dua keilmuan sekaligus, yaitu ilmu konvensional dan ilmu syari'ah. Selain itu, pihak koperasi pilar mandiri perlu meningkatkan keilmuan para karyawannya melalui berbagai pelatihan terutama dalam aspek syari'ah.<sup>73</sup>

Dalam hal ini pelayanan yang dilakukan oleh para karyawan Koperasi Pilar Mandiri terutama bagian *Customer service* untuk menarik minat nasabah dalam menabung antara lain:

- a. Penampilan dalam melayani nasabah
  - 1) Tindakan setiap karyawan di KJKS Pilar Mandiri tidak dibuat-buat
  - 2) Dalam hal berpakaian selalu rapi, serasi dan bersih, sesuai dengan yang disyariatkan dalam islam tentang tata cara berbusana muslim atau muslimah. Tidak menggunakan aksesoris dan make-up yang berlebihan.
  - 3) Selalu mengucapkan salam ketika bertemu atau berpisah dengan nasabah, termasuk ucapan terimakasih.

---

<sup>73</sup> Sumber Data : Observasi dan wawancara dengan bapak warno wijaya pada tanggal 15 Mei 2014, pukul 13.30WIB



- 4) Selalu bersikap optimis dan tidak pesimis serta bertindak, sehingga mampu memberikan kepada nasabah atas layanan yang diberikan dengan baik.
  - 5) Berprilaku baik, gesit, mudah bergaul, dan cepat tanggap.
  - 6) Lemah-lembut dan sopan santun dalam melayani tamu atau nasabah, membuat nasabah merasa dihargai oleh karyawan KJKS Pilar Mandiri.
  - 7) Selalu memberikan perhatian, tidak cuek dalam menghadapi tamu atau nasabah, dalam hal ini nasabah merasa memperoleh perhatian serius.
  - 8) Selalu suka membantu sehingga nasabah merasa ringan dalam menghadapi urusannya.
- b. Pelayanan terhadap nasabah
- 1) Membantu setiap keinginan dan kebutuhan nasabah sampai tuntas
  - 2) Selalu memberi perhatian terhadap permasalahan yang dihadapi nasabah.
  - 3) Sopan dan ramah dalam melayani nasabah tanpa melakukan diskriminasi dalam bentuk apapun.
  - 4) Memiliki rasa toleransi yang tinggi dalam menghadapi setiap tindak-tanduk para nasabah.
  - 5) Menjaga perasaan nasabah agar tetap merasa tenang, nyaman, dan menimbulkan kepercayaan.

- 6) Dapat memahami emosi dari setiap kasus yang dihadapi terutama dalam melayani nasabah yang berperilaku kurang baik. Menyenangkan orang lain.<sup>74</sup>

### C. Analisis Data

Setelah melakukan analisis pendataan, dapat diketahui bahwa dalam dunia pemasaran sangat perlu untuk mencari strategi yang khusus agar customer bisa tertarik kepada produk kita, banyak cara dalam melakukan hal seperti ini, namun KJKS Pilar Mandiri mempunyai strategi yang khusus dalam memberikan layanan khususnya dalam marketing. Salah satu cara pemasaran yang dilakukan oleh KJKS Pilar Mandiri yaitu dalam menyusun rencana pemasaran simpanan haji mabrur, BMT menempatkan pengenalan produk terhadap calon nasabah pada urutan pertama guna memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada nasabah, agar nasabah simpanan haji mabrur menjadi nasabah yang minat dalam menabung. Dengan cara seperti memberikan sebuah kesan yang baik di benak customer untuk bisa tertarik dengan produk kita. Dengan memperkenalkan produk haji kepada nasabah menjadi sasaran yang utama, apalagi KJKS Pilar Mandiri dibawah naungan Nurul Hayat yang sudah dipercaya dan banyak orang menjadi mitra dari yayasan tersebut. Sehingga orang tidak ragu lagi dengan adanya simpanan haji mabrur yang dikeluarkan oleh KJKS Pilar Mandiri.

---

<sup>74</sup>Sumber Data : Observasi dan wawancara dengan Firly Diah Anggraini, pada tanggal 20 Mei 2014, pukul 09.00 WIB

Simpanan haji mabrur ini mulai beroperasi dari awal berdirinya KJKS Pilar Mandiri. Tetapi mulai ada perkembangan pada tahun 2013-2014. Awalnya minat para nasabah simpanan haji mabrur sangat minim, karena masyarakat masih kurang mengenal terhadap produk simpanan haji mabrur yang terdapat di KJKS Pilar Mandiri ini.

Untuk mengetahui peningkatan minat nasabah produk simpanan haji mabrur pada KJKS Pilar Mandiri dapat dilihat dari table berikut ini :<sup>75</sup>

**Tabel 4.2**

**Peningkatan Minat Nasabah pada Produk Simpanan haji mabrur  
KJKS Pilar Mandiri Tahun 2012-2014**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah</b>
<b>2012</b>	<b>127</b>
<b>2013</b>	<b>407</b>

Berdasarkan table di atas, maka perkembangan produk simpanan haji mabrur pada KJKS Pilar Mandiri dari tahun 2012 sampai tahun 2013 mengalami kenaikan 280.

Dengan adanya kenaikan ini menandakan bahwa masyarakat sudah banyak yang menggunakan produk simpanan haji mabrur KJKS Pilar Mandiri yang operasionalnya menggunakan sistem bagi hasil, karena sedikit bagi masyarakat yang mengetahui tentang simpanan haji mabrur yang berdasarkan prinsip syari'ah.

---

<sup>75</sup> Wawancara dengan Firly Diah Angraini, selaku staf keuangan KJKS Pilar Mandiri IKIP Gunung Anyar Surabaya, pada tanggal 26 Mei 2014, pukul 09.30WIB

Walaupun pada dasarnya produk simpanan haji mabrur mengalami kenaikan, tetapi ini tidak membuat KJKS Pilar Mandiri berhenti mensosialisasikan mengenai produk simpanan haji mabrur, sehingga banyak masyarakat lebih tertarik lagi minatnya untuk menggunakan produk simpanan haji ini.

Namun disini ada beberapa cara yang dilakukan oleh pihak KJKS Pilar Mandiri untuk menarik minat customer agar tertarik dengan produk yang ditawarkan pihak BMT yaitu dengan menawarkan produk dengan menampilkan mutu dari produk simpanan haji mabrur tersebut, sehingga dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan pasar sasaran. Mutu dari produk ini meliputi pemberian fasilitas dan kemudahan yang terdapat didalam karakteristik produk simpanan haji mabrur. Ada salah satu kelebihan yang dimiliki oleh pihak BMT Pilar Mandiri dalam menjalani koperasi, yaitu dalam bentuk memberikan kemudahan kepada nasabah dalam manabung dengan cara antar jemput, apabila nasabah tidak sempat untuk melakukan setoran ke koperasi, maka pihak BMT bisa mengambil langsung ke nasabah dengan menjemputnya ke rumah atau ke kantornya.

Pilar Mandiri juga memberikan kemudahan dalam menabung bagi nasabahnya, dan aturan ini juga mengacu terhadap sistem yang sesuai dengan syari'ah, pihak BMT tidak memberikan tekanan dengan setoran yang dilakukan oleh nasabah, Cuma syarat yang pertama dengan menyeter sebesar Rp. 50.000 dan setoran selanjutnya tidak ditentukan atau dengan kata lain terserah dari pihak nasabah mau setor berapa dan minimal saldo 50.000.

KJKS Pilar Mandiri juga ada sistem bagi hasil setiap bulannya. Sistem untuk simpanan haji mabrur ini sesuai dengan jumlah isi tabungan dan lama tabungannya. Dan apabila simpanan haji mabrur telah mencapai biaya haji, maka dapat diambil. Tetapi kalau jumlah simpanannya belum mencapai target, maka tidak dapat diambil, sebab dalam simpanan haji mabrur ini hanya dapat diambil dalam satu kali pengambilan saja.

Dalam proses pengoperasian, Pilar Mandiri juga menggunakan strategi place, yang dalam strategi ini lokasi atau tempat yang kita masuki juga menentukan keberhasilan untuk menggarap target pasar, maka dalam hal ini lokasi yang saat ini sangatlah memberikan dukungan untuk mencapai target, karena tempat atau lokasi Pilar Mandiri tersebut berada di keramaian dan dekat dengan perumahan, sehingga hal ini juga memberikan kemudahan dalam aksesnya bagi nasabah untuk melakukan transaksi penyimpanan.

Teknik promosi dengan menggunakan bentuk Promosi yang dilakukan oleh KJKS Pilar Mandiri yaitu melalui Iklan di majalah sahabat Anas, *Personal Selling*, Brosur, dan yang paling efektif adalah *Word of Mouth Marketing*. WOM memiliki kekuatan yang lebih besar dibandingkan dengan iklan maupun penjualan langsung, karena kekuatan WOM terletak pada kemampuannya dalam memberikan rekomendasi. Komunikasi ini bisa saja berupa percakapan, atau hanya satu arah.

Dalam tehnik atau strategi lain yang menjadi strategi sebagai penunjang untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kenyamanan bagi nasabah maka pihak KJKS Pilar Mandiri menyusun strategi sebagai berikut:

Strategi People, semua perusahaan pasti mempunyai karyawan, karena disitu yang menjalankan semua program perusahaan, dan karyawan merupakan asset bagi perusahaan,. Dalam strategi people yang menjadi titik tekannya adalah tenaga pemasaran, dan tenaga pemasaran yang di kenal dengan marketing merupakan ujung tombak bagi perusahaan. Dan dalam pelaksanaan ini ada dua bagian yaitu *internal customer* dan *eksternal customer*, yang menjadi *internal customer* yaitu Bagian Marketing dan *Customer service* dan bagian eksternal Customer yaitu bagian Tim Yayasan Nurul Hayat dan Tim MATABACA.

Strategi Proses, dalam strategi proses ini, KJKS Pilar Mandiri dalam memutuskan strategi pemasaran dan memasarkan produk sebagai berikut:

- a. Rapat harian dengan para karyawan KJKS Pilar Mandiri.
- b. Pengajian Mingguan dengan ibu-ibu pengajian dan bapak-bapak.
- c. Rapat bulanan dengan tim MATABACA
- d. Rapat tahunan

Strategi Customer Service, dalam strategi ini karyawan harus memberikan kesan yang positif dan memberikan pelayanan yang terbaik, guna untuk mempertahankan nasabahnya.