

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Prosedur Operasional Produk Simpanan Mutiara Dengan Akad Wadiah Yad Dhamanah

1. Mekanisme Produk Simpanan Mutiara

Simpanan mutiara ini merupakan simpanan dana anggota perorangan/kelompok/prusahaan dengan menggunakan akad wadiah yang dapat diambil sewaktu-waktu sesuai dengan kebutuhan anggota.

Mbak intan selaku teller mengatakan bahwa produk simpanan mutiara ini paling banyak diminati anggota, dimana KSPPS Tamzis Bina Utama Cabang Temanggung ini menyediakan tenaga (marketing) untuk melayani anggota baik melakukan penyetoran maupun penarikan setiap harinya. Pada transaksi tersebut, simpanan mutiara dilayani dengan jemput bola untuk mempermudah anggota yang akan melakukan transaksi penyetoran maupun penarikan yang dapat diambil sewaktu-waktu.

Untuk menjadi anggota baru pada produk simpanan mutiara, syarat dan transaksinya sangat mudah. Untuk itu, penulis menjelaskan operasional produk simpanan mutiara sebagai berikut:

- a. Prosedur pembukaan rekening pada produk simpanan mutiara
 - 1) Anggota baru menyerahkan fotocopy KTP dan fotocopy KK yang masih berlaku, kemudian petugas menjelaskan kepada anggota baru mengenai setoran awal, saldo akhir dan sebagainya.
 - 2) Nasabah mengisi formulir untuk menjadi anggota baru.
 - 3) Anggota menyertakan simpanan sebesar Rp. 20.000,- yang digunakan sebagai simpanan pokok sebesar Rp. 10.000,- dan pembukaan rekening tabungan sebesar Rp. 10.000,-
 - 4) Memberikan data yang sudah diisi oleh anggota diberikan kepada teller untuk cetak transaksi.
 - 5) Teller melakukan pembukaan rekening pada computer
 - 6) Teller melakukan pembuatan stiker barcode untuk ditempel pada buku tabungan dimana didalam stiker barcode tersebut ada nama anggota, kode batang/kode rekening baik untuk angsuran atau tabungan.
 - 7) Setelah selesai buku tabungan dapat diberikan pada anggota dan meminta anggota untuk memberikan tandatangan, dan cap jempol pada stiker untuk ditempel pada buku anggota baru.

b. Prosedur Penyetoran Tabungan

- 1) Anggota menyerahkan buku tabungan dan sejumlah uang yang akan disetorkan kepada petugas.
- 2) Petugas memeriksa keaslian uang dari anggota
- 3) Petugas membarcode stiker yang ada pada tabungan dengan menetik sejumlah transaksi yang akan ditabung oleh anggota, lalu dicetak/print.
- 4) Setelah selesai petugas memberikan buku tabungan dan struck transaksi.
- 5) Seminggu sekali petugas membawa buku tabungan anggota untuk diprint.

c. Rosedur Penarikan Tabungan

- 1) Petugas meminta buku tabungan kepada anggota
- 2) Petugas membarcode stiker yang ada pada buku tabungan dengan menetik penarikan sejumlah uang yang akan diambil oleh anggota dan bukti transaksi penarikan dicetak/print.
- 3) petugas melakukan penulisan di slip penarikan kemudian meminta anggota untuk tanda tangan pada slip penarikan tersebut.
- 4) Kemudian setelah selesai petugas menyerahkan uang, buku tabungan, dan bukti atau struck transaksi kepada anggota.

- 5) Seminggu sekali petugas mengumpulkan buku tabungan anggota untuk diprint.
- d. Prosedur Penutupan Tabungan
- 1) Meminta anggota untuk berbicara dengan petugas teller/marketing akan menutup tabungan.
 - 2) Anggota menyerahkan KTP yang masih berlaku kepada petugas.
 - 3) Petugas melakukan penutupan rekening pada system tutup rekening.
 - 4) Petugas melakukan penulisan dislip penarikan sejumlah uang sisa saldo anggota dan memintanya untuk tanda tangan pada slip penarikan.
 - 5) Petugas mempersilahkan anggota untuk mengambil saldo tabungannya setelah dipotong biaya administrasi sejumlah Rp. 8.000,-¹

Bapak Anak Agung Ardhana selaku manager mengatakan bahwa anggota menitipkan dananya kepada tamzis melalui Simpanan Mutiara, dan Tamzis menyetujui serta bertanggung jawab penuh terhadap keamanan dan keberadaan anggota, pada produk simpanan Mutiara ini menggunakan prinsip wadiah yad dhamanah, yaitu pihak anggota menitipkan dana kepada Tamzis, dan Tamzis dapat

¹ Hasil Wawancara Dengan Saudari Intan Novita Dewi Selaku Teller KSPPS Tamzis Bina Utama Cabang Temanggung kamis 26 januari 2017 Pukul 10.30 WIB

mengelola dana anggota untuk disalurkan kepada anggota lain dalam bentuk pembiayaan yang halal.

Tamzis memberikan athaya (bonus) kepada anggota yang setiap bulannya dibukukan kedalam rekening anggota atau diberikan dalam bentuk souvenir. Jenis dan nominal athaya fsepenuhnya ditentukan oleh Tamzis.²

B. Bagaimana Strategi Pemasaran yang Digunakan dalam Penghimpunan Dana Produk Simpanan Mutiara dengan Akad Wadiah Yad Dhamanah

Tabel pertumbuhan anggota pada tahun 2014 – 2016

No	Simpanan Mutiara (Tahun)	Jumlah Anggota	Saldo Akhir
1	2014	577	57.083.288.846
2	2015	618	58.771.877.549
3	2016	718	55.717.427.345
4	April 2017	276	19.444.324.353

Dari tabel diatas jumlah anggota simpanan mutiara pada tahun 2014 yaitu 577 anggota dan pada tahun 2015 mengalami peningkatan dengan jumlah 618 anggota dan pada tahun 2016 juga mengalami peningkatan yaitu 718 anggota tetapi pada bulan april 2017 jumlah anggota mengalami penurunan karena,

² Hasil Wawancara Dengan Bapak Anak Agung Ardhana Selaku Manager KSPPS Tamzis Bina Utama Cabang Temanggung Kamis 26 Januari 2017

banyaknya anggota yang melakukan pembiayaan untuk modal usaha.

Jadi strategi yang dilakukan oleh KSPPS Tamzis Bina Utama Cabang Temanggung untuk meningkatkan jumlah anggota diantaranya:

1. Promosi

Promosi merupakan komponen yang dipakai untuk memberitahukan dan mempengaruhi pasar bagi produk perusahaan, sehingga pasar dapat mengetahui tentang produk yang diproduksi oleh perusahaan tersebut.

Adapun kegiatan yang termasuk dalam promosi adalah keaktifan para petugas KSPPS Tamzis Bina Utama dalam mengenal dan mengembangkan produk pada masyarakat, dalam memasarkan produk tersebut KSPPS Tamzis Bina Utama melakukan penyebaran brosur diberbagai rumah ke rumah, toko-toko, dan pasar,

2. Sistem jemput bola, sistem ini memudahkan para anggota untuk melakukan transaksi.
3. Apabila anggota melakukan penyetoran pada tabungan Mutiara dapat diambil dan pengambilanya tersebut bisa diantar.
4. Mendatangi toko-ketoko dan pedagang pasar.
5. Petugas menginformasikan kepada orang terdekat dan rekannya untuk mengetahui informasi pada produk-produk

yang dimiliki KSPPS Tamzis Bina Utama dan juga menginformasikan kelebihan pada produk yang dimiliki KSPPS Tamzis Bina Utama. Maka secara tidak langsung orang yang pertama diinformasikan akan menginformasikan kepada masyarakat lainnya.

6. Barang promosi

Suatu kegiatan yang dilakukan oleh petugas dengan cara mendatangi atau mensponsori event lain. Sehingga para petugas bisa mempromosikan produk Simpanan Mutiara, dan memberikan sesuatu kepada nasabah agar bisa menarik nasabah untuk menggunakan produk Simpanan Mutiara misalnya brosur, payung, tas, cangkir dan sebagainya.

7. Adanya potongan administrasi cuma Rp. 500 perbulan.

8. Mendapatkan bonus (attoya) sebesar 0,2% yang setiap bulannya dibukukan kedalam rekening anggota atau diberikan dalam bentuk souvenir. Jenis dan nilai nominal athaya sepenuhnya ditentukan oleh Tamzis.

Menurut mbak Djuwariyah selaku marketing, KSPPS Tamzis Bina Utama untuk mempertahankan atau menjaga anggotanya ada beberapa strategi sebagai berikut:

1. Petugas selalu “siap” saat diperlukan anggota. Pelayanan anggota yang baik harus menjadi prioritas utama dalam hal menjaga hubungan yang kuat.

2. Dalam menjalankan tugas yang diberikan oleh KSPPS Tamzis Bina Utama, petugas selalu memberikan pelayanan yang mencakup 3S (salam, sapa, dan senyum) untuk anggota.
3. Petugas sering melakukan silaturahmi kepada anggotanya.
4. KSPPS Tamzis Bina Utama Cabang Temanggung selalu memberikan pelayanan yang memuaskan untuk anggotanya.³

Petugas penghimpunan dana pada produk Mutiara juga memiliki kelebihan dan kekurangan dalam pelayanannya. Menurut ibu Nur Laely selaku anggota dalam pelayanan yang diberikan KSPPS Tamzis Bina Utama Cabang Temanggung sangat baik. Adapun kelebihan antara lain:

1. Cara melayani anggota petugas memberikan pelayanan yang ramah mencakup 3S (salam, sapa, dan senyum).
2. Sabar melayani anggota.
3. Jemput bola yang dilakukan oleh petugas untuk mempermudah para anggota dalam melakukan transaksi tabungan maupun angsuran, karena tidak semua anggota memiliki banyak waktu luang untuk melakukan transaksi ke kantor KSPPS Tamzis Bina Utama Cabang Temanggung, maka sistem tersebut untuk mempermudah anggota melakukan transaksi setiap hari.

³ Wawancara dengan saudari Djuwariyah Selaku Marketing KSPPS Tamzis Bina Utama Cabang Temanggung

4. Berhubungan baik dengan anggotanya misalnya, berhubungan baik dalam berkomunikasi⁴.

Tetapi ada juga anggota yang belum puas dengan pelayanan KSPPS Tamzis Bina Utama Cabang Temanggung.

Adapun kelemahannya:

1. Jika anggota, banyak mempertanyakan tentang produk-produk maupun pembiayaan, petugas sering tidak memahami apa yang dimaksud dengan pertanyaan yang anggota ajukan dan lama berfikir dalam menjawab pertanyaan dari anggotanya.

2. Lupa

Jika anggota melakukan transaksi menabung uang yang sudah diberikan pada petugas, petugas lupa sehingga petugas meminta kembali uang pada anggota.⁵

Dalam melayani anggota untuk melakukan transaksi setoran baik penarikan di KSPPS Tamzis Bina Utama menggunakan passbook/system online. Passbook, yaitu suatu fasilitas yang diberikan KSPPS Tamzis Bina Utama kepada para petugas marketing berupa handphone yang didalamnya memiliki aplikasi yang disebut “Aplikasi Tamzis”. Aplikasi ini dapat mempermudah para petugas marketing untuk melakukan

⁴ Wawancara dengan Ibu Nur Laely selaku anggota KSPPS Tamzis Bina Utama Cabang Temanggung, Temanggung: Kebon Sari, Kamis 2 Februari 2017

⁵ Wawancara dengan Ibu Ruminah selaku anggota KSPPS Tamzis Bina Utama Cabang Temanggung, Temanggung: Puntuksari, Kamis 2 Februari 2017

transaksi, juga dapat menghimpau terjadinya kesalahan memasukan nominal. Petugas juga berkewajiban menyerahkan handphone setelah menyelesaikan tugasnya kepada teller, dan teller dapat menyalin data transaksi yang sudah dilakukan para petugas marketing.

Tetapi, sistem tersebut memiliki kendala dan kelebihan antara lain:

1. Kendala

- a. Transaksi beda saldo
bila anggota melakukan transaksi setoran, maka saldo tidak sesuai dengan jumlah saldo aslinya.
- b. Jika diserve pusat terjadi gangguan jadi, semua sistem dicabang akan ikut terganggu.
- c. Sinyal lemah.
- d. Batre habis.
- e. Buku blm diprint out.
- f. Orang tua tidak mantap atau tidak percaya adanya print out.

2. Kelebihan

- a. Mempermudah dalam melakukan transaksi.
- b. Cepat untuk melakukan transaksi setoran maupun penarikan.
- c. Resiko tidak salah hitung (nominal).
- d. Mengurangi resiko salah angka.

- e. Kinerja menjadi cepat.
- f. Bisa diakses di semua Cabang KSPPS Tamzis Bina Utama Seluruh Indonesia.
- g. Lebih modern.⁶

Setelah peneliti memberikan penjelasan mengenai produk simpanan mutiara di KSPPS Tamzis Bina Utama Cabang Temanggung, pada bagian peneliti akan melakukan analisis swot untuk mengetahui kekuatan (*strength*), kelemahan (*weaknes*), peluang (*opportunities*), dan ancaman (*theght*) dari produk simpanan Mutiara di KSPPS Tamzis Bina Utama Cabang Temanggung.

1. Kekuatan (strength)

KSPPS Tamzis Bina Utama Cabang Temanggung memiliki kelebihan antara lain memiliki pangsa pasar yang luas, kebanyakan anggota pedagang pasar, tempat sangat strategis area kota, dekat dengan pasar dan pemukiman penduduk.

Serta persyaratannya sangat mudah dan prosesnya pun begitu cepat, anggota mendapatkan bonus (*attoya*) berupa uang yang masuk secara otomatis ditabungkan anggota, potongan administrasi cuma Rp. 500 perbulan, jemput bola

⁶ Wawancara Dengan Bapak Dhisto Selaku Marketing KSPPS Tamzis Bina Utama Cabang Temanggung, 5 Mei 2017

memper memudahkan anggota bila melakukan transaksi, dana anggota yang dititipkan oleh KSPPS Tamzis Bina Utama akan disalurkan pada usaha yang halal dan aman, dan menggunakan teknologi modern.

Petugas melakukan pengenalan produk kemasyarakatan sehingga masyarakat dapat mengetahui produk-produk yang dimiliki, peningkatan pelayanannya untuk anggota KSPPS Tamzis Bina Utama Cabang Temanggung.

2. Kelamahan (weaknes)

Petugas pemasaran penghimpunan dana masih kurang efektif dalam mengajak masyarakat untuk membuka produk simpanan mutiara karena kebanyakan masyarakat mengajukan pembiayaan. Dan masa promosi yang relatif singkat menjadikan pemasaran produk mutiara tidak dapat berlangsung lama sehingga anggota simpanan mutiara tidak dapat diukur kenaikannya secara pasti.

3. Peluang (opportunities)

Letak KSPPS Tamzis Bina Utama Cabang Temanggung yang strategis, memberikan peluang yang besar bagi KSPPS Tamzis Bina Utama untuk terus berkembang, tingginya minat masyarakat untuk menabung di KSPPS Tamzis Bina Utama Cabang Temanggung, petugas sering melakukan silaturahmi kepada anggotanya dan memberi pelayanan yang terbaik.

4. Ancaman (threght)

Banyak anggota yang menyimpan dana, atau masih dalam masa angsuran pembiayaan pada lembaga keuangan lain, sehingga menolak untuk menambah menggunakan produk simpanan Mutiara dari KSPPS Bina Utama Cabang Temanggung.