

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Keunggulan Kompetitif KSPPS BMT El Amanah Kendal

Untuk terus dapat bertahan didalam persaingan di tengah-tengah pertumbuhan dunia Perbankan dan dunia Lembaga Keuangan terutama yang beroperasi dengan prinsip syariah, suatu lembaga keuangan baik Bank maupun non Bank haruslah terus tetap mengembangkan kegiatan usahanya dengan strategi yang efektif dan efisien agar bisa dikenal oleh para nasabah yang akan direkrut.

BMT El Amanah adalah lembaga keuangan dalam skala mikro yang menyediakan jasa-jasa keuangan baik tabungan maupun pembiayaan yang beroperasi dengan menggunakan prinsip-prinsip syariah. BMT El Amanah ini melakukan strategi-strategi untuk meningkatkan keunggulan bersaing nya terhadap perusahaan lain yang menjadi pesaing mereka.

Keunggulan bersaing dalam berbisnis merupakan hal yang tidak bisa ditinggalkan. Agar perusahaan tidak tersingkir dalam sebuah industri dan mampu bersaing dengan para pesaing maka keunggulan bersaing menjadi ujung tombak dari sebuah usaha. Pelayanan yang maksimal, harga yang bersaing, dan kelengkapan produk yang dijual dalam BMT El Amanah harus selalu sesuai dengan keinginan nasabah agar nasabah tidak

meninggalkan atau berpindah ke BMT yang lainnya. Adapun keunggulan bersaing atau keunggulan kompetitif yang dimiliki BMT El Amanah diantaranya adalah:¹

a. Citra perusahaan baik

BMT El Amanah telah melayani sistem perbankan syariah selama kurang lebih 9 tahun. Hal ini mempengaruhi citra perusahaan BMT El Amanah di mata masyarakat. Sudah banyak produk yang beragam dan semakin inovatif yang menjawab kebutuhan masyarakat sekitar kendal.

b. Produk yang beragam dan inovatif

BMT El Amanah selalu menginovasi produknya agar lebih diminati oleh masyarakat di sekitar kendal baik yang sudah menjadi anggota maupun yang belum, BMT El Amanah memiliki produk yang beragam dan produknya itu fleksibel sehingga akan memudahkan calon anggota maupun para anggotanya dalam memenuhi kebutuhan mereka.

Contohnya produk pembiayaan tanpa agunan, pembiayaan tanpa agunan ini adalah pembiayaan perorangan tanpa agunan dari BMT El Amanah untuk berbagai keperluan, yang diberikan kepada calon debitur yang memenuhi persyaratan.

¹ Wawancara dengan Bapak Kunaefi Abdillah, *Selaku manajer di BMT El Amanah Kendal* 20 April 2017, pkl.15.18

Pembiayaan ini hadir untuk menjawab kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pinjaman dengan mudah dan tanpa hal-hal yang membingungkan, dengan angsuran yang ringan dan bisa diangsur setiap hari karena pihak BMT El Amanah tujuannya ingin membantu. Akan tetapi pembiayaan ini khusus diberikan untuk orang-orang disekitar pasar. Contoh lain dari inovasi produk yang dilakukan BMT El Amanah adalah BMT mengeluarkan produk simpanan rencana, produk ini berkaitan dengan perencanaan jangka panjang, BMT El Amanah berusaha memenuhi keinginan kita terhadap masa depan kita sendiri dan memastikan tanpa kendala apapun. Seperti simpanan untuk hari raya, simpanan untuk naik haji atau umrah, simpanan untuk pendidikan anak, simpanan untuk berqurban maupun simpanan untuk rencana pergi wisata.

c. Memiliki bagi hasil yang kompetitif

Bagi hasil Simpanan El Amanah ini lebih besar dibandingkan produk-produk BMT yang lain yang berada disekitar kendal yaitu sebesar 68:32 artinya 68% untuk BMT dan 32% untuk nasabah/anggota.² Bagi hasil simpanan ini lebih besar dibandingkan produk SiRela yang dimiliki BMT Bina Ummat Sejahtera cabang kendal, yang hanya sebesar 70:30.

² Brosur BMT El Amanah Kendal

d. Sumber daya manusia yang berkualitas

BMT El Amanah memiliki SDM yang kompeten di masing-masing bidangnya, BMT El Amanah mengadakan evaluasi satu minggu sekali dengan tujuan untuk terus meningkatkan kinerja karyawannya, BMT El Amanah juga memiliki program peningkatan integritas pegawai melalui kegiatan forum do'a pagi dan kultum pada Jum'at pagi, dan biasanya evaluasi dilakukan pada hari jum'at setelah kultum.

B. Strategi Bersaing BMT El Amanah dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah

Pemikiran dasar dari penciptaan strategi bersaing berawal dari pengembangan formula umum mengenai bagaimana bisnis akan dikembangkan, apakah sebenarnya yang menjadi tujuannya dan kebijakan apa yang akan diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut. Pengertian strategi bersaing adalah mengembangkan rencana mengenai bagaimana bisnis akan bersaing, apa yang seharusnya menjadi tujuannya dan kebijakan apa yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut.³

Persaingan antar lembaga keuangan syariah saat ini cukup ketat, KSPPS BMT El Amanah yang mulai beroperasi tahun 2009 ini memang melangkah dari awal dan di awal tahun jumlah nasabahnya sangat minim tapi dengan berjalannya tahun

³Michael E Porter., *Strategi Bersaing, Teknik Menganalisis industry dan pesaing*, Jakarta: Erlangga 2001 hlm 35

jumlah nasabah/anggota KSPPS BMT El Amanah mulai meningkat bahkan bisa dikatakan meningkat lebih pesat sampai sekarang ini, perkembangan ini dapat dibuktikan dari data yang telah penulis peroleh yaitu pada tahun 2014 BMT El Amanah memiliki anggota sebesar 523 orang dengan aset sebesar Rp. 2.914.416.890,47,- dan kemudian pada tahun 2015 mengalami peningkatan sebesar 445 orang dengan total anggota 968 orang dengan total aset sebesar Rp. 4.033.627.981,64,- dan pada tahun 2016 total anggota BMT El Amanah sebesar 1.069 orang dengan total aset sebesar Rp. 5.198.203.514,04,-, jumlah nasabah/anggota KSPPS BMT El Amanah meningkat sangat pesat itu tidak pernah lepas dari strategi-strategi, inovasi baru serta produk-produk yang dilakukan KSPPS BMT El Amanah serta kinerja para karyawan KSPPS BMT El Amanah yang di anggap baik oleh masyarakat.⁴

Strategi adalah penetapan keputusan yang harus diambil dalam menghadapi para pesaing di dalam lingkungan kehidupan yang saling memiliki ketergantungan dan penentuan tujuan serta sasaran suatu organisasi yang mendasar yang bersifat untuk jangka panjang.⁵

Strategi bersaing dalam meningkatkan jumlah nasabah yaitu sangat erat hubungannya dengan pemasaran, bahkan bisa jadi

⁴ File BMT El Amanah Kendal

⁵ Sofjan Assauri, *Strategic Management*, Jakarta : Rajawali Pers,2013, h.2

pemasaran adalah strategi yang paling utama dalam meningkatkan jumlah nasabah. Bentuk strategi bersaing yang dilakukan KSPPS BMT El Amanah diantaranya :

1. Pemasaran

Pemasaran yang dilakukan KSPPS BMT El Amanah adalah dengan cara Promosi di instansi, lembaga masyarakat dan melakukan pendekatan kepada tokoh-tokoh masyarakat, misalnya BMT El Amanah ingin menarik nasabah didaerah Gemuh, BMT El Amanah akan mencari tokoh-tokoh masyarakat yang berada didaerah gemuh tersebut, dan kemudian pihak BMT bersilaturahmi kepada tokoh masyarakat tersebut untuk melakukan kerja sama, setelah tokoh tersebut menjadi mitra BMT El Amanah, tokoh masyarakat tersebut akan menjadi perantara bagi BMT El Amanah untuk mempromosikan produk BMT kepada masyarakat lain didaerahnya. Tokoh masyarakat tersebut akan mendapatkan keuntungan *fast service* dari BMT karena sudah menjadi mitra apabila mitra tersebut ingin melakukan pembiayaan juga akan mendapatkan margin yang spesial dari pihak BMT. BMT El Amanah juga mendatangi calon nasabah langsung dengan menawarkan produk dengan membagikan brosur yang ada di KSPPS BMT El Amanah dan memberi penjelasan mengenai KSPPS BMT El Amanah dan mempermudah nasabah untuk menjadi nasabah/anggota yang

loyal dengan menjadikan nasabah/anggota sebagai perantara KSPPS BMT El Amanah untuk mempromosikan produk kepada keluarga atau rekan kerja.

Dalam meningkatkan jumlah nasabah/anggota BMT El Amanah menggunakan strategi hubungan pertemanan dan kekeluargaan karena untuk lebih meningkatkan kepercayaan para calon nasabah, tim marketing BMT El Amanah akan mendekati orang yang potensial seperti teman dan keluarga sendiri dari karyawan BMT yang mempunyai banyak teman, ketua komunitas dll untuk dijadikan mitra BMT, sehingga nantinya orang tersebut bisa mempromosikan BMT El Amanah kepada orang lain lagi atau teman-temannya sehingga semakin banyak orang yang mengetahui informasi mengenai BMT El Amanah dan jumlah nasabah juga akan meningkat, strategi ini sama dengan strategi dari mulut ke mulut.

Strategi lain yang digunakan dalam meningkatkan jumlah nasabah adalah BMT El Amanah promosi menggunakan akad yang lebih fleksibel dan luwes sehingga akan mempermudah calon anggota/nasabahnya.⁶ Misalnya ada calon nasabah/anggota baru mau melakukan pembiayaan akan tetapi suami dari calon nasabah tersebut sedang merantau,

⁶ Wawancara dengan Bapak Kunaefi Abdillah, *Selaku manajer di BMT El Amanah Kendal* 20 April 2017, pkl.15.18

apabila ingin melakukan pembiayaan di bank syariah pasti tidak bisa karena tidak ada tanda tangan dari suami, sehingga tidak sesuai SOP, di BMT El Amanah bisa apabila dilihat dari karakternya si calon nasabah bagus, kemampuan pendapatan dalam satu bulannya juga bisa pasti bisa direalisasikan, nanti pihak BMT hanya meminta nomor hp suami hanya untuk konfirmasi saja.

Seluruh karyawan di BMT El Amanah bisa difungsikan sebagai karyawan dengan kontrol utama adalah manajer marketing, yang bertujuan selain membantu marketing KSPPS, agar seluruh pegawai BMT El Amanah bisa terjadi transfer ilmu antar pegawai BMT El Amanah. Selain menjadi marketing di BMT El Amanah juga sering di minta untuk menjadi konsultan usaha bagi nasabahnya, guna untuk memberi jalan keluar bagi problem-problem mereka dalam menjalankan usahanya. Disini peluang marketing BMT El Amanah untuk memasarkan produk sangat efektif, sehingga jumlah nasabah akan semakin meningkat.

2. Selalu Meningkatkan Pelayanan

Pelayanan memegang peranan penting bagi lembaga keuangan. BMT berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaiknya kepada nasabah. Setiap BMT akan berusaha memberi kepuasan kepada nasabah, pelayanan merupakan hal yang sangat penting terhadap minat nasabah untuk menabung,

karena apabila pelayanan kita baik maka nasabah akan senang dan bertahan, apabila pelayanan kurang baik maka nasabah tidak nyaman, dan akan memilih BMT lain.

BMT El Amanah berusaha untuk selalu meningkatkan pelayanan, berusaha melakukan pelayanan yang terbaik kepada setiap anggota/nasabah, dengan memberikan pelayanan yang terbaik maka akan terbangun emosional yaitu hubungan yang lebih dengan anggota/ nasabah, tidak terbatas pada nasabah yang butuh simpan dan pinjam saja namun lebih dekat dari itu, sehingga mereka para anggota merasa nyaman dan tidak mudah beralih ke yang lain, dalam hal pelayanan (*service*) ini BMT EL Amanah mengacu pada motto nya yaitu melayani anggota seperti keluarga.⁷

BMT El Amanah melakukan pendekatan anggota per anggota dalam memasarkan produk-produknya dalam hal *service* (pelayanan) nya, yaitu dengan cara mendekati anggota yang sudah menjadi nasabah di BMT El Amanah dengan baik dan ramah serta penuh dengan sopan santun, sehingga ketika anggota/nasabah merasakan pelayanan yang baik maka mereka akan merasa nyaman dan secara tidak langsung akan mempromosikan atau bercerita ke anggota lainnya atau calon anggota dari mulut ke mulut yang belum menjadi nasabah,

⁷ Wawancara dengan Bapak Kunaefi Abdillah, *Selaku manajer di BMT El Amanah Kendal* 20 April 2017, pkl.15.18

bahwa pelayanan yang diberikan BMT El Amanah sangat baik sehingga menarik calon nasabah agar dapat menjadi nasabah/anggota di BMT El Amanah. Adapun pelayanan yang ada di BMT El Amanah Kendal dalam meningkatkan jumlah nasabah yaitu:

- a. Dalam pembiayaan jika ada nasabah tidak mampu mengembalikan pinjamannya pada waktu yang ditentukan, pihak BMT akan memberikan tambahan waktu, tergantung kepada alasan yang di berikan dan pihak BMT memonitoring apakah sesuai dengan kondisi yang diceritakan.
- b. Nasabah tidak perlu melakukan antrian, karena petugas BMT akan mendatangi langsung ketempat nasabah baik ditempat usaha, di pasar maupun dirumah dalam hal menabung atau membayar pinjaman. Sehingga ini lebih memudahkan anggota/nasabah BMT El Amanah.⁸
- c. Jika ada nasabah yang mengalami keluhan terhadap BMT El Amanah, maka BMT sangat welcome dan menerima respon dari nasabah/anggota.
- d. Salam dan sapa, sebelum memberikan pelayanan mengucapkan salam dan menanyakan apa yang dapat dibantu dengan sopan.

⁸ File BMT El Amanah Kendal

- e. Santun, santun dalam bertutur kata ketika member penjelasan kepada anggota.
- f. Penampilan, menjaga penampilan agar tetap profesional dan menyenangkan.
- g. Informative, memberikan penjelasan secara terbuka dan jelas.
- h. Konsentrasi, fokus perhatian dan pelayanan dan tidak melakukan kegiatan lain selama memberikan pelayanan tanpa permisi.
- i. Sensivitas, tidak membawa atau mengkaitkan urusan pribadi yang dapat menyinggung perasaan selama pelayanan.
- j. Terimakasih, menyampaikan terimakasih setelah memberikan pelayanan.
- k. Peduli, tanggap untuk membantu anggota yang tidak nyaman selama dalam pelayanan.

3. Open Management

BMT El Amanah melibatkan anggota atau mitra untuk berperan aktif dalam pengelolaan BMT, BMT El Amanah terbuka dalam hal pengelolaannya, misalnya ada anggota/nasabah yang ingin mengetahui berapa jumlah saldo yang dimilikinya, berapa margin dan bagi hasil yang diterapkan di BMT El Amanah, berapa jumlah aset BMT, BMT secara terbuka memberitahukannya, nasabah/anggota

langsung bisa diakseskan ke sistem dan bisa untuk memiliki print outnya.

BMT membagi keuntungan atau kerugian kepada para anggota menurut ketentuan yang berlaku yang telah diketahui oleh seluruh anggota, tidak ada yg disembunyikan dan apa adanya, sehingga membuat nasabah/mitra menjadi nyaman dan enggan untuk berpindah ke lembaga keuangan lain. Nasabah/anggota yang sudah merasa nyaman dengan sendirinya nasabah itu akan mempromosikan BMT El Amanah ke rekan-rekannya dan saudara-saudaranya sehingga BMT El Amanah lebih dikenal oleh kalangan luas dan jumlah nasabahnya pun meningkat.⁹

⁹ Wawancara dengan Bapak Kunaefi Abdillah, *Selaku manajer di BMT El Amanah Kendal* 20 April 2017, pkl.15.18