

BAB III

PEMBAHASAN

A. Pengertian Tabungan Sirela di KJKS BMT Al-Hikmah

Sebagai lembaga bisnis, BMT mengembangkan usahanya pada sektor keuangan yakni simpan pinjam. Sebagai lembaga intermediasi, BMT menghimpun dana dari anggota atau nasabah serta menyalurkan kepada sektor ekonomi yang halal dan menguntungkan. BMT Al-Hikmah memiliki produk penghimpunan dana yang beragam yaitu Simpanan Sukarela Lancar (SIRELA), Simpanan Pelajar (SIMPEL), Simpanan Sukarela Qurban (SISUQUR), Simpanan Sukarela Berjangka (SISUKA), Simpanan Haji (SIHAJI), Simpanan Umroh (SIUMROH). Dari sekian produk simpanan, produk Simpanan Sukarela Lancar (SIRELA) memiliki nasabah yang paling tinggi dan memiliki nasabah yang cukup pesat.

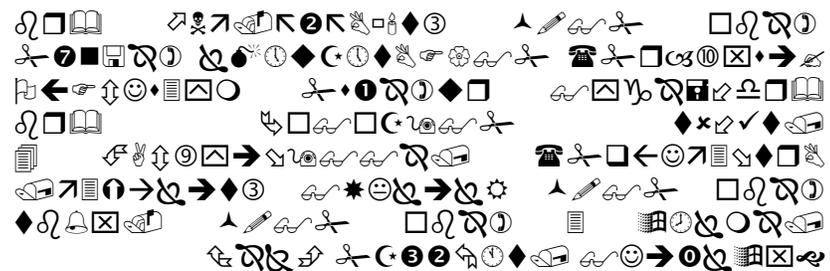
Produk Simpanan Sukarela Lancar (SIRELA) merupakan simpanan yang menggunakan prinsip *wadi'ah yad dhamanah*. Yang dimaksud *wadi'ah yad dhamanah* yaitu penitipan barang atau uang, pihak yang ditipti boleh memanfaatkan barang atau uang tersebut.¹⁹ Dengan menggunakan prinsip *wadi'ah yad dhamanah* artinya nasabah menyimpan (menitipkan) dananya pada BMT, pihak BMT memiliki hak untuk

¹⁹Ridwan, Muhammad, *Manajemen Baitul Maal Wat Tamwil*, Yogyakarta: UII Press, 2004, hlm 108

mendayagunakan dana tersebut dan nasabah mendapatkan keuntungan yang kadarnya sesuai kebijakan BMT.

Dasar hukum prinsip wadi'ah yaitu²⁰ :

Firman ALLAH SWT :



Artinya : Sesungguhnya Allah SWT. Menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaknya kamu menetapkan dengan adil. Sungguh Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh Allah Maha Mendengar, Maha Melihat. (QS. Qn-Nisa' : 58)²¹

Hadist :

أد الأمانة إلى من ائتمنك ولا تحن من خا نك (رواه أبو داود والترمذی والحاكم)

Artinya : Serahkanlah amanah orang yang mempercayai engkau, dan jangan kamu mengkhianati orang yang mengkhianati engkau (HR. Abu Daud, at- Tirmidzi dan al-Hakim).

Tabungan SIRELA merupakan realisasi dari produk penghimpunan dan yang dilakukan oleh BMT Al Hikmah untuk menyalurkan dana kepada masyarakat melalui pembiayaan.²² Untuk mengetahui lebih

²⁰ Haroen Husein, *fiqih Muamallah*, Jakarta:Gaya Media Pratama, 2007, hlm.245-246

²¹ Al-Qur'an dan terjemah, hlm. 128

²² Hasil wawancara dengan layanan mitra di BMT Al Hikmah, Asroti, tanggal 10 April 2013

mendalam tentang tabungan SIRELA (Simpanan Sukarela Lancar) di BMT Al Hikmah akan dijelaskan sebagai berikut :

1. Tujuan Sirela (Simpanan Sukarela Lancar)

Tujuan Sirela (Simpanan Sukarela Lancar) adalah penghimpunan dana dari pihak ketiga (DPK) dalam hal ini adalah keseluruhan dari mitra Sirela (Simpanan Sukarela Lancar) yang digunakan untuk menambah kas yang ada di BMT Al Hikmah. Dana yang dihimpun juga bertujuan untuk cadangan ketika mitra mengambil simpanan secara besar-besaran. Serta untuk meningkatkan pelayanan kepada mitra karena menggunakan sistem jemput bola yang dilakukan oleh petugas penghimpun dana yang langsung mendatangi mitra yang hendak menabung setiap hari. jemput bola dilakukan untuk mempermudah mitra dalam menabung karena tidak semua mitra mempunyai banyak waktu untuk langsung menabung di kantor BMT Al Hikmah. Hal ini menambah daya tarik mitra untuk menabung dan meningkatkan pelayanan kepada mitra.

2. Sasaran Sirela (Simpanan Sukarela Lancar)

Sasaran dari Sirela (Simpanan Sukarela Lancar) ini adalah keseluruhan dari masyarakat di wilayah kantor BMT Al Hikmah bahkan meluas ke wilayah lain.

3. Kendala dalam produk Sirela

Dalam pengumpulan dana dilakukan KJKS BMT Al Hikmah yaitu berupa Sirela (Simpanan Sukarela Lancar) yang mempunyai beberapa kendala. Adapun kendalanya antara lain adalah pada petugas penghimpunan dana. Dari pengamatan penulis ketika masih melaksanakan kuliah kerja lapangan di KJKS BMT Al Hikmah bahwa jumlah mitra ada sangat banyak dan tidak terkumpul dalam satu wilayah, seperti halnya mitra yang berdagang di pasar. Padahal petugas penghimpun dana sudah cukup personil namun tetap saja tidak cukup waktu untuk menghimpun dana sehingga ada beberapa mitra yang didatangi pada siang hari.

Kendala lainnya adalah pelayanan yang diberikan BMT Al Hikmah khususnya bagian Sirela sudah cukup baik, tetapi masih ada beberapa mitra yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan.²³ Hal tersebut harus diperhatikan untuk menjaga loyalitas mitra kepada KJKS BMT Al Hikmah.

4. Keunggulan produk Sirela

Keunggulan yang dimiliki KJKS BMT Al Hikmah dari segi Sirela adalah :

- a. Bagi hasil yang kompetitif
- b. Tingkat keamanan terhadap uang yang disimpan
- c. Sistem jemput bola sehingga mempermudah mitra yang hendak menabung

²³ Hasil wawancara dengan layanan di BMT Al Hikmah, Burhanuddin, tanggal 11 April 2013

- d. Dapat diambil sewaktu-waktu selama jam kerja
- e. Tanpa biaya administrasi
- f. Pelayanan yang ramah

B. Mekanisme Tabungan Sirela

1. Pengertian

Simpanan sukarela lancar (SIRELA) adalah salah satu produk penghimpun dana yang dikeluarkan oleh BMT Al Hikmah dalam penggalangan dana dari pihak ketiga (DPK) yakni masyarakat dan anggota BMT Al Hikmah. Bisa dilayani dengan jemput bola untuk kemudahan transaksi baik setoran maupun penarikan yang di antar langsung oleh pihak Al Hikmah.

Adapun syarat pembukuan rekening tabungan simpanan Sukarela Lancar adalah sebagai berikut :²⁴

- a. Menyerahkan foto copy identitas diri (SIM/ KTP/ PASPORT) yang masih berlaku dan sah
- b. Mengisi formulir pembukaan tabungan
- c. Menyerahkan setoran awal

2. Ketentuan - Ketentuan Dalam Prosedur Rekening Sirela Meliputi :²⁵

²⁴ Hasil wawancara dengan layanan di BMT Al Hikmah Kantor Pusat, Asroti, tanggal 15 April

a. Prosedur Pembukaan Rekening

- 1) Memberikan penjelasan kepada calon mitra tentang syarat-syarat umum tabungan (misalnya setoran awal, saldo minimum, dan lain sebagainya)
- 2) Mengisi dan menandatangani permohonan pembukaan rekening
- 3) Minta kartu pengenalan / identitas calon mitra yang sah dan masih berlaku seperti: KTP, SIM atau PASPOR.
- 4) Catat nomor serta tanggal dikeluarkannya pada formulir rekening pembukaan tabungan, kemudian foto copy dan cocokkan tandatangannya dengan tandatangan yang tertera di formulir apakah tandatangan tersebut sesuai dengan aslinya.
- 5) Lakukan pembukaan rekening pada komputer
- 6) Lakukan kembali dokumen-dokumen tersebut dan serahkan kepada pejabat bank yang berwenang untuk disetujui
- 7) Meminta mitra untuk memberikan tandatangan pada buku tabungannya
- 8) Memeriksa kecocokan tandatangan mitra dengan kartu identitas diri

²⁵ Hasil wawancara dengan layanan di BMT Al Hikmah, Kantor Pusat, Asroti, tanggal 17 April

- 9) Menyerahkan buku tabungan tersebut langsung kepada bagian teller untuk cetak transaksi
 - 10) Setelah selesai buku tabungan dapat diserahkan pada mitra
- b. Prosedur penyetoran tabungan²⁶
- 1) Meminta mitra untuk mengisi slip setoran
 - 2) Menyerahkan slip setoran, tabungan dan uang yang akan di tabung kepada teller
 - 3) Teller memeriksa tandatangan dan keaslian uang dari mitra
 - 4) Teller menginput data ke komputer
 - 5) Setelah sesuai datanya, memvalidasi slip setoran, teller mencetak buku tabungan
 - 6) Kemudian setelah selesai, menyerahkan buku tabungan tersebut kepada mitra
- c. Prosedur penarikan tabungan
- 1) Meminta mitra mengisi slip penarikan
 - 2) Menyerahkan slip penarikan dan tabungan kepada teller
 - 3) Meminta kartu identitas mitra
 - 4) Mengecek kartu identitas dengan dibandingkan pada slip penarikan
 - 5) Mencetak tabungan

²⁶ Hasil wawancara dengan mitra layanan BMT Al Hikmah kantor pusat, Henny fajar R, tanggal 18 April 2013

- 6) Menyerahkan kartu identitas diri mitra beserta buku tabungan dan uang yang diambil mitra

d. Prosedur penutupan rekening

- 1) Meminta mitra untuk mengisi dan mendatangani permohonan penutupan tabungan dan slip penarikan saldo rekening tabungan
- 2) Meminta kepada mitra untuk mengembalikan slip penarikan yang masih ada pada mitra
- 3) Meneruskan permohonan tersebut kepada pejabat yang berwenang untuk persetujuan
- 4) Mengeluarkan permohonan membuka rekening tabungan dari file tabungan dan letakkan pada permohonan penutupan rekening tabungan
- 5) Mempersilahkan mitra untuk mengambil saldo tabungannya setelah dipotong biaya administrasi
- 6) Setelah selesai transaksi kemudian diberikan stempel “rekening tutup”.

C. Strategi Peningkatan Nasabah Produk Sirela di KJKS BMT Al-Hikmah

Tumbuh dan berkembangnya KJKS BMT sangat tergantung pada kepercayaan dan motivasi masyarakat untuk menyimpan dananya di KJKS BMT serta daya juang untuk kemampuan profesionalisme pengelolanya. Kekuatan KJKS BMT sebagai lembaga keuangan syari'ah akan semakin

mantap dan kuat apabila mampu menghimpun dana masyarakat (dalam arti mengajak menjadi anggota BMT) atau lembaga lain serta dikelola dengan manajemen yang disiplin, tertib dan profesional²⁷.

Strategi dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah produk Sirela di KJKS BMT Al-Hikmah adalah :

1. Promosi

Disetiap lembaga keuangan, promosi sangat berperan dalam memasarkan produk yang kita punya. Karena dengan promosi masyarakat akan mengetahui produk-produk yang dimiliki lembaga keuangan kita. Promosi dapat dilakukan dengan berbagai cara seperti penyebaran brosur, pamflet, dan lain-lain.

2. Pendekatan

Pendekatan dalam hal ini dapat dilakukan dengan cara :

- a. Aktif mengikuti pertemuan dan pengajian yang menghimpun potensi umat islam.
- b. Menyebarkan opini kepada masyarakat tentang ekonomi syari'ah
- c. Presentasi dikalangan umat islam
- d. Pendekatan langsung (anjangsana) ke calon anggota

3. Pemasaran

Dalam lembaga keuangan syari'ah seperti BMT, pemasaran merupakan hal penting. Pemasaran adalah memuaskan kebutuhan dan keinginan

²⁷ Ahmad Sumiyanto, *BMT Menuju Koperasi Modern*, Yogyakarta : PT.ISES Consulting Indonesia, 2008, hlm 117

nasabah dengan mendapatkan keuntungan. Pada pemasaran jasa, terdapat marketing mix jasa yaitu :

1) Produk

Produk dalam lembaga keuangan syari'ah memang harus mempunyai inovasi, agar tampil beda dengan produk keuangan lain. Pihak BMT harus pintar-pintar dalam membuat produk yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah.

2) Harga

Harga adalah jumlah keseluruhan nilai yang dipertukarkan konsumen untuk manfaat yang didapat atau digunakan atas produk dan jasa²⁸. Harga memang masih menjadi pertimbangan utama saat menggunakan produk jasa. Jadi, pihak BMT, harus menetapkan harga sesuai dengan nasabah yang dituju. Pihak BMT juga harus dapat menawarkan harga yang lebih menarik dari lembaga keuangan lain.

3) Tempat

Tempat atau lokasi dar lembag keuangan juga berpengaruh pada minat nasabah untuk melakukan kegiatan keuangan. Tempat atau lokasi yang strategis akan membuat masyarakat lebih mengetahui keadaan keuangan lembaga kita.

4) Promosi

²⁸ Amir,Taufiq, *Dinamika Pemasaran Jelajahi dan Rasakan*, Jakarta:PT.Raja Grafindo, 2005, hlm.163

Promosi merupakan kegiatan untuk memperkenalkan produk-produk yang dimiliki oleh lembaga keuangan syariah tersebut. Promosi dilakukan agar masyarakat mengenal produk-produk kita dan agar masyarakat menggunakan produk-produk kita. Promosi dapat dilakukan dengan cara iklan (brosur dan pamflet) serta karyawan (bagian pemasaran).

5) Karyawan

Karyawan yang melayani nasabah atau calon nasabah harus memiliki pengetahuan yang baik dalam menangani nasabah. Karyawan harus bisa menyampaikan keunggulan dari produk-produk kita. Masyarakat akan tertarik pada produk-produk kita, jika karyawan mampu mempengaruhi pemikirannya.

6) Proses

Proses merupakan gabungan semua aktifitas, umumnya terdiri atas prosedur, jadwal pekerjaan, mekanisme, aktifitas, dan hal-hal rutin, dimana jasa dihasilkan dan disampaikan kepada nasabah. Proses dijalankan untuk terus menjadikan BMT untuk terus maju.

7) Layanan konsumen

Pelayanan yang diberikan haruslah dapat memuaskan nasabah. Layanan konsumen meliputi aktifitas untuk memberikan kegunaan waktu dan tempat termasuk pelayanan transaksi dan pasca transaksi²⁹.

²⁹ Lupioadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2006, hlm.76

Prilaku dan keinginan nasabah memang sulit diketahui. Namun ada beberapa faktor yang mempengaruhi nasabah dalam melakukan kegiatan keuangannya, yaitu :

1. Faktor kebudayaan

Budaya masyarakat membentuk prilaku nasabah. Dalam faktor kebudayaan , ada komponen budaya itu sendiri yaitu sub budaya dan kelas sosial. Komponen sub budaya dalam konteks masyarakat indonesia bisa kita anggap suku-suku tertentu yang dimiliki budaya sendiri. Sementara itu, kelas sosial dirumuskan sebagai pengelompokan secara berjenjang, namun tidak hanya dibagi berdasarkan tingkat pendapatannya saja.

2. Faktor sosial

a. Kelompok rujukan

Kelompok merupakan orang-orang disekeliling kita, baik secara langsung maupun tidak langsung mempengaruhi sikap dan prilaku kita³⁰. Orang-orang disekeliling kita itu bisa teman, tetangga, pemimpin agama dan figur-figur publik.

b. Keluarga

Anggota keluarga, sebagai lingkungan terdekat kita, dan mendorong atau menghalangi kita dalam melakukan kegiatan keuangan.

³⁰ Amir, Taufiq, Opcit, hlm.50

c. Peran dan status

Peran yang dimainkan seseorang dalam kehidupannya lebih dari satu. Status seseorang juga mempengaruhi dalam keuangan kita.

Strategi dalam memasarkan produk simpanannya, yaitu :

1. Keunggulan produk

Masyarakat pada umumnya lebih tertarik pada produk yang lebih menarik dan unggul dari pada yang lain. BMT Al-Hikmah ini mempunyai keunggulan pada produk SIRELA yaitu bagi hasil yang lebih tinggi dari simpanan sejenis di lembaga lain, dan produk Sirela dapat disetorkan melalui karyawan yang berkeliling (marketing).

2. Pencitraan

Pencitraan merupakan pemberian kesan kepada nasabah terhadap lembaga keuangan kita. Citra lembaga keuangan yang baik harus dibangun oleh BMT Al-Hikmah. Membangun citra yang baik dapat dilakukan dengan cara memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah. Jangan sekali-sekali memberikan kesan yang buruk (mengecewakan) pada nasabah karena akan berdampak pada citra BMT itu sendiri.

3. Transparansi dan akuntabilitas

Transparansi dan akuntabilitas disini adalah membuktikan bahwa simpanan anggota dalam keadaan aman dan dijamin, serta membuktikan bahwa pengelola yang ada bersikap amanah. Bukti

tersebut ditunjukkan pada saat diadakannya Rapat Anggota Tahunan (RAT) di tujukan laporan keuangan selama satu tahun, karena BMT selalu bersikap terbuka dalam mengelola usaha keuangannya.

4. Ekspansi pendanaan

Ekspansi pendanaan yaitu membuka diri untuk menggalang kerjasama dan proaktif kepada pihak lain sehingga memungkinkan mendapat dana dari pihak tersebut.

5. Menjalinkan kerjasama, ini dapat dilakukan dengan :

- a. Pembuatan proposal-proposal kerjasama dengan lembaga terkait lain seperti BAZDA dan Pemda
- b. Melakukan penjajagan dengan pihak perbankan untuk melakukan *executing* atau *chanelling* pembiayaan.

4. Pelayanan

Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan pelanggan atau nasabah, tindakan tersebut dapat dilakukan melalui secara langsung yaitu melayani pelanggan atau nasabah baik ditempat maupun melalui telepon, atau melalui cara sistem jemput bola yaitu marketing datang langsung kepada nasabah, jadi nasabah dengan mudah untuk menabung, nasabah tidak perlu datang langsung ke kantor. Dengan meningkatnya kepuasan nasabah maka diharapkan nasabah yang bertahan juga meningkat, yang akhirnya akan menghasilkan laba yang

lebih besar³¹. Tindakan yang dilakukan guna memenuhi keinginan nasabah akan suatu produk atau jasa yang mereka butuhkan.

Dalam prakteknya, nasabah dibagi dalam 3 kelompok yaitu³²

1. Nasabah baru

Artinya nasabah jenis ini baru pertama kali datang ke BMT kita. Mungkin saja kedatangannya hanya sekedar untuk memperoleh informasi atau sudah mau melakukan transaksi. Jika pelayanan yang kita berikan memuaskan, bukan tidak mungkin terus melakukan transaksi.

2. Nasabah biasa (sekunder)

Artinya nasabah yang pernah berhubungan dengan kita, namun tidak rutin. Nasabah jenis ini perlu disikapi dengan baik agar nasabah menambah volume transaksinya.

3. Nasabah utama (primer)

Artinya nasabah yang sudah sering berhubungan dengan kita. Nasabah ini tidak dapat diragukan lagi loyalitasnya dan sikap kita terhadap mereka harus selalu dipupuk.

Dalam melayani nasabah, seorang karyawan mampu memahami dan mengerti akan sifat masing-masing nasabah memiliki sifat-sifat atau karakteristik yang berbeda antara satu dengan yang lainnya. Perbedaan sifat-sifat nasabah disebabkan oleh beberapa faktor, misalnya suku bangsa,

³¹ *Ibid, hlm.193*

³² Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005, hlm.67-68

agama, adat istiadat, pendidikan dan lainnya. Dengan mempelajari faktor-faktor tersebut akan memudahkan karyawan untuk melakukan penyesuaian sesuai dengan keinginan sifat-sifat nasabah.

Sifat-sifat nasabah yang harus dikenal agar mampu memberikan pelayanan yang baik, antara lain ³³ :

1. Nasabah mau dianggap sebagai raja

Karyawan harus menganggap nasabah adalah raja. Seorang raja harus dipenuhi semua keinginannya dan kebutuhannya. Pelayanan karyawan haruslah seperti melayani dan menuruti kemauan seorang raja. Hanya saja dalam memberikan pelayanan, karyawan harus mengetahui batas-batas etika moral yang ada dan tidak berlebihan, sehingga justru akan merendahkan derajat lembaga keuangan atau derajat itu sendiri.

2. Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya

Keinginan dan kebutuhan nasabah antara lain ingin memperoleh informasi, cara-cara pengisian informasi atau menyampaikan keluhan-keluhan. Jadi karyawan harus berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan sebaik-baiknya agar nasabah merasa terpenuhi atau terpuaskan.

3. Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung

Ketika karyawan menyampaikan informasi atau pendapat atau mendapat respon yang kurang baik dari pelanggan atau nasabah, maka

³³ ibid hlm. 47-51

karyawan perlu menyikapi secara berhati-hati agar nasabah merasa tidak dibantah atau didebat. Jika nasabah merasa tersinggung, karyawan harus pandai-pandai menyikapi dengan cara menetralisirnya. Jadi usahakanlah setiap pelayanan dilakukan melalui diskusi yang santai.

4. Nasabah yang mau diperhatikan

Perhatian yang diberikan kepada nasabah adalah mulai dari nasabah datang, selama berhubungan dengan nasabah sampai berakhirnya pelayanan yang diberikan. Perhatian yang diberikan jangan terlalu berlebihan misalnya dengan memperhatikan nasabah terlalu lama.

5. Nasabah yang dipuji atau disanjung

Pujian atau sanjungan dapat diberikan mulai dari penampilan berpakaian, keramahan sampai dengan kecantikannya. Hanya saja jangan terlalu berlebihan, karena dapat membuat nasabah tidak nyaman. Pujian atau sanjungan kepada nasabah sangat memberi manfaat, misalnya nasabah merasa senang berhubungan dengan lembaga keuangan kita dan ingin selalu mengulang transaksinya.

6. Nasabah merupakan sumber pendapatan

Pendapatan utama lembaga keuangan adalah dari transaksi yang dilakukan oleh nasabah. Transaksi yang dilakukan nasabah pada akhirnya akan memberikan laba bagi lembaga keuangan. Dengan demikian, hendaknya karyawan melayani nasabah dengan sebaik-baiknya.

Ciri-ciri pelayanan yang harus diikuti oleh karyawan antara lain :

1. Tersedianya karyawan yang baik

Dalam melayani nasabah, karyawan harus ramah, sopan, menarik, cepat tanggap, serta pintar. Demikian juga dengan kerja karyawan harus rapi, cepat, dan cekatan. Oleh karena itu, sebelum menjadi karyawan yang bertugas melayani nasabah harus melalui pendidikan dan pelatihan.

2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana akan membuat nasabah merasa nyaman dan betah. Peralatan dan fasilitas seperti tempat parkir, ruang tunggu, dan ruang menerima tamu haruslah bersih, sejuk, tenang dan tidak berisik.

3. Bertanggung jawab kepada nasabah sejak awal hingga selesai

Bertanggung jawab kepada nasabah sejak awal hingga selesai artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan, karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Nasabah akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkan nasabah. Jika nasabah tidak dilayani secara tuntas atau tidak terpuaskan akan menjadi kenangan buruk.

4. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Mampu melayani secara cepat dan tepat artinya dalam melayani nasabah, karyawan harus melakukannya sesuai prosedur atau standart dan keinginan nasabah. Melayani secara cepat artinya melayani dengan batasan waktu yang normal.

5. Mampu berkomunikasi

Komunikasi sangat penting terutama untuk berhubungan secara langsung. Mampu berkomunikasi artinya karyawan harus mampu berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Karyawan juga harus mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah.

6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Karyawan harus menjaga kerahasiaan setiap nasabah terutama yang berkaitan dengan uang dan pribadi nasabah. Pada lembaga keuangan seperti BMT, kerahasiaan nasabah sangat dijunjung tinggi, karena menjaga rahasia nasabah sama artinya dengan menjaga rahasia lembaga keuangan. Menjaga rahasia nasabah merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada BMT.

7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Karyawan perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuan untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja. Kemampuan bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan.

8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah

Karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah. Karyawan harus lebih dulu berusaha untuk mengerti kemauan nasabah dengan cara mendengar penjelasan, keluhan atau kebutuhan nasabah secara baik, agar pelayanan sesuai yang diharapkan. Termasuk dalam hal ini memberikan jalan keluar yang diinginkan.

9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Kepercayaan merupakan ujung tombak lembaga keuangan seperti BMT, untuk menjalankan aktifitasnya. Sekali pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, maka akan menimbulkan kepercayaan.

Data peningkatan jumlah nasabah produk SIRELA di KJKS
BMT

Al-Hikmah dari tahun 2008-feb 2013³⁴ :

Tahun	Jumlah Anggota
2008	2.499
2009	2.894
2010	3.855
2011	4.731
2012	6.653
2013	7.004

³⁴ Hasil wawancara dengan mitra BMT Al-Hikmah Kantor pusat, Asroti, tanggal 18 April 2013

D. Analisa SWOT

Untuk mengetahui bagaimana prospek KJKS BMT Al-Hikmah Ungaran terutama dalam pemasaran produk, terlebih dahulu perlu dipelajari dan dianalisis apa yang menjadi kekuatan, kelemahan dan peluang tantangannya, proses ini biasa disebut analisa SWOT. Dengan memahami hasil analisa terhadap produk, maka akan diperkirakan bagaimana prospek KJKS BMT Al-Hikmah Ungaran kedepan.

Tabungan Sirela (Simpanan Sukarela lancar) yang berakadkan *wadi'ah yad dhamanah* yang mana nasabah sebagai penitip barang, dan pihak KJKS BMT Al-Hikmah sebagai penerima titipan, nasabah memberikan hak untuk menggunakan dan memanfaatkan barang titipan tersebut, dengan konsekuensi pihak KJKS BMT Al-Hikmah bersedia bertanggung jawab atas segala kehilangan atau kerusakan barang titipan nasabah, dan juga pihak KJKS BMT Al-Hikmah bersedia mengembalikan barang titipan nasabah sesuai kehendak nasabah dalam keadaan utuh. Disisi lain pihak KJKS BMT juga berhak seutuhnya atas keuntungan dari hasil penggunaan atau pemanfaatan barang atau dana tersebut.

1. *Strength* (Kekuatan) dari Tabungan Sirela

Dukungan masyarakat yang merupakan mayoritas penduduk Ungaran dan sekitarnya sangat diperlukan. Produk ini telah menjadi dambaan masyarakat terutama umat islam. Dengan adanya produk

Sirela masyarakat Ungaran dan sekitarnya terutama umat islam merupakan suatu keringanan untuk memenuhi kebutuhannya. Hal ini menunjukkan besarnya harapan dan dukungan terhadap adanya produk Sirela. Dan yang menjadi kekuatan tabungan Sirela ini adalah sistem dan produknya lebih akurat, pembukuan lebih transparan. Untuk setiap tahunnya nasabah produk Sirela selalu meningkat dari tahun sebelumnya.

2. *Weakness* (kelemahan) dari Tabungan Sirela

Dalam menghadapi banyaknya persaingan, KJKS BMT Al-Hikmah juga memiliki kelemahan yaitu :

- a. Jaringan pelayanan yang jumlahnya masih terbatas dan belum mencapai semua sentra-sentra ekonomi
- b. Karena produk tabungan yang membawa misi perhitungan yang adil, maka KJKS BMT Al-Hikmah lebih memerlukan tenaga-tenaga profesional yang handal dari koperasi konvensional

Dengan mengenali kelemahan-kelemahan ini maka kewajiban KJKS BMT Al-Hikmah harus mempunyai strategi pemasaran yang bagus untuk mengatasi semua kelemahan yang ada.

3. *Opportunity* (Peluang) dari Tabungan Sirela

Bagaimana peluang adanya produk Sirela dan kemungkinannya untuk berkembang dan semakin meningkat di daerah Ungaran dan sekitarnya dapat dilihat dari berbagai timbangan yang membentuk peluang-peluang dibawah ini :

- a. Peluang karena pertimbangan agama merupakan agama merupakan hal yang nyata umat islam khususnya yang tidak tertarik untuk menabung di Koperasi Konvensional.
- b. Menumbuhkembangkan kesadaran Umat Islam khususnya untuk menyimpan dananya di Koperasi yang berlabel syari'ah
- c. Keamanan dan pelayanan berdasarkan Syari'ah Islam

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa Koperasi atau BMT yang berlabel Syari'ah akan mempunyai segmentasi dan pangsa pasar yang lebih baik dikalangan Umat islam khususnya. Dengan demikian peluang untuk berkembangnya produk Sirela akan semakin besar.

4. *Threat* (Ancaman) dari tabungan Sirela

Yang dimaksud ancaman tabungan Sirela di Ungaran dan sekitarnya :

- a. Ancaman dari internal adalah SDM harus selalu di *up date*
- b. Ancaman dari eksternal adalah harus selalu mampu bersaing dengan lembaga lain
- c. Ancaman apabila produk Sirela dikaitkan dengan bunga akan ada pihak-pihak yang akan menghalangi berkembangnya produk ini, semata-mata karena tidak suka apabila umat islam bangkit dari keterbelakangan ekonominya. Mereka tidak mau tahu bahwa produk ini jelas-jelas bermanfaat untuk semua orang.

Dengan memahami ancaman-ancaman yang ada, maka diharapkan para cendekiawan atau para karyawan yang telah memahami kemanfaatan dapat mengantisipasi dan mengupayakan strategi khusus untuk semua hal yang tidak diinginkan.