

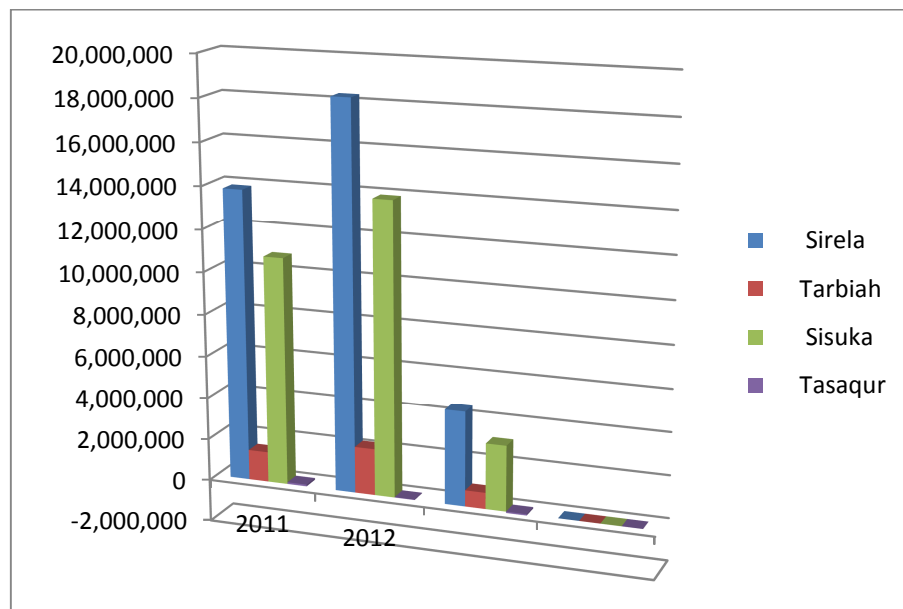
BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Perkembangan Nasabah Produk Sirela (Simpanan Sukarela Lancar) di KJKS Binama

Untuk mengetahui perkembangan nasabah produk SIRELA (Simpanan Sukarela Lancar) di KJKS Binama Semarang, penulis menggunakan metode pengumpulan data, dengan menarik kesimpulan dan wawancara dengan nasabah yang memiliki produk SIRELA (Simpanan Sukarela Lancar) di KJKS Binama Semarang Hal ini dapat dilihat pada diagram dibawah ini:

Tabel. 2



Sumber Buku Rapat Anggota Tahunan (RAT) Tahun 2013, KJKS Binama

Dilihat dari tabel diatas terbukti bahwa perkembangan nasabah produk SIRELA (Simpanan Sukarela Lancar) setiap tahun semakin bertambah pengguna produk SIRELA selalu meningkat. Itu dikarenakan cara penarikan dan pengambilan simpanan dengan sistem jemput bola.¹⁵ yang berperan disini adalah para pedagang kecil dan menengah. Produk SIRELA (Simpanan Sukarela Lancar) jenis simpanan yang dapat di ambil oleh pemegang rekening sewaktu-waktu (*fleksibel*). Di samping itu pula bagi hasil yang menarik, dan nasabah boleh memiliki rekening lebih dari satu.¹⁶

Dalam hal pelayanan di KJKS Binama sampai sekarang ini dalam melayani nasabah sangatlah baik sehingga nasabah merasa puas akan pelayanan yang selama ini di berikan, adapun faktor lain yang mendorong nasabah menyimpan di KJKS Binama yaitu simpanan lebih terjamin keamanannya dan resiko kehilangan sangat kecil¹⁷.

Beberapa alasan nasabah memilih menggunakan SIRELA (Simpanan Sukarela Lancar) antara lain sebagai berikut¹⁸:

- a) Penyetoran dan penarikan dapat dilakukan seaktu-waktu
- b) Dapat dijadikan jaminan pembiayaan

¹⁵ Wawancara dengan Nasabah produk SIRELA, ibu Wiwid, 25 Maret 2013

¹⁶ Wawancara dengan bapak Khody, selaku marketing di KJKS Binama, 25 Maret 2013

¹⁷ Wawancara dengan Nasabah produk SIRELA, Ibu Ruri, 25 Maret 2013

¹⁸ Wawancara dengan Nasabah Produk SIRELA, Ibu Muna, 25 Maret 2013

- c) Layanan jemput bola, oleh petugas kami ke tempat tujuan anda
- d) Sebagai salah satu prasyarat, pembiayaan di Binama
- e) Bagi hasil yang menarik

Sedangkan manfaat yang diperoleh dari Sirela (Simpanan Sukarela Lancar) adalah sebagai berikut:¹⁹

1. Aman dan terjamin

Nasabah akan mempunyai rasa aman karena pihak BMT menjaga dan menjamin investasi nasabah dalam SIRELA (Simpanan Sukarela Lancar).

2. Setoran awal dan biaya administrasi

Setoran awal yang relatif ringan atau murah yaitu dengan cara membayar Rp. 25.000,- kemudian setoran selanjutnya minimal Rp. 2,000,- dan nasabah tidak dikenai biaya administrasi bulanan.

Adapun fasilitas yang dapat diperoleh nasabah Sirela (Simpanan Sukarela Lancar) adalah penarikan dan penyetoran dana dapat dilakukan oleh karyawan (*marketing*) dengan cara jemput bola sehingga mempermudah nasabah. Akan tetapi nasabah juga bisa datang langsung ke kantor KJKS Binama sendiri.

¹⁹ Wawancara dengan Bapak Waskitho Kepala Cabang Weleri, Tanggal 25 Maret 2013, Jam 14:30

2. Strategi Marketing produk SIRELA (Simpanan Sukarela Lancar) di KJKS Binama Semarang

Strategi marketing yang dilakukan oleh KJKS Binama Semarang sebagai penyedia jasa keuangan Syariah, berusaha memberikan layanan yang terbaik untuk masyarakat. Memberi informasi secara lugas, namun tidak meninggalkan kesopanan serta keramahan. Dengan ini masyarakat diharapkan semakin dekat dan memperoleh layanan sesuai kebutuhannya. *Service exelent* merupakan bentuk jasa layanan yang diberikan oleh perusahaan kepada nasabah dengan menempatkannya sebagai orang terhormat untuk dibantu menyelesaikan keinginannya yang didalamnya terkandung etika layanan yang efisien, cepat, tepat dan sehingga memuaskan nasabah.²⁰ Oleh sebab itu, KJKS Binama selalu menekankan standar layanan prima baik pada *front office* maupun *back office*, dengan memberikan berbagai pembekalan maupun pelatihan dari praktisi pemasaran yang benar-benar menguasai bidang pemasaran dan lainnya.

Tujuan marketing antara lain, sebagai berikut²¹:

1. Memaksimalkan konsumsi atau dengan kata lain memudahkan dan merangsang konsumsi, sehingga dapat menarik nasabah untuk

²⁰Modul KJKS Binama 2012

²¹Wawancara dengan Bapak Fredy, pada Tanggal 25 Maret 2013

membeli produk yang ditawarkan KJKS Binama secara berulang-ulang.

2. Memaksimumkan kepuasan pelanggan melalui berbagai pelayanan yang diinginkan nasabah.
3. Memaksimumkan pilihan (ragam produk) dalam arti BMT menyediakan berbagai jenis produk BMT sehingga nasabah memiliki beragam pilihan pula.

Langkah-langkah pemasaran yang dilakukan KJKS Binama Semarang antara lain, sebagai berikut:²²

1. Menentukan inventarisasi terhadap sasaran yang akan dituju, yaitu ada 3 aspek sasaran, yang terdiri dari pasar, individual dan lembaga-lembaga.
2. Ketiga aspek sasaran tersebut kemudian kita prospek, yaitu pasar dengan cara menyebarkan brosur, individual dengan cara pendekatan pribadi secara lisan dan lembaga-lembaga dengan cara presentasi atau menjelaskan secara lisan terhadap produk yang akan ditawarkan.
3. Menindak lanjuti apabila hari pertama belum ada respon dari nasabah maka dikemudian hari di ulangi lagi.
4. Nasabah diberikan kebebasan untuk memilih produk jasa yang akan digunakan sesuai dengan keinginannya.

²² Wawancara dengan Bapak Fredy, Selaku Marketing Di KJKS Binama, Pada Tanggal 25 April 2013.

5. Apabila mereka tertarik lalu ada sebuah kesepakatan diantara kedua belah pihak, mengenai teknis penyetoran dan penarikan simpanan dengan karyawan (marketing) karena KJKS Binama memberikan pelayanan jemput bola.

KJKS Binama juga menggunakan sarana promosi untuk memasarkan produknya. Langkah-langkah yang ditempuh²³:

- 1) Dengan mencetak dan membagikan brosur, leaflet, buletin dan materi cetak lain yang membuat berbagai informasi produk, perkembangan lembaga aktifitas yang dapat berguna bagi masyarakat baik yang telah bergabung maupun yang belum mengenal KJKS Binama Semarang.
- 2) Sponsor untuk acara-acara positif yang melibatkan banyak masa, misal sunatan massal, seminar dan pengajian akbar.
- 3) Mengadakan acara yang cukup meriah pada momen-momen tertentu, misal: menyambut hari besar tertentu dengan melibatkan massa secara luas.

²³Wawancara dengan Bpk Khodi, Selaku Marketing Di KJKS Binama , 25 Februari 2013, Jam 11:45 WIB

A. Analisis Swot

1). Kekuatan (*Strength*)

- a. Menggunakan sistem jemput bola, yaitu nasabah tidak perlu datang ke kantor KJKS Binama Semarang, melainkan pihak KJKS Binama Semarang para nasabah maka kesibukan nasabah tidak akan terganggu.
- b. Penarikan dalam satu hari bisa lebih dari satu Kli selagi saldo nasabah masih mencukupi.

2). Kelemahan (*Weakness*)

- a. Kurangnya marketing memberikan pengetahuan nisbah bgi hasil yang didapat.
- b. Masyarakat masih memandang di KJKS Binama sama saja dengan bank konvensional.

3). Peluang (*Opportunity*)

Dengan adanya produk SIRELA (Simpanan sukarela Lancar) dapat menjadi solusi nasabah sebagai media penyimpanan dana nasabah. Agar lebih aman juga dana tersebut dapat terkumpul untuk kebutuhan yang akan datang dan mendesak dan ketika sewaktu-waktu membutuhkan dapat diambil dengan nasabah.

4). Ancaman (*Treatment*)

- a. Adanya produk-produk dari lembaga keuangan Syari'ah lainnya yang sejenis dengan SIRELA (Simpanan Sukarela Lancar)
- b. Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai keberadaan lembaga keuangan syari'ah, dimana masyarakat masih memandang bahwa KJKS Binama sama saja dengan bank konvensional
- c. Masyarakat masih ragu untuk menyimpan dana mereka di KJKS Binama cenderung memilih Bank umum atau bank syari'ah yang sudah besar karena alasan keamanan dan keunggulan yang ditawarkan dengan iming-iming bonus yang diberikan lebih besar.

Marketing merupakan peran yang penting dalam suatu lembaga keuangan, kegiatan yang pengumpulan dana. Dengan strategi pendekatan interaksi kekeluargaan KJKS Binama Semarang bisa eksis selama 20 tahun berkarya. Komunikasi pemasaran dengan mengedepankan pelayanan dan profesionalisme merupakan langkah yang ditempuh untuk menjaring nasabah. Bentuk komunikasi ini dari mulai membagi dengan membagi brosur, pamflet, modul promosi lewat sponsor kegiatan serta presentasi, dimana kegiatan ini untuk mempengaruhi dan membujuk agar mau

menerima produk dari KJKS Binama itu sendiri. Pelayanan profesional dan amanah merupakan modal penting dalam menghadapi nasabah, bila tidak nasabah bukan tidak mungkin berpaling pada lembaga lain bila pelayanan yang diberikan tidak memuaskan.

Nasabah akan lebih respek ketika disambut dengan senyum. Dan ketika nasabah mempunyai kesulitan, dengan cepat dan tepat karyawan diharapkan memberi respon positif untuk segera menyelesaikan dimana pelayanan yang diberikan tidak membuat nasabah kecewa telah menitipkan uangnya, bahkan sebaliknya mendorong niat untuk menambah dananya agar dikelola di KJKS Binama Semarang.

Pendekatan interaksi kekeluargaan disini nasabah bukan hanya sebagai nasabah namun juga sebagai satu kesatuan keluarga dengan KJKS Binama Semarang yang saling mengisi, menjaga silaturahmi. Dengan ini nasabah merasa aman dan nyaman untuk menginvestasikan dananya pada KJKS Binama. Dengan memperkuat tatanan internal serta kefleksibelan eksternal, di harapkan KJKS Binama Semarang. Mampu memnandingi para pesaing yang lebih agresif dalam operasionalnya baik KJKS Binama Semarang lain maupun lembaga keuangan lainnya.