

BAB IV

PENERAPAN PELAYANAN PRIMA SEBAGAI UPAYA UNTUK MENINGKATKAN JUMLAH SIMPANAN

A. Pelayanan Prima

KJKS BMT Walisongo mijen merupakan lembaga keuangan mikro yang menjalankan usahanya berdasarkan dengan prinsip-prinsip syariah. KJKS BMT Walisongo Mijen telah mendapat pengesahan dari kantor pelayanan koperasi provinsi Jawa Tengah dengan nomor: 14119/BH/KDK.II/2006 pada tanggal 27 November 2006.¹

Sebagai lembaga keuangan yang bergerak dibidang jasa, KJKS BMT Walisongo di Mijen akan berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi memuaskan keinginan para nasabahnya. Untuk dapat memenuhi kebutuhan dan mempermudah transaksi dengan nasabah yang lokasinya berjauhan, maka KJKS BMT Walisongo Mijen telah mengupayakan untuk memperluas daerah operasionalnya dibebberapa daerah yaitu di antaranya: Kecamatan Ngaliyan, Kecamatan Mijen, Kecamatan

¹Buku rapat anggota tahunan Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) BMT Walisongo Tahun 2015

Tembalang, Kecamatan Boja Kendal, Kecamatan Limbangan Kendal, Kecamatan Tugu, dan Kecamatan Banyumanik.²

Dalam upaya untuk mewujudkan pelayanan yang baik agar tidak mengecewakan pelanggan, akan membutuhkan suatu standar pelayanan. Standar pelayanan ini sangatlah penting bagi perusahaan karena dengan adanya standar pelayanan akan menghindari terjadinya penyimpangan-penyimpangan yang dapat mengganggu operasional secara keseluruhan. Juga dengan adanya standar pelayanan akan mengetahui karakter karyawan yang patuh dan tidak patuh terhadap peraturan sehingga tidak akan mengganggu operasional perusahaan.³

Selain standar pelayanan, produk yang ditawarkan oleh perusahaan tidak kalah penting karena produk yang berkualitas akan menarik minat para pelanggan. KJKS BMT Walisongo di Mijen memiliki beberapa produk simpanan dan pembiayaan yang ditawarkan kepada masyarakat. Untuk memudahkan pemahaman masyarakat umum tentang lembaga keuangan syariah yang memiliki banyak istilah-istilah islami, KJKS BMT Walisongo dalam menawarkan produknya tidak

²Buku rapat anggota tahunan Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) BMT Walisongo Tahun 2015

³Wawancara oleh manajer KJKS BMT Walisongo pada tanggal 18 April 2016 jam 09:15 WIB

membiarkan nasabah memahami sendiri maksud dari tiap produk yang memiliki banyak istilah islam itu. Jadi bahasa yang digunakan dalam menjelaskan tiap produk dibuat sesederhana mungkin agar nasabah mudah untuk memahaminya. Hal tersebut juga bisa disebut sebuah layanan.⁴

Agar tingkat kepercayaan masyarakat dan loyalitas anggota terhadap perusahaan tetap terjaga, ada kebijakan yang di anggap perlu yaitu dengan menggunakan konsep pelayanan prima berdasarkan A4:

a. Pelayanan prima berdasarkan konsep attitude (sikap)

Keberhasilan suatu perusahaan akan sangat tergantung pada orang-orang yang terlibat didalamnya. Sikap pelayanan yang diharapkan tertanam pada diri karyawan adalah sikap yang ramah, dan sabar dalam melakukan pelayanan kepada konsumen, baik itu pelanggan kelas atas maupun pelanggan kelas bawah.⁵

KJKS BMT Walisongo mendidik dan mengajarkan karyawannya untuk selalu mengutamakan kepuasan pelanggan. KJKS BMT Walisongo juga mengutamakan pelayanan yang cepat, tepat dan ramah. Menggunakan

⁴Hasil observasi di KJKS BMT Walisongo

⁵Hasil observasi di KJKS BMT Walisongo

istilah 3S senyum, salam, dan sapa yang menjadi pedoman KJKS BMT Walisongo. Mengucapkan salam kepada setiap pelanggan yang datang, kemudian menanyakan keinginan dan maksud kedatangan namun tidak mengajak bicara pelanggan terlalu lama karena diatakukan nasabah akan merasa bosan, selain itu menggunakan tutur kata yang baik dan sopan, ketika menghadapi pelanggan harus penuh dengan kesabaran, kemudian setelah pelanggan selesai dengan urusannya jangan lupa untuk mengucapkan terimakasih dan diiringi dengan harapan bahwa pelanggan akan kembali lagi.⁶

Selain sikap yang sempurna tentunya untuk mewujudkan pelayanan yang baik harus mencerminkan penampilan yang menarik pula. Penampilan yang menarik akan membuat nasabah tidak jenuh didalam ruangan. Di KJKS BMT Walisongo juga memiliki standar operasional untuk selalu berpenampilan menarik dan rapi. Dalam berpenampilan KJKS BMT Walisongo membuat seragam kantor yang wajib di pakai kepada setiap karyawan. Selain untuk penampilan menarik seragam memiliki fungsi sebagai identitas suatu instansi/lembaga. KJKS BMT Walisongo membuat

⁶Poster kantor

seragam yang dipakai setiap hari dari hari senin sampai jumat dengan motif dan warna yang berbeda-beda. hal itu di buat agar pelanggan tidak merasa bosan dengan pakaian yang itu-itu saja. Ketentuan untuk karyawan laki-laki tidak diperkenankan memakai perhiasanan, namun aksesoris seperti jam tangan masih diperbolehkan, dan juga tidak berambut panjang. Selanjutnya untuk ketentuan penampilan karyawan perempuan tidak ada batasan untuk memakai aksesoris-aksesoris seperti kalung, cincin, gelang, bros, jam tangan dsb bahkan make up, namun masih didalam taraf wajar dan tidak berlebihan. Semua karyawan laki-laki dan perempuan dituntut harus rapih an bersih.⁷

Dalam melayani pelanggan, karyawan harus berpenampilan yang layak, rapih dan bersih, hal tersebut dimaksudkan agar citra pada KJKS BMT Walisongo baik, dan yang terpenting agar pelanggan tidak merasa terganggu saat pelayanan berlangsung.⁸

Dalam pelayanan setiap karyawan harus menghindari hal-hal yang dapat menyebabkan pelanggan merasa tidak nyaman. Misalnya pelanggan ditinggal mengobrol

⁷Hasil observasi di KJKS BMT Walisongo

⁸Hasil observasi di KJKS BMT Walisongo

dengan karyawan lain, pergi semaunya sehingga membuat pelanggan menunggu. Selain dalam hal pelayanan yang diberikan KJKS BMT Walisongo juga akan memberi kenyamanan dalam bentuk fasilitas seperti AC, tempat duduk yang nyaman, ruangan yang harum, buku-buku yang tertata rapih, dan disediakan rangkaian-rangkaian bunga agar memberi warna didalam ruangan.⁹

- b. Pelayanan prima berdasarkan konsep attention (perhatian)

Para karyawan dituntut untuk memperhatikan pelanggan serta fokus dalam menciptakan kepuasan pelanggan. pada saat melayani pelanggan karyawan juga dituntut dapat melayani pelanggan dengan cepat, cekatan dan juga tepat. Disamping itu, para karyawan harus memaksimalkan waktu agar pelanggan tidak menunggu terlalu lama.¹⁰

KJKS BMT Walisongo selalu mengedepankan kebutuhan pelanggan. hal ini diwujudkan dengan cara mencermati karakter dari pelanggan, memahami kepentingan dan kebutuhan pelanggan serta memberikan nasihat-nasihat kepada pelanggannya. Hal itu dilakukan

⁹Observasi di KJKS BMT Walisongo

¹⁰Hasil observasi di KJKS BMT Walisongo

agar pelanggan merasa diperhatikan dan tidak akan timbul complain atau semacamnya.¹¹

c. Pelayanan prima berdasarkan konsep action (tindakan)

Setelah memulai pelayanan ke pelanggan dengan sikap yang bagus, dan kemudian memperhatikan segala yang menjadi keinginan pelanggan, maka langkah selanjutnya adalah melakukan tindakan guna mewujudkan apa yang diharapkan oleh konsumen. Tindakan yang dilakukan hendaknya memenuhi prinsip cepat, tepat, hemat, dan selamat.¹²

Memberikan pelayanan berdasarkan konsep action (tindakan) selalu mengutamakan saran guna kemajuan perusahaan. Namun sejauh ini KJKS BMT Walisongo jarang menerima kritik dan saran. Menurut penulis hal yang kurang di KJKS BMT Walisongo adalah kurangnya fasilitas seperti CCTV dan alat pengaman lainnya. Namun demikian KJKS BMT Walisongo tidak pernah ceroboh untuk meninggalkan uang nasabah didalam kantor. Jadi setelah jam kerja berakhir karyawan yang ditugasi untuk membawa uang berbegas langsung pergi ke Bank untuk menyimpan dana nasabah. Walaupun

¹¹Hasil observasi di KJKS BMT Walisongo

¹²Hasil observasi di KJKS BMT Walisongo

belum ada system pengaman seperti CCTV ataupun alarm KJKS BMT Walisongo tidak pernah kehilangan uang ataupun berkas-berkas nasabah, karena dana yang terkumpul setiap harinya langsung di setorkan ke Bank, dan dokumen-dokumen nasabah seperti akta tanah dsb di titipkan di tempat pengurus, jadi di dalam kantor tidak ada barang-barang yang berharga. Hal itu dilakukan untuk meminimalisir terjadinya pencurian.¹³

- d. Pelayanan prima berdasarkan konsep antisipasi (anticipation)

Sebagai langkah terakhir dalam upaya untuk memenuhi keinginan pelanggan usaha melakukan pelayanan prima kepada para konsumen adalah menyiapkan solusi dari segala kemungkinan yang terjadi. Jadi misal saat melayani pelanggan terjadi kesalahan maka cepat-cepat karyawan harus menyadarinya agar tidak menimbulkan complain yang dapat memperpanjang masalah.¹⁴

Namun sampai saat ini KJKS BMT Walisongo jarang menerima complain dan melakukan ganti rugi, karna

¹³Observasi di KJKS BMT Walisongo

¹⁴Hasil observasi di KJKS BMT Walisongo

karyawan di KJKS BMT Walisongo sangat berhati-hati sehingga hal tersebut tidak pernah terjadi.

1. Pelayanan prima yang diterapkan KJKS BMT walisongo

Nasabah merupakan faktor terpenting dalam kelangsungan sebuah perusahaan. Tanpa seorang nasabah/pelanggan, maka suatu perusahaan/lembaga tidak akan bisa menjalankan usahanya. Oleh karena itu KJKS BMT Walisongo berupaya untuk memaksimalkan kegiatannya baik bidang pelayanan maupun bidang operasional.¹⁵

Mempertahankan pelanggan lebih sulit dari pada mencari pelanggan. Jika suatu lembaga keuangan tidak bisa melayani nasabah dengan baik dan tidak bisa memenuhi keinginan nasabahnya, maka akan sangat mungkin nasabah tersebut akan berpindah ke lembaga keuangan lain yang memiliki pelayanan yang bagus. Hal tersebut sangat sering terjadi baik di lembaga keuangan konvensional maupun lembaga keuangan syariah. Jadi menegdepankan pelayanan bisa saja menjadi faktor penting untuk menjalankan sebuah bisnis.¹⁶

untuk mengurangi terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan, KJKS BMT Walisongo membuat sebuah solusi untuk meminimalisir hal tersebut terjadi. Berikut merupakan sebuah

¹⁵Observasi di KJKS BMT Walisongo

¹⁶Observasi di KJKS BMT Walisongo

layanan yang di berikan kepada para nasabahnya agar nasabah tetap merasa nyaman dan merasa di perhatikan.¹⁷

a. Layanan penjemputan (Pick Up Service)

Layanan ini merupakan layanan penjemputan baik untuk nasabah simpanan maupun nasabah pembiayaan. Layanan ini banyak juga dilakukan oleh lembaga keuangan lain, misalnya seperti Bank. Layanan Pick Up yang dilakukan oleh KJKS BMT Walisongo dilakukan oleh bagian marketing. Jadi, setiap hari bagian marketing akan berkeliling ke pasar-pasar untuk menarik nasabah yang menabung. Selain menjadi sebuah layanan, pick up service dilakukan untuk menghindari nasabah simpanan yang absen dalam menabung.¹⁸

Ketika melakukan wawancara kepada nasabah tabungan, semua nasabah yang di wawancarai sangat menyukai dengan layanan ini. Alasanya, karena mereka tidak perlu repot-repot datang ke KJKS BMT Walisongo untuk menabung, dan juga dengan adanya layanan pick up membuat para nasabah semangat untuk selalu menabung.¹⁹

¹⁷Hasil observasi tanggal 18 Februari 2016

¹⁸Observasi pada tanggal 18 Februari 2016

¹⁹Wawancara nasabah tabungan pada tanggal 26 april pukul 10:10

b. Layanan sms/telephone

Layanan sms/telephone hampir mirip dengan layanan pick up, namun sebelum marketing menjemput, nasabah harus memberi tahu terlebih dahulu melalui sms ataupun telephone. Namun layanan ini harus dilakukan minimal 2 hari sebelumnya, khususnya untuk nasabah simpanan. Jika ada nasabah yang ingin menarik uangnya dalam jumlah yang besar, BMT tidak akan merasa khawatir karena punya persiapan. Selain itu layanan ini diterapkan juga untuk nasabah yang rumahnya jauh dari KJKS BMT Walisongo. Namun jika ada nasabah yang rumahnya dekat dan tidak bisa datang ke KJKS BMT Walisongo, mereka akan tetap dilayani. Penerapan ini juga sangat efektif, karena nasabah merasa puas dengan layanannya. Meskipun layanannya sangat sederhana, namun layanan tersebut terbukti berhasil menarik minat pelanggan.²⁰

Ada beberapa alasan kenapa masyarakat tertarik untuk menjadi anggota di KJKS BMT Walisongo Mijen. Alasan ini menurut survey nasabah tabungan ketika melakukan wawancara pada tanggal 26 April 2016:

a. Produk yang ditawarkan simple

²⁰Wawancara manajer KJKS BMT Walisongo pada tanggal 19 april 2016

Masyarakat umum tidak menyukai sesuatu yang terlalu ribet, oleh karena itu KJKS BMT Walisongo membuat produk yang mudah dipahami oleh masyarakat. Selain produk yang simple produk yang ditawarkan oleh KJKS BMT Walisongo sangat murah dan mudah proses pembukaannya. Untuk membuka rekening tabungan sirela cukup membayar sebesar Rp 20.000 (Rp 10.000 untuk simpanan pokok dan Rp 10.000 untuk minimal tabungan). Selain itu di KJKS BMT Walisongo tidak ada biaya administrasi dan potongan setiap bulan, dan juga tidak ada potongan pajak. karena produk yang ditawarkan dan persyaratan untuk pembukaan rekening sangat mudah, para nasabah banyak yang membukakan rekening untuk anaknya, suaminya bahkan orangtuanya untuk menjadi anggota di KJKS BMT Walisongo mijen, jadi satu nasabah/anggota di KJKS BMT Walisongo tidak sedikit yang memiliki rekening banyak, bahkan ada yang memiliki rekening lebih dari lima.²¹

b. Karyawan yang ramah dan sopan.

KJKS BMT Walisongo Mijen mendidik karyawannya agar bersikap ramah dan sopan kepada

²¹Observasi di KJKS BMT Walisongo dan hasil wawancara nasabah pada tanggal 26 april 2016 pukul 10:20 WIB

nasabahnya. Hal ini terbukti ketika melakukan wawancara kepada nasabah yang dilakukan pada tanggal 26 April 2016, semua nasabah yang diwawancarai mengatakan bahwa karyawan yang ada di KJKS BMT Walisongo Mijen sangat ramah dan sopan, bahkan mereka menggap para karyawannya seperti keluarganya sendiri. Karena sudah mendapat kepercayaan lebih dari nasabah/anggota, mereka dengan sendirinya mempromosikan KJKS BMT Walisongo ke masyarakat lain seperti teman, saudara, tetangganya dll untuk menjadi anggota/nasabah di KJKS BMT Walisongo.²²

c. Layanan yang diberikan memuaskan

Layanan baik yang diberikan KJKS BMT Walisongo bukan hanya sekedar isu semata, ini juga terbukti ketika melakukan wawancara, semua nasabah yang diwawancarai mengatakan bahwa mereka sangat puas terhadap layanan yang diberikan, mereka mengatakan juga bahwa mereka tidak pernah dibuat menunggu, dan tidak pernah dikecewakan. Kecepatan dan ketepatan para karyawan inilah yang membuat para

²²Observasi pada tanggal 19 april 2016

anggota merasa nyaman dan menunjukkan kelayalannya terhadap KJKS BMT Walisongo.²³

Strategi yang dilakukan KJKS BMT Walisongo untuk meningkatkan jumlah anggota simpanan adalah membuat nasabahnya percaya terhadap KJKS BMT Walisongo. Setelah masyarakat percaya kepada KJKS BMT Walisongo dengan sendirinya masyarakat akan berdatangan untuk menjadi anggota di KJKS BMT Walisongo. Ketikan kepercayaan terbentuk maka KJKS BMT Walisongo tidak perlu repot-repot untuk melakukan promosi, karena anggota/nasabah dengan sendirinya akan mempromosikan KJKS BMT Walisongo kepada masyarakat yang belum menjadi anggota.²⁴

2. Hasil Wawancara nasabah tabungan pada tanggal 26 April 2016 (observasi di pasar mijen)

Berikut ini merupakan hasil wawancara kepada para nasabah tabungan ketika ditanyai pendapat tentang pelayanan yang diberikan oleh KJKS BMT Walisongo Semarang.

Pertanyaan:

²³ Hasil wawancara nasabah pada tanggal 26 april 2016 pukul 10:20

²⁴ Observasi di KJKS BMT Walisongo pada tanggal 18 februari 2016

- a. Dari tahun berapa bapak/ibu menjadi anggota di KJKS BMT Walisongo Semarang?
- b. Dalam sehari berapa uang dari bapak/ibu yang digunakan untuk menabung?
- c. Setiap hari apakah menabung atau hanya jika ada uang saja?
- d. Dari pelayanan yang diberikan oleh KJKS BMT Walisongo apakah ibu/bapak dilayani dengan baik?
- e. Dengan adanya layanan Pick Up Service/layanan penjemputan ini apakah bapak/ibu senang?
- f. Apakah bapak/ibu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh KJKS BMT Walisongo?

Setelah dilakukan wawancara kepada 10 nasabah yang bertempat di pasar mijen berikut adalah jawaban dari para anggota KJKS BMT Walisong:

- a. Nama : bapak Yusuf
Umur : 31 Tahun
 - 1) Saya sudah menjadi anggota di KJKS BMT Walisongo dari tahun 2014 jadi sudah sekitar 3 tahun
 - 2) Setiap hari saya menabung sebanyak Rp 70.000
 - 3) Iya, saya hampir tiap hari nabung, tetapi jika toko sepi ya saya absen nabung dulu

- 4) Selama ini saya dilayani dengan baik oleh mbak/mas yang narik
 - 5) Iya saya senang dengan layanan ini, jadi saya tidak perlu repot-repot datang ke BMT
 - 6) Ya, saya merasa puas dengan layanan yang diberikan²⁵
- b. Nama : munjah
Umur : 42 Tahun
- 1) Saya sudah menjadi anggota sejak tahun 2014
 - 2) Saya menabung sekitar Rp 150.000-175.000/hari
 - 3) Saya hampir tiap hari nabung, tergantung dengan ramai atau tidaknya warung
 - 4) Selama ini saya selalu dilayani dengan baik
 - 5) Iya saya senang dengan layanan ini, saya tidak perlu repot-repot ke BMT terus punya semangat nabung, kalau didatengi terus setiap hari
 - 6) Iya saya puas dengan layanan yang diberikan²⁶
- c. Nama : Imamul Muttaqin
Umur : 41 Tahun
- 1) Saya menjadi anggota sudah 6 tahun lebih

²⁵Wawancara nasabah tabungan pada tanggal 26 April 2016

²⁶Wawancara nasabah tabungan pada tanggal 26 April 2016

- 2) Setiap hari nabung Rp 20.000/hari, saya punya tabungan sebanyak 5 tabungan itu punya saudara sama temen saya.
 - 3) Iya saya nabung setiap hari
 - 4) Saya dilayani dengan baik mas/mbaknya, mbak/masnya rapih sopan,
 - 5) Ya saya senang dengan layanan pick up ini
 - 6) Ya saya merasa puas²⁷
- d. Nama : Sri Mulyaningsih
- Umur : 43 Tahun
- 1) Sejak tahun 2015
 - 2) Biasanya nabung sebanyak Rp 20.000
 - 3) tidak setiap hari nabung, tapi seringnya nabung
 - 4) Saya dilayani dengan baik oleh pegawainya, saya tidak pernah complain terhadap pelayanan yang diberikan
 - 5) Saya senang dengan adanya layanan pick up ini
 - 6) Saya merasa puas²⁸
- e. Nama : Rohanti
- Umur : 58 Tahun
- 1) Kurang lebih selama 8 tahun

²⁷Wawancara nasabah tabungan pada tanggal 26 April 2016

²⁸Wawancara nasabah tabungan pada tanggal 26 April 2016

- 2) Nabung sebanyak Rp 20.000
- 3) Hampir setiap hari nabung
- 4) Saya selalu dilayani dengan baik sama petugasnya
- 5) Saya senang dengan adanya layanan pick up ini karena tidak perlu repot-repot datang ke BMT
- 6) Saya merasa puas²⁹

f. Nama : Siti Asiah

Umur : 74 Tahun

- 1) Sudah 7 tahun saya menjadi anggota di BMT Walisongo
- 2) Setiap hari saya menabung sebanyak Rp 20.000-40.000
- 3) Setiap hari saya nabung
- 4) Saya selalu dilayani dengan baik oleh petugasnya
- 5) Tentu senang dengan adanya layanan pick up
- 6) Merasa sangat puas³⁰

g. Nama : Slamet Maryadi

Umur : 49 Tahun

- 1) Sudah sekitar 8 tahun lebih saya menjadi anggota di BMT
- 2) Saya nabung setiap hari sebanyak Rp 50.000

²⁹Wawancara nasabah tabungan pada tanggal 26 April 2016

³⁰Wawancara nasabah tabungan pada tanggal 26 April 2016

- 3) Saya nabung setiap hari
 - 4) Saya dilayani dengan baik oleh petugasnya
 - 5) Saya tentu senang dengan layanan pick up ini
 - 6) Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan BMT Walisongo³¹
- h. Nama : Legimah
Umur : 49 Tahun
- 1) Sudah 3 tahun menjadi anggota di BMT
 - 2) Setiap hari saya nabung Rp 10.000
 - 3) Saya kadang nabung, kadang tidak. Tetapi seringnya nabung tergantung ada uangnya apa tidak
 - 4) Iya, saya dilayani dengan baik sama petugasnya
 - 5) Saya senang dengan adanya layanan ini (layanna pick up)
 - 6) Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan³²
- i. Nama : Sri Lestari
Umur : 24 Tahun
- 1) Sejak tahun 2014, jadi sekitar 3 tahunan
 - 2) Setiap hari nabung sebanyak Rp 20.000-50.000
 - 3) Iya saya setiap hari nabung

³¹Wawancara nasabah tabungan pada tanggal 26 April 2016

³²Wawancara nasabah tabungan pada tanggal 26 April 2016

- 4) Tentu, saya dilayani dengan baik
 - 5) Iya, saya senang dengan layanan ini, karena tidak repot-repot datang ke BMT
 - 6) Saya puas dengan pelayanan yang diberikan³³
- j. Nama : Diah Rumianti
- Umur : 37 Tahun
- 1) Sudah 6 tahun saya menjadi anggota di BMT
 - 2) Menabung biasanya sebanyak Rp 50.000
 - 3) Hampir tiap hari nabung
 - 4) Saya dilayani dengan baik sama petugasnya
 - 5) Saya senang dengan layanan pick up ini
 - 6) Saya merasa puas dengan layanan yang diberikan BMT³⁴

B. Penerapan Pelayanan Prima Sebagai Upaya Untuk Meningkatkan Jumlah Simpanan di KJKS BMT Walisongo Mijen

Telah dijelaskan dengan jelas dipembahasan sebelumnya bahwa kJKS BMT Walisongo Mijen selalu mengupayakan kepuasan pelanggan dan mengutamakan pelanggan. hal itu diwujudkan dengan banyaknya upaya-upaya yang dilakukan agar hal tersebut dapat terealisasi,

³³Wawancara nasabah tabungan pada tanggal 26 April 2016

³⁴Wawancara nasabah tabungan pada tanggal 26 April 2016

seperti menerapkan adanya layanan pick up (penjemputan) yang dilakukan untuk menarik nasabah yang menabung, layanan sms/telephone untuk nasabah yang tidak bisa datang ke KJKS BMT Walisongo untuk menabung dan lain sebagainya. Sangat jelas, jika hal tersebut dapat berlanjut terus dapat memungkinkan akan menambah jumlah nasabah simpanan dan jumlah simpanannya.³⁵

Perkembangan jumlah nasabah simpanan juga efektif dengan menerapkan konsep A4 yaitu dengan menggunakan pendekatan attitude (sikap), attention (perhatian), action (tindakan), dan anticipation (antisipasi). Hal lain yang dilakukan KJKS BMT Walisongo mijen untuk meningkatkan jumlah nasabah simpanan dan jumlah simpanannya adalah dengan penampilan yang menarik. Karena penampilan yang menarik akan menyenangkan pelanggan dan tidak membuat pelanggan bosan.³⁶

Berikut merupakan data nasabah simpanan dari tahun 2014 sampai 2015:

Bidang Simpanan	Tahun 2014	Tahun 2015
Simpanan sukarela	1680	1803
Simpanan	90	98

³⁵Observasi pada tanggal 18 februari 2016

³⁶Observasi pada tanggal 19 april 2016

berjangka		
-----------	--	--

Dari data tersebut kita telah mengetahui bahwa jumlah nasabah simpanan untuk jenis simpanan sukarela mengalami kenaikan dari tahun 2014 sampai tahun 2015 sebanyak 123 nasabah, sedangkan untuk simpanan berjangka mengalami kenaikan sebanyak 8 nasabah. Hal tersebut membuktikan bahwa layanan pick up yang di berikan KJKS BMT Walisongo Mijen sangat efektif. Selain jumlah nasabah yang meningkat, jumlah simpanan yang tersimpanan di KJKS BMT Walisongo juga mengalami peningkatan yang signifikan. Berikut merupakan data yang diambil dari neraca pertumbuhan KJKS BMT Walisongo mijen dari tahun 2014 sampai tahun 2015³⁷

	Tahun 2014	Tahun 2015	Pertumbuhan (%)
Tabungan	1,680,430,498	1,948,915,299	15,98%
Simpanan berjangka	1,487,550,000	1,655,550,000	11,29%

Pencapaian rencana kerja

³⁷Buku rapat anggota tahunan KJKS BMT Walisongo Semarang Tahun 2015

	Target tahun 2015	Realisasi tahun 2015	Pencapaian (%)
Tabungan	1,877,425,400	1,948,915,299	103,81%
Simpanan berjangka	1,588,460,000	1,655,550,000	104,22%

Dari data di atas menunjukkan bahwa peningkatan jumlah simpanan dari tahun 2014 sampai tahun 2015 meningkat sebanyak 15,98% yaitu dengan selisih sebesar 268,494,801 sedangkan yang ditargetkan pada tahun 2015 untuk tabungan sebesar 1,877,425,400.³⁸

Dan data yang menunjukkan simpanan berjangka juga mengalami peningkatan, target yang ditetapkan untuk simpanan berjangka pada tahun 2015 adalah sebesar 1,588,460,000, sedangkan yang terealisasi adalah sebesar 1,655,550,000. Dan peningkatan dari tahun 2014 sampai tahun 2015 untuk jumlah simpanan meningkat drastis, jumlah selisih dari tahun 2014 sampai dengan tahun 2015 adalah sebesar 168,000,000.³⁹

³⁸Buku rapat anggota tahunan KJKS BMT Walisongo Semarang Tahun 2015

³⁹Buku rapat anggota tahunan KJKS BMT Walisongo Semarang Tahun 2015

Dengan menunjukkan data-data di atas, KJKS BMT Walisongo mijen membuktikan bahwa pelayanan yang diterapkan telah berhasil dengan bukti adanya peningkatan yang signifikan baik itu jumlah nasabahnya maupun jumlah simpanannya.