

## **BAB IV**

### **PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN, DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding**

##### **1. Sejarah KSPPS Nuri Jawa Timur**

KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding adalah salah satu koperasi besar yang ada di Indonesia yang ber alamat di Jalan Raya Palduding, Desa Plakpak, Kecamatan Pegantenan, Kabupaten Pamekasan. KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding dibentuk oleh para tokoh alumni Pondok Pesantren Darul Ulum Banyuwangi pada hari senin tanggal 01 Desember 2008 dan mulai beroperasi pada tanggal 01 Januari 2009 dengan satu kantor pelayanan yang beralamat di Jalan Raya Palengaan, Desa Plakpak, Kecamatan Pegantenan, Kabupaten Pamekasan. KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding bergerak dalam bidang usaha simpan pinjam yang beroperasi berdasarkan legalitas badan hukum dari Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Pamekasan dengan nomor 02/BH/XVI/19/2010 tertanggal 29 April 2010.

Untuk tetap menjalankan roda organisasi institusi yang sah, maka pada tanggal 11 Desember 2014 KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding telah memperoleh Pengesahan akte Perubahan Anggaran Dasar dari Dinas Provinsi Jawa Timur Nomor: P2T/10/09.02/XII/2014 tanggal 11 Desember 2014 serta Surat Izin Usaha Simpan Pinjam dari Pemerintah Provinsi Jawa Timur Nomor : P2T/26/09.06/01/XII/2014 tanggal 11 Desember 2014. Pada 2019 resmi beralih status dari KSN JATIM menjadi KSPPS NURI JATIM.

KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding menjalankan kegiatan usaha penghimpunan dana dalam bentuk simpanan koperasi dan simpanan berjangka koperasi, serta memberikan pembiayaan dari dan anggota atau calon anggota, koperasi lain dan atau anggotanya sebagai diatur dalam Undang-undang Republik Indonesia tentang perkoperasian dan peraturan pemerintah tentang pelaksanaan kegiatan usaha simpan pinjam oleh koperasi.

Sebagai lembaga keuangan non bank, KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding berperan sebagai lembaga intermediasi antara potensi yang dimiliki masyarakat Indonesia dengan tujuan yang akan dicapai yaitu menjadi masyarakat sejahtera. Karena Koperasi dirasa menjadi kebutuhan bagi masyarakat ber perekonomiam kecil, maka pada tahun-tahun berikutnya KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding membuka kantor pelayanan yang hampir disetiap kecamatan di Madura dan bahkan hampir di setiap kabupaten di tanah jawa dengan tujuan untuk membangun peradaban ekonomi ummat berbasis syariah.

Dalam menjalankan usahanya, KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding memegang teguh prinsip-prinsip koperasi yang diorientasikan untuk dapat membantu, memperkuat dan mengembangkan perekonomian masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosial dari masyarakat itu sendiri. Sesuai dengan motonya, sehingga saat ini KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding memiliki anggota yang sangat banyak dan tersebar di provinsi jawa timur.

Sebagai salah satu tujuan dari didirikan KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding, yang bergerak dalam bidang simpan pinjam, diharapkan dapat menjadi solusi untuk terbangunnya ekonomi umat yang berbasis syariah.<sup>1</sup>

## **2. Visi dan Misi, Motto KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding**

Visi KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding

Terwujudnya koperasi syariah yang unggul dan kompetitif sebagai pilar pembangunan ekonomi umat.

Misi KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding

- a. Menjadikan KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding sebagai rujukan koperasi syariah.
- b. Menciptakan pelayanan dan SDM KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding yang kompetitif dan profesional.
- c. Meningkatkan pendapatan anggota dan masyarakat.
- d. Membangun kesadaran masyarakat akan kehidupan bergotong royong dalam melakukan aktivitas usahanya.
- e. Menciptakan pengusaha muslim yang tangguh di lingkungan masyarakat.
- f. Meningkatkan program pemberdayaan ekonomi, khususnya di kalangan anggota melalui sistem syariah.

Motto KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding

- a. Kerja Keras
- b. Kerja Cerdas
- c. Kerja Ikhlas.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>Abd Rohim, "Sejarah Berdirinya KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding", Artikel Ilmiah, Diakses Dari <http://ksnjatim.com/>, Pada Tanggal 28 Maret 2019 Pukul 19.00

**Tabel 4.1****Alamat Kantor Pelayanan KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding**

<b>Kantor</b>	<b>Alamat</b>
Kantor Pusat	Jl. Raya Palduding, Plakpak Pegantenan Pamekasan Telp. 0823-3370-1624
Cabang Waru	Jl. Raya Waru-Pasean, Waru Barat Pamekasan Telp. 0877-7463-3315
Cabang Batumarmar	Jl. Simpang tiga Batumarmar Pamekasan Telp. 0877-5088-8891
Cabang Pasean	Jl. Raya Simpang tiga Pasean Pamekasan Telp. 0852-3190-2125
Cabang Palengaan	Jl. Raya Palengaan (Simpang tiga Palengaan Daya) Telp. 0877-0171-2656
Cabang Pegantenan	Jl. Raya Pegantenan, Pegantenan Pamekasan Telp. 0823-3599-6030
Cabang Pamekasan	Komplek Pasar Kolpajung Pamekasan Telp. 0852-5849-9203
Cabang Pakong	Jl. Raya Pakong, Duko Timur, Pakong, Pamekasan Telp. 0823-3385-5859
Cabang Kadur	Jl. Raya Pasar Duko, Larangan Pamekasan Telp. 0823-3789-6224
Cabang Sokobanah I	Jl. Tobai Timur Sokobanah Sampang Telp. 0818-5245-07
Cabang Sokobanah II	Jl. Raya Sokobanah, Sokobanah Daya Telp. 0878-4947-3335
Cabang Katapang I	Jl. Raya Ketapang, Ketapang Daya Sampang Telp. 0812-3123-9280
Cabang Sampang Kota	Jl. Raja Wali II, Kel. Karang Dalem, Sampang Telp. 0819-3499-2939
Cabang Katapang II	Pasar Cem Robbu, Pangerreman, Ketapang Sampang Telp. 0853-3655-8511
Cabang Karang Penang	Jl. Walisongo, Sokobanah Daya Telp. 0878-5001-4939
Cabang Sumenep	Jl. Raya Batuan, Batuan-Batuan Sumenep Telp. 0878-5026-2525
Sumenep, Pasongsongan	Jl. Raya Pasongsongan Sumenep Telp. 0823-3338-0873
Cabang Jember, Bangsalsari	Pasar Lengkap, Tisnogambar Bangsalsari Jember Telp. 0823-1228-3762

---

<sup>2</sup>Ibid

Cabang Jember, Kalisat	Jl. Hos Cokro Aminito No. 23, Kalisat Jember
Cabang Bondowoso, Pujer	Jl. Raya Pujer, Maskuning Kulon, Pujer, Bondowoso Telp. 0852-3454-1538
Cabang Situbondo, Besuki	Jl. Gelora No.6, Besuki, Besuki Situbondo Telp. 0852-3655-9613
Cabang Banyuwangi, Kalibaru	Jl. Raya Kalibaru Banyuanwangi

Sumber: Brousur KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding

### 3. Status Hukum KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding

- a. Badan Hukum: 02/BH/XVI.19/2010, Tanggal 29 April 2010
- b. Akta Perubahan AD : P2T/10/09.02/01/xii/2014, Tanggal 11 Desember 2014
- c. Izin Usaha Simpan Pinjam: 02T/26/09.06/01/11/2014, Tanggal 11 Desember 2014
- d. Usaha Pedagang Kecil: 06/13-4/SIUP-K/1X12014, Tanggal 09 September 2014
- e. Tanda Daftar Perusahaan: 130426400054, Tanggal 10 September 2014
- f. NPWP : 03.020.416.8-608.000.000.<sup>3</sup>

### 4. Produk KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding

Produk-produk KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding (KSN) Jatim terbagi kedalam dua Kategori, yaitu Produk Penghimpunan dana, dan Penyaluran dana. Produk tersebut bisa diuraikan sebagai berikut:

<sup>3</sup>Abd Rohim, "Sejarah Berdirinya KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding", Artikel Ilmiah, Diakses Dari <http://ksnjatim.com/>, Pada Tanggal 28 Maret 2019 Pukul 19.00

**a. Produk Simpanan:**

- 1) Simpanan awal sebagai persyaratan menjadi anggota di KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding Jawa Timur dengan simpanan awal Rp. 50.000 disebut produk SIPOKOK (Simpanan Pokok)
- 2) Simpanan tertentu yang tidak harus sama yang wajib dibayar oleh anggota dalam waktu dan kesempatan tertentu disebut produk SIPOKOK (Simpanan Pokok)
- 3) Simpanan bagi anggota yang diperuntukan untuk pengembangan atau penguatan modal KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding dengan minimal simpanan awal Rp.5.000.000 dengan keuntungan mendapatkan bagian dari SHU sesuai besaran simpanan disebut produk SIMSUS (Simpanan Wajib Khusus).
- 4) Simpanan untuk persiapan keperluan hari raya dengan akad wadiah, penarikan dapat dilakukan menjelang hari raya disebut produk Sahara (Simpanan Hari Raya).
- 5) Simpanan dengan jangka waktu tertentu yang disepakati bersama oleh pihak penyimpan dan KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding dengan akad *mudharabah* disebut produk SIBER (simpanan berjangka).
- 6) Simpanan untuk simpanan pernikahan dengan akad wadiah. Penarikan dapat dilakukan kapan saja sesuai kebutuhan disebut produk SITUS (simpanan walimatul ursy)

- 7) Simpanan untuk persiapan biaya pendidikan dengan akad wadiah. Bisa dilakukan oleh orang tua siswa, siswa atau guru di sekolah disebut produk Sidik (simpanan pendidikan)
- 8) Simpanan untuk persiapan ibadah haji dan umrah dengan akad wadiah. Bila saldo mencukupi akan dibantu proses pengurusan pendaftaran haji dan umrah disebut produk SIHAJIR (simpanan haji & umrah)
- 9) Simpanan untuk persiapan ibadah qurban dengan akad wadiah. Penarikan hanya bisa dilakukan menjelang hari raya ibadah qurban (berupa uang *cash* / hewan qurban) disebut produk SURBAN (simpanan qurban)
- 10) Simpanan untuk kebutuhan rumah Tangga. Penarikan bisa dilakukan kapan saja sesuai kebutuhan disebut produk SIAGA (simpanan rumah tangga)
- 11) Simpanan untuk kebutuhan umum yang bisa ditarik kapan saja dan untuk apa saja dengan akad wadiah disebut produk SISUKA (simpanan suka rela).<sup>4</sup>

**b. Produk pembiayaan:**

- 1) PEMBIAYAAN GEMAS (Gadai Emas Syariah), adalah pembiayaan dengan AKAD rahn (Gadai Syariah) ini merupakan solusi tepat kebutuhan dana cepat yang sesuai syariah atas dasar gadai emas disebut produk

---

<sup>4</sup>Brousur KSPPS Nuri Jawa Timur

- 2) PEMBIAYAAN PESONA (Pembelian Barang Serba Guna), adalah program pembiayaan untuk pengadaan barang-barang *elektronik, furniture*, kebutuhan alat-alat rumah tangga dan lain sebagainya dengan akad *Murabahah*. disebut produk
- 3) Pembiayaan modal usaha dengan akad *Musyarakah* yang diberikan pada perseorangan atau kelompok, pelaku UKM dengan sistem pengembaliannya di angsur dengan sistem jangka waktu tertentu disebut produk PEMBIAYAAN MAHA (Modal Usaha).
- 4) Pembiayaan yang dikhususkan bagi petani untuk pemberian modal dalam sektor pertanian dengan akad *Murabahah*. disebut produk PEMBIAYAAN MORNI (Modal Pertanian).
- 5) Pembiayaan dengan akad *rahn tajsili* atas dasar BPKB kendaraan bermotor tanpa mnyerahkan fisik kendaraan disebut produk PEMBIAYAAN GEBYAR (Gadai BPKB Syariah).
- 6) Pembiayaan dengan akad *rahn tajsili* atas dasar gadai surat hak milik (SHM) atau sertifikat tanah disebut produk PEMBIAYAAN GRAFFITI (Gadai Sertifikat Tanah Syariah).
- 7) Pembiayaan DENGAN akad *rahn tajsili* dengan menggadaikan fisik kendaraan beserta bpkb dan stnk-nya disebut produk Pembiayaan GENERASI (Gadai Kendaraan Syariah).
- 8) Pembiayaan untuk pengadaan dan pembelian mobil dengan akad *Murabahah*. disebut produk PEMBIAYAAN MUBAROK (Pembelian Mobil Dan Motor Syariah).



- 9) Pembiayaan dengan akad *qard al-hasan* yang khusus diberikan pada kaum dhuafa tanpa dibebani biaya apapun disebut produk Pembiayaan KABAR (Kebajikan Barokah).
- 10) Pembiayaan untuk kepemilikan tempat tinggal (*hunian*) dengan akad *Murabahah* disebut produk Pembiayaan BERKAH (Pembelian Rumah Barokah).<sup>5</sup>

## 5. Struktur Organisasi

### a. Struktur Kepengawasan Dan Pengurus KSPPS Nuri Jawa Timur

#### Cabang Palduding

##### 1) Pengawas

Ketua : Kholil Asy'ari

Anggota : Nurul Hadi

: Suryadi

##### 2) Pengurus

Ketua : Achmas Mukhlisin

Sekretaris : Abdul Wafi Jamal

Bendahara : H. Akhmad Farhom

### b. Struktur Kepegawaian KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding

*Manager* : Yazid

*Teller* : Ach. Mustofa

*Marketing Funding* : Abdul Basid

*Customer Sevice* : Muhammad Syamsul

*Marketing Financing* : Abd. Wafir

---

<sup>5</sup>Ibid.

: Syamsul Bahri

*Kantor Kas*

: Abd Salam

## **B. Paparan Data**

Paparan data merupakan temuan yang diperoleh dari hasil penelitian berdasarkan dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan di KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding yang terkait dengan fokus penelitian ini.

### **1. Strategi Pelayanan Yang Diterapkan Di KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding**

Strategi pelayanan yang efektif yang dilakukan pada KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding adalah sesuai dengan prosedur dari koperasi ini, seperti melakukan pelayanan yang terbaik untuk memuaskan para anggota/nasabah. Dari segi SDM, harus memanusiakan manusia maksudnya disini adalah bahwa dalam memberikan pelayanan harus menghargai nasabah, membantu memberikan informasi apa yang dibutuhkan nasabah, dan juga bisa membantu manajemen usaha nasabah. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Yazid. Berikut petikan wawancaranya:

"Yang dilakukan adalah sesuai prosedur dari koperasi ini, seperti melakukan pelayanan yang terbaik untuk memuaskan para anggota/nasabah. Dari segi SDM, harus memanusiakan manusia maksudnya disini adalah bahwa dalam memberikan pelayanan harus menghargai nasabah, membantu memberikan informasi apa yang dibutuhkan nasabah, dan juga bisa membantu manajemen usaha nasabah. Kemudian dari segi organisasi, diadakan forum-forum kelompok usaha muamalah, Rapat Akhir Tahunan untuk pembinaan anggota koperasi dan Rapat Rencana Kerja. Kemudian yang terakhir dari segi teknologi, sangat memanfaatkan alat teknologi, misalnya nasabah bisa menelpon kantor untuk mengambil angsuran, bisa menggunakan sistem transfer melalui rekening kantor".<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Yazid, *Manager KSN Jawa Timur Cabang Palduding*, Wawancara Langsung (27 Januari 2020)

Hal yang sama disampaikan oleh Syaiful Bahri. Berikut petikan wawancaranya:

"Ada dua faktor pendukung yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Dari faktor internal, SDM harus dibekali dengan pengetahuan yang matang dengan harapan bisa memuaskan nasabah. Upaya yang dilakukan adalah dilakukannya diklat-diklat dan pelatihan-pelatihan. Sedangkan dari faktor eksternal, menjalin hubungan baik dengan masyarakat, Dinas Koperasi, Kantor Pemerintah Desa, Kecamatan dan lembaga lain yang bisa bekerja sama dengan koperasi dan tersedianya sarana dan prasarana yang kami miliki, seperti kursi tunggu nasabah yang nyaman, kelengkapan teknologi yang kami miliki dalam proses melayani nasabah."<sup>7</sup>

Paparan di atas memberikan kesimpulan bahwa dalam melakukan strategi pelayanan yang efektif KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding mempunyai teknologi yang lengkap, organisasi yang lumayan lengkap, selalu kompak, dan bekerja sama dalam memberikan pelayanan, sehingga koperasi selalu menerapkan senyum sapa salam, menghargai nasabah, mampu menyelesaikan masalah nasabah, tepat waktu. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Yazid.

Berikut petikana wawancaranya:

"KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding selalu menerapkan senyum sapa salam, menyediakan sarana dan prasarana yang lengkap dan nyaman, tidak menggurui nasabah dalam arti kita menghargai pendapat nasabah, melayani secara tepat dan akurat, mampu menyelesaikan masalah nasabah dari awal sampai akhir, memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi yang dilakukan oleh semua nasabah, berbicara dengan bahasa yang sopan dan jeas."<sup>8</sup>

Hal yang sama disampaikan oleh Abd Wafir. Berikut petikan wawancaranya:

"Dasar-dasar yang digunakan adalah sesuai dengan SOP (Standar Operasional dan Prosedur) yaitu kita harus akrab kepada semua nasabah, berpakaian dengan sopan, berbicara dengan benar dan sopan, selalu menyapa

---

<sup>7</sup> Syaiful Bahri, *Marketing Financing KSN Jawa Timur Cabang Palduding*, Wawancara Langsung (27 Januari 2020)

<sup>8</sup> Yazid, *Manager KSN Jawa Timur Cabang Palduding*, Wawancara Langsung (27 Januari 2020)

nasabah dengan sopan, mengargai nasabah, dan mampu menangani masalah nasabah, selalu mempersilahkan nasabah duduk jika sedang menunggu”.<sup>9</sup>

Paparan di atas memberikan kesimpulan bahwa yang melandasi pelayanan yang diterapkan oleh KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding adalah sesuai dengan Standar Operasional dan Prosedur atau SOP, yaitu berisi tentang dasar-dasar dalam memberikan pelayanan diantaranya bersikap akrab dengan semua nasabah dan menghargai semua nasabah, berbicara sopan santun, berpakaian dengan sopan. Dalam menerapkan pelayanan prima antara lain tentu saja karyawan KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding tidak boleh memotong pembicaraan nasabah dan harus bersikap tenang. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Yazid. Berikut petikan wawancaranya:

"Tentu saja diterapkan, dalam SOP pelayanan prima yang digunakan seperti tidak memotong pembicaraan nasabah, tenang dalam menangani nasabah, senyum dengan nasabah, melayani nasabah sesuai dengan satu waktu, menggunakan waktu seakurat mungkin, menindak lanjuti secara tuntas, tidak menggurui nasabah, dan membina hubungan baik dengan nasabah, kami selalu mengikuti perkembangan dunia perekonomian dalam hal pelayanan agar tercapainya kepuasan nasabah, penguasaan pengetahuan karyawan tentang segala hal, dan selalu menjamin kerahasiaan transaksi yang dilakukan nasabah, tersedianya perlengkapan yang lengkap seperti computer”.<sup>10</sup>

Hal yang sama disampaikan oleh Abd Basid. Berikut petikan wawancaranya:

"selalu menghormati semua nasabah, menghargai pendapat nasabah, selalu bertanya apa keperluan nasabah, selalu memberikan penjelasan tentang apa yang diinginkan oleh nasabah, sopan santun, selalu menerapkan senyum sapa salam, sabar dan telaten dalam menghadapi nasabah, selalu menganjurkan kepada karyawan untuk berpakaian yang rapi dan sopan, mempunyai pakaian kantor, berbicara dengan sopan dan jelas, bersikap dan bertingkah laku secara luwes agar nasabah merasa nyaman, dalam menatap nasabah tidak boleh dengan sinis harus dengan lembut dan penuh perhatian, dan cara bertanya kepada nasabah harus disesuaikan, jika nasabah pendiam, harus proaktif

---

<sup>9</sup>Abd. Wafir. *Marketing Financing KSN Jawa Timur Cabang Palduding*, Wawancara Langsung (27 Januari 2020)

<sup>10</sup>Yazid, *Manager KSN Jawa Timur Cabang Palduding*, Wawancara Langsung (27 Januari 2020)

untuk bertanya, sedangkan untuk nasabah yang cerewet harus sabar dalam mendengarkan keluhan nasabah”.<sup>11</sup>

Dari paparan di atas dapat memberikan kesimpulan bahwa dalam menerapkan pelayanan prima antara lain tentu saja karyawan koperasi tidak boleh memotong pembicaraan nasabah, harus bersikap tenang dalam menangani nasabah, membina hubungan baik dengan nasabah, selalu tersenyum dan menyapa setiap saat nasabah datang, harus menggunakan waktu seakurat mungkin dan harus menyelesaikan masalah nasabah secara tuntas. dalam beretika harus selalu menghormati dan menghargai semua nasabah. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Ach Mustafa. Berikut petikan wawancaranya:

"selalu menghormati semua nasabah, menghargai pendapat nasabah, selalu bertanya apa keperluan nasabah, selalu memberikan penjelasan tentang apa yang diinginkan oleh nasabah, sopan santun, selalu menerapkan senyum sapa salam, sabar dan telaten dalam menghadapi nasabah”.<sup>12</sup>

Hal yang sama disampaikan oleh Muhammad Syamsul Arifin. Berikut petikan wawancaranya:

“selalu menganjurkan kepada karyawan untuk berpakaian yang rapi dan sopan, kita mempunyai pakaian kantor, berbicara dengan sopan dan jelas, bersikap dan bertingkah laku secara luwes agar nasabah merasa nyaman, dalam menatap nasabah tidak boleh dengan sinis harus dengan lembut dan penuh perhatian, dan cara bertanya kepada nasabah harus disesuaikan, jika nasabah pendiam, harus proaktif untuk bertanya, sedangkan untuk nasabah yang cerewet harus sabar dalam mendengarkan keluhan nasabah”.<sup>13</sup>

Paparan di atas memberikan penjelasan bahwa dalam beretika kita harus selalu menghormati dan menghargai semua nasabah kita, selalu bersikap sopan santun dalam melayani, selalu menerapkan senyum sapa salam dan bersedia

---

<sup>11</sup>Abd Basid, *Marketing Funding KSN Jawa Timur Cabang Palduding*, Wawancara Langsung (27 Januari 2020)

<sup>12</sup>Ach. Mustafa, *Teller KSN Jawa Timur Cabang Palduding*, Wawancara Langsung (27 Januari 2020)

<sup>13</sup>Muhammad Syamsul Arifin, *Customer Service KSN Jawa Timur Cabang Palduding*, Wawancara Langsung (27 Januari 2020)

memberikan informasi dan penjelasan kepada nasabah, bersikap dan bertingkah laku dengan sopan dan wajar, berpenampilan. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Bukhari. Berikut petikan wawancaranya:

“Saya sudah dua tahun menjadi nasabah di KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding, selama jadi nasabah, pelayanan yang diberikan oleh karyawan Nuri cukup baik, mereka selalu sopan dan bertutur kata yang santun, sehingga dalam menerapkan strategi pelayanan dirasa puas”.<sup>14</sup>

Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Farida. Berikut petikan wawancaranya:

“dalam menerapkan pelayanan kepada nasabah, pihak koperasi selalu memberikan informasi dan penjelasan yang dapat dipahami, sehingga tidak dipungkiri bahwa KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding banyak diminati oleh masyarakat. Mereka selalu memberikan pemahaman yang baik terkait produk yang tidak dimengerti”.<sup>15</sup>

Paparan di atas memberikan pemahaman bahwa dalam menerapkan strategi pelayanan memberikan dampak yang baik bagi masyarakat, sehingga masyarakat banyak yang tertarik untuk menjadi nasabah. Kendati demikian, para karyawan dalam memberikan pelayanan sangat baik. Hal ini disampaikan oleh Suidah.

Berikut petikan wawancaranya:

“Dalam memberikan pelayanan karyawan KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding sangat bagus, karyawannya akrab, sopan, kalau saya datang selalu di sapa. Jika saya tidak bisa datang untuk mengansur cukup dengan saya telpon salah satu karyawannya datang kerumah saya dan juga yang saya alami selama menjadi nasabah di KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding, saya selalu mendapatkan senyum dan sapaan dari karyawannya. Selalu bertanya apa masalah saya dan selalu mempersilahkan duduk jika sedang antri”.<sup>16</sup>

Hal ini senada dengan apa yang disampaikan oleh Abd Kholiq. Berikut petikan wawancaranya:

---

<sup>14</sup>Bukhari, *Nasabah KSN Jawa Timur Cabang Palduding*, Wawancara Langsung (28 Januari 2020)

<sup>15</sup>Farida, *Nasabah KSN Jawa Timur Cabang Palduding*, Wawancara Langsung (28 Januari 2020)

<sup>16</sup>Suidah, *Nasabah KSN Jawa Timur Cabang Palduding*, Wawancara Langsung (28 Januari 2020)

"Selama ini sudah cukup baik, dan saya tidak mengeluh apa pun tentang pelayanan yang diberikan oleh KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding. Dibanding dengan lembaga yang lain menurut saya kualitas KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding ini cukup baik, karena sebelum saya menjadi nasabah disini saya pernah menjadi anggota lembaga lain. Kalau saya bandingkan dari segi pelayanan maupun dari segi pengelolaannya lebih berkualitas KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding".<sup>17</sup>

Dari paparan di atas, maka dapat memberikan kesimpulan bahwa nasabah selalu disambut dengan akrab, sopan dan selalu mempersilahkan saya duduk jika karyawannya sedang menangani nasabah yang lain, sehingga tidak ada keluhan apapun dan pelayanan yang diberikan baik dan tidak kurang apapun. Di samping itu, dalam menyampaikan informasi para karyawan selalu melihat apa yang dibutuhkan nasabah. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Mahrus Ali. Berikut petikan wawancaranya:

"Dalam memberikan informasi karyawan KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding selalu memberikan Informasi yang saya butuhkan secara lengkap dan mudah saya pahami dan sangat sopan sekali mbak, mereka itu berbicara dengan sopan dan halus. Kalimat yang tidak saya mengerti juga dijelaskan dengan sangat telaten".<sup>18</sup>

Paparan di atas memberikan kesimpulan bahwa penyampaian informasi yang diberikan oleh KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding kepada beliau diberikan secara lengkap. Dan menurutnya penyampaiannya sangat mudah dipahami. Dan cara penyampaian yang diberikan kepadanya sangat sopan dan halus. Semua kalimat yang beliau belum mengerti selalu dijelaskan dengan telaten dan sabar.

---

<sup>17</sup>Abd Kholiq, *Nasabah KSN Jawa Timur Cabang Palduding*, Wawancara Langsung (28 Januari 2020)

<sup>18</sup> Mahrus Ali, *Nasabah KSN Jawa Timur Cabang Palduding*, Wawancara Langsung (28 Januari 2020)

## 2. Strategi Pelayanan KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding Dalam Menghadapi Persaingan Bisnis

Dalam mempersiapkan untuk menghadapi pesaing-pesaingnya adalah menguatkan SDM yang dimiliki agar dapat mengikuti perkembangan yang ada, sehingga KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding Jawa Timur Cabang Palduding mempersiapkan dalam menghadapi persaingan bisnis. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Syaiful Bahri. Berikut petikan wawancaranya:

“*Pertama* adalah konsep yang dimiliki antara lain pelayanan menjadi prioritas utama, yang diharapkan adalah nasabah pulang dari koperasi merasa puas. Kemudian pengelolaan dengan baik berdasarkan ajaran islam. *Kedua* setiap awal bulan selalu mengadakan rapat dalam hal mengevaluasi hasil kinerja selama satu bulan. *Ketiga* yaitu dengan menguatkan SDM yang ada untuk mengikuti perkembangan zaman, menguatkan permodalan, dan menguatkan kelembaggan”.<sup>19</sup>

Hal yang sama disampaikan oleh Yazid. Berikut petikan wawancaranya:

“melakukan persaingan dengan cara yang sehat, seperti tidak menawarkan nisbah yang tinggi kepada nasabah. Kemudian selalu jujur dan terbuka dengan nasabah, informasi apapun yang dibutuhkan nasabah, selalu terbuka dan jujur dalam memberikan informasi. Dalam hal pembagian nisbah bagi hasil selalu memperhitungkan dengan matang, agar tidak membebani nasabah dan tidak membebani koperasi, jadi sama-sama berkah dan untung”.<sup>20</sup>

Dari paparan di atas dapat disimpulkan Bahwa KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding selalu menguatkan SDM yang dimiliki agar dapat mengikuti perkembangan yang ada, kemudian menguatkan permodalan yang ada agar bisa bersaing, menguatkan kelembagaan, semakin kuat suatu lembaga maka akan sulit untuk terjatuh. Dan yang terakhir membangun mitra kerja dari lembaga-lembaga lain, kemudian membuat konsep dan perencanaan yang matang agar tidak kalah

---

<sup>19</sup>Syaiful Bahri, *Marketing Financing KSN Jawa Timur Cabang Palduding*, Wawancara Langsung (27 Januari 2020)

<sup>20</sup>Yazid, *Manager KSN Jawa Timur Cabang Palduding*, Wawancara Langsung (27 Januari 2020)



bersaing, selanjutnya mengevaluasi hasil yang sudah dicapai agar lebih baik dari sebelumnya dan membuat inovasi yang baru agar tidak monoton.

Bukan hanya itu saja cara bersaing yang dilakukan KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding dengan bersaing secara sehat, jujur dan terbuka. Kendati demikian kami juga mengidentifikasi dari para pesaing. Hal ini sesuai dengan pernyataan Abd Wafir. Berikut petikan wawancaranya:

“sebelum mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan pesaing, koperasi harus mengidentifikasi kekuatan dan kelemahannya terlebih dahulu. Jika sudah mengetahui kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman maka cara selanjutnya adalah mencari sumber/data tentang pesaing-pesaing yang berisi tentang kekuatan dan kelemahan yang dimiliki oleh pesaing. Kekuatan yang dimiliki adalah menggunakan sistem syariah, kemudian sikap profesional yang dimiliki karyawan, mempunyai tokoh-tokoh yang terpandang di daerah Pamekasan, kemudian banyak dari karyawan yang mengikuti organisasi, jadi sangat mudah dalam mempromosikannya”.<sup>21</sup>

Hal yang sama disampaikan oleh Yazid. Berikut petikan wawancaranya:

“Peluang yang dimiliki adalah masyarakat pamekasan mayoritas lulusan pesantren, jadi sangat mudah untuk berbaur dengan mereka. Kebanyakan usaha masyarakat Pamekasan adalah usaha mikro. Kemudian yang terakhir jaringan yang dimiliki koperasi ada di berbagai organisasi. Setelah data tersebut diketahui, selanjutnya mengumpulkan data pesaing agar bisa mengetahui kelemahan dan kekuatan pesaing, begitu juga dapat mengetahui peluang seberapa banyak dan dimana. Dari kekuatan pesaing yang ditemukan adalah permodalannya lebih besar dibanding dengan permodalan yang dimiliki koperasi”.<sup>22</sup>

Paparan di atas dapat disimpulkan bahwa cara untuk mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan dengan melakukan analisis, setelah dianalisis kekuatan dan kelemahan yang dimiliki setelah itu mencari sumber atau data pesaing-pesaing yang ada kemudian dikumpulkan datanya dan dianalisis.

Ada empat cara menganalisis pesaing, *pertama* kenali para pesaing. Ada dua jenis pesaing yaitu pesaing langsung dan tidak langsung. Pesaing langsung adalah

---

<sup>21</sup>Abd Wafir, *Marketing Financing KSN Jawa Timur Cabang Palduding*, Wawancara Langsung (27 Januari 2020)

<sup>22</sup>Yazid, *Manager KSN Jawa Timur Cabang Palduding*, Wawancara Langsung (27 Januari 2020)

bisnis yang memiliki penawaran produk atau layanan yang sama sedangkan pesaing tidak langsung adalah mereka yang tidak menawarkan layanan yang sama, tetapi memenuhi kebutuhan yang sama dengan cara alternatif. Misalnya perusahaan yang digeluti adalah bank, koperasi atau BMT, maka pesaing tidak langsungnya adalah perusahaan yang menawarkan jasa pembayaran online seperti aplikasi buka lapak, shopee, dan lain-lain. *Kedua*, monitor strategi media pesaing. KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding menggunakan hampir semua jenis media sosial. *Ketiga*, analisa bagaimana pesaing memasarkan produk. Hampir sama cara memasarkan produk antara KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding dengan bank atau BMT, tetapi keunggulan yang dimiliki KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding adalah nasabah yang lebih dulu menggunakan jasa di KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding mengajak masyarakat yang butuh dana untuk melakukan transaksi di KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding. *Keempat*, lakukan analisis SWOT. Keunggulan KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding, menjemput tabungan atau cicilan bulanan nasabah, biaya administrasi transfer antar lembaga lebih rendah dari pesaing, kantor cabang tidak hanya tersebar di Madura. Keunggulan pesaing, jam kerja lebih banyak dari KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding, dan jika ada mahasiswa magang disuruh mencari nasabah baru.

### **C. Temuan Penelitian**

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti di lapangan, dapat diperoleh beberapa temuan-temuan penelitian yang dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Strategi pelayanan yang dilakukan selalu memperhatikan atas dasar kebutuhan nasabah.
2. Dalam memberikan pelayanan selalu menerapkan etika, baik dalam sikap dan prilaku.
3. Startegi pelayanan dalam menghadapi persaingan bisnis dengan cara melakukan pendidikan dan pelatihan pada karyawan.
4. Selalu menguatkan permodalan dan kelembagaan dengan penguatan konsep dan perencanaan.
5. Startegi pelayanan dalam menghadapi persaingan bisnis dengan cara mengidentifikasi kelemahan dan kelebihan pesaing.
6. Memperluas jaringan yang dimiliki dan menguatkan SDM untuk mengikuti perkembangan yang ada.

#### **D. Pembahasan**

Berdasarkan temuan penelitian yang diperoleh dari paparan data tersebut, bahwa temuan penelitian tersebut akan dibahas secara lebih detail dan rinci dengan memaparkan letak keterkaitan atau bahkan ketidaksesuaian hasil dengan kajian teori yang sudah dipaparkan di BAB II sebelumnya. Sebagai berikut pembahasannya:

##### **1. Strategi Pelayanan Yang Diterapkan Di KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding.**

Strategi pelayanan pastinya harus berdasarkan prosedur koperasi/BMT yang ada agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk memuaskan para anggota/ nasabah, karena nasabah akan menilai bahwa lembaga keuangan tersebut memberikan pelayanan yang sesuai dengan etikanya, sehingga nasabah akan

menilai lembaga keuangan tersebut dalam melakukan transaksi atau jasa lembaga keuangan berpegang pada prosedur atau mekanisme yang telah ditetapkan. Jaukan dari unsur-unsur pribadi dan kelompok, lembaga keuangan untung nasabah pun puas.<sup>23</sup>

KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding menerapkan strategi pelayanan yang efektif dengan mempunyai SDM yang berpengalaman dan teknologi yang lengkap. Hal ini memerlukan beberapa unsur pendukung, diantaranya struktur organisasi yang dapat menjadi media untuk mengembangkan budaya perusahaan yang menitikberatkan pada penyempurnaan kualitas pelayanan. Teknologi yang dapat diimplementasikan untuk memperbaiki sumber daya, metode kerja, dan sistem informasi untuk mendukung upaya perbaikan kualitas pelayanan. Sumber daya manusia yang memiliki sikap, perilaku, pengetahuan, dan kemampuan yang mendukung efektivitas strategi pelayanan.<sup>24</sup>

KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding selalu menerapkan strategi dengan cara responsif pada setiap nasabah, menghargai nasabah, mampu menangani masalah nasabah, mempersilahkan nasabah duduk jika menunggu di KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding.

Jadi, dengan adanya pelayanan yang baik diharapkan nasabah merasa puas dan tidak bosan melakukan transaksi di KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding sehingga bisa mengajak masyarakat untuk menggunakan jasa di KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding.

---

<sup>23</sup>M Nor Rianto Al-Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Jakarta: Wacana Media, 2012), hlm.209.

<sup>24</sup>Bintan Nugraha Putra, *Makalah Pelayanan Publik Tentang Strategi Pelayanan Pelanggan* (Jakarta: Persada, 2014), hlm.30.

KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding menerapkan pelayanan prima dengan membangun hubungan yang baik dengan nasabah, karena pelayanan dan menjalin hubungan dengan anggota merupakan interaksi antara pegawai dengan masyarakat diluar perusahaan. Ada beberapa konsep dalam memberikan pelayanan dan menjalin hubungan dengan nasabah, sebagai berikut:<sup>25</sup>

a. Sikap mental positif

Sikap mental yang positif dari karyawan sangat diperlukan dalam memberikan pelayanan dan menjalin hubungan dengan nasabah karena sikap mental ini merupakan landasan dalam melaksanakan interaksi dengan nasabah. Adapun perwujudan dari mental positif adalah sebagai berikut:

- 1) Keinginan untuk maju, sehingga menjadi pribadi yang termotivasi untuk mencapai suatu tujuan yang diharapkan.
- 2) Belajar dari orang lain. Dalam mempelajari sesuatu dari orang lain, harus dilihat dan diperhatikan apa yang disampaikan dan bukan siapa yang menyampaikan.
- 3) Terbuka, menerima ide-ide baru. Sikap terbuka sangat penting, sehingga saran yang disampaikan dapat diterima.
- 4) Kritis, aktif bertanya, dan diskusi. Kebiasaan ini harus dibiasakan agar terhindar dari budaya ABS.
- 5) Partisipasi dalam kegiatan. berpartisipasi artinya ikut menyumbangkan ide, tenaga, dan waktu dalam setiap kegiatan.
- 6) Komitmen atau mencoba sampai sukses. Kegagalan merupakan kesuksesan yang tertunda karena itu perlu tekad untuk merealisasikan.

---

<sup>25</sup> Ibid.hlm.,216-217.

7) Cermat, mencatat hal-hal penting.

Jadi dengan adanya sikap mental positif yang dimiliki karyawan, koperasi bisa memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya, keinginan untuk maju, selalu ingin belajar, kritis, komitmen dan sikap terbuka yang dimiliki karyawan bisa mewujudkan sikap mental positif tersebut.

b. Orientasi kepuasan nasabah dan mengenal nasabah

Pencapaian kepuasan nasabah hanya dapat dicapai dengan adanya sinergi dalam perusahaan yang pada akhirnya pegawai dapat memberikan kepuasan yang berkesinambungan kepada nasabah yang akan memberikan keuntungan jangka panjang. Untuk dapat memberikan kepuasan nasabah maka terlebih dahulu harus mengenali nasabah, diantaranya:

- 1) Mempunyai banyak keinginan
- 2) Mempunyai kebutuhan yang tak terbatas
- 3) Mempunyai harga diri dan gengsi
- 4) Menghargai waktu, dan
- 5) Ingin selalu dilayani

c. Penghayatan terhadap waktu

Kunci keberhasilan pelayanan adalah bagaimana membagi waktu dengan nasabah dan menempatkan waktu tersebut sesuai dengan propersinya, sehingga dapat memuaskan nasabah

Strategi pelayanan yang diterapkan selalu beretika dengan cara menghormati dan menghargai semua nasabah. Dalam praktiknya terdapat beberapa larangan dalam etika pelayanan. Larangan ini juga hendaknya dipatuhi sehingga etiket

pelayanan tidak pula dilanggar. Secara umum larangan dalam etiket pelayanan adalah sebagai berikut:<sup>26</sup>

- 1) Dilarang berpakaian sembarangan, terutama pada saat jam kerja, dan pada saat melayani nasabah.
- 2) Dilarang melayani nasabah atau tamu sambil makan, minum.
- 3) Dilarang melayani nasabah atau tamu sambil ngobrol atau bercanda dengan karyawan yang lain dalam kondisi apa pun.
- 4) Dilarang menampakkan wajah cemberut, memelas, atau sedih didepan nasabah atau tamu.
- 5) Dilarang untuk berdebat atau berusaha menyanggah nasabah secara kasar atau tidak sopan.
- 6) Dilarang meninggalkan nasabah pada saat banyak nasabah yang harus dilayani.
- 7) Dilarang berbicara terlalu keras baik volume suara maupun kata-kata.
- 8) Juga dilarang berbicara terlalu pelan.
- 9) Dilarang keras meminta imbalan atau janji-janji tertentu kepada nasabah.

Jadi dapat disimpulkan bahwa adanya pembagian waktu dan penempatan waktu yang tepat oleh karyawan serta larangan-larangan yang ditetapkan oleh KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding yang diikuti oleh karyawan dapat memuaskan nasabah.

## **2. Strategi Pelayanan KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding Dalam Menghadapi Persaingan Bisnis**

---

<sup>26</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana Prena Media Group, 2004), hlm.197-198.

Strategi pelayanan yang digunakan KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding untuk menghadapi pesaing-pesaingnya adalah menguatkan SDM yang dimiliki agar dapat mengikuti perkembangan yang ada. Oleh karena itu ahli strategi memang harus bertumpu pada SDM yang memiliki potensi untuk melaksanakannya, sebab SDM yang potensial merupakan kunci penting dalam strategi.<sup>27</sup>

Strategi yang dipersiapkan untuk menghadapi persaingan bisnis dengan cara sebagai berikut:

- a. Konsep yang dimiliki antara lain pelayanan menjadi prioritas utama, yang diharapkan adalah nasabah pulang dari KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding merasa puas. Kemudian pengelolaan dengan baik berdasarkan ajaran islam.
- b. Perencanaan yang disusun, antara lain menjalankan konsep yang sudah matang, kemudian kembali lagi kepada misi dan visi yaitu terwujudnya KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding yang terdepan dan memberikan pelayanan prima untuk tercapainya kepuasan nasabah.
- c. Setiap awal bulan selalu mengadakan rapat dalam hal mengevaluasi hasil kinerja selama satu bulan. Rapat tersebut rutin dilakukan agar dapat lebih baik dari sebelumnya..
- d. Dengan menguatkan SDM yang ada untuk mengikuti perkembangan zaman, menguatkan permodalan, dan menguatkan kelembaggan.

---

<sup>27</sup>Abdul Rivai Darsono Prawironegoro, *Manajemen Strategis Keputasn Manajerial Bisnis Berdasarkan Perubahan Lingkungan Bisnis, Ekonomi, Sosial, Dan Politik* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015), hlm.83.



- e. Dan memperluas jaringan yang dimiliki, seperti ikut dalam organisasi-organisasi tertentu agar dapat mempermudah dalam memasarkan KSPPS Nuri Jawa Timur Cabang Palduding ke pasar perekonomian.
- f. Dalam menghadapi persaingan bisnis strateginya dengan cara mengidentifikasi kelemahan dan kelebihan pesaing.