

BAB 1V

PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Profil Di KSPPS Darul Hikmah Pamekasan

Seiring dengan pesatnya perkembangan lembaga keuangan syariah baik perbankan maupun non bank menjadikan perekonomian masyarakat semakin produktif. Akan tetapi disisi lain terdapat masyarakat kecil yang sulit bahkan tidak memiliki akses modal pada lembaga keuangan syariah. Hal ini disebabkan terlalu ketatnya persyaratan yang ditetapkan oleh lembaga keuangan.

Dalam upaya merespon kendala di atas KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera yang lahir dari semangat ingin menumbuh kembangkan perekonomian masyarakat kecil melalui kegiatan pembiayaan usaha makro kecil memberikan berbagai kemudahan kepada para anggota untuk mengakses pembiayaan. KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera berdiri pada tanggal 23 maret 2016 oleh beberapa alumni perbankan syariah STAIN Pamekasan yang menjadi inisiator, serta dengan jumlah anggota sebanyak 23 orang. Dan terdaftar di akte notaris pada tanggal 07 april 2016. Berdasarkan hasil keputusan rapat anggota pada tanggal 20 maret maka disepakati simpanan pokok sebesar Rp. 25.000 dan simpanan wajib Rp. 10.000 selanjutnya resmi beroperasi pada tanggal 23 maret 2016.

KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera hadir dengan harmonisasi idealisme usaha dengan nilai-nilai spiritual. Nilai-nilai yang menjadikan KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera menjadi salah satu KSPPS yang mengedepankan nilai-nilai kepedulian terhadap kondisi perekonomian masyarakat kecil.

Adapun lokasi KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera adalah Jln. Masjid Darul Hikmah desa Larangan Badung Sumber Papan II. Pada perkembangan selanjutnya KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera mendapatkan respon baik dari masyarakat yang ditandai dengan berbagai bentuk kerjasama yang ditawarkan oleh berbagai lembaga dari unit usaha lain.

2. Visi dan Misi KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera

KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera sebagai lembaga keuangan syariah non bank memiliki tujuan yang tertuang dalam visi dan misi KSPPS Darul Hikmah. Adapun visi dan misi KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera adalah sebagai berikut.

- a. Visi : Terwujudnya masyarakat sejahtera, amanah dan produktif
- b. Misi :
 - 1) Memberikan kemudahan akses permodalan kepada anggota/masyarakat
 - 2) Menjalankan kegiatan usaha jasa keuangan syariah dengan efektif dan efisien
 - 3) Mengembangkan nilai-nilai syariah Universal
- c. Motto KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera

“Bermitra dengan Darul Hikmah Sejahtera Insyaallah Sejahtera”

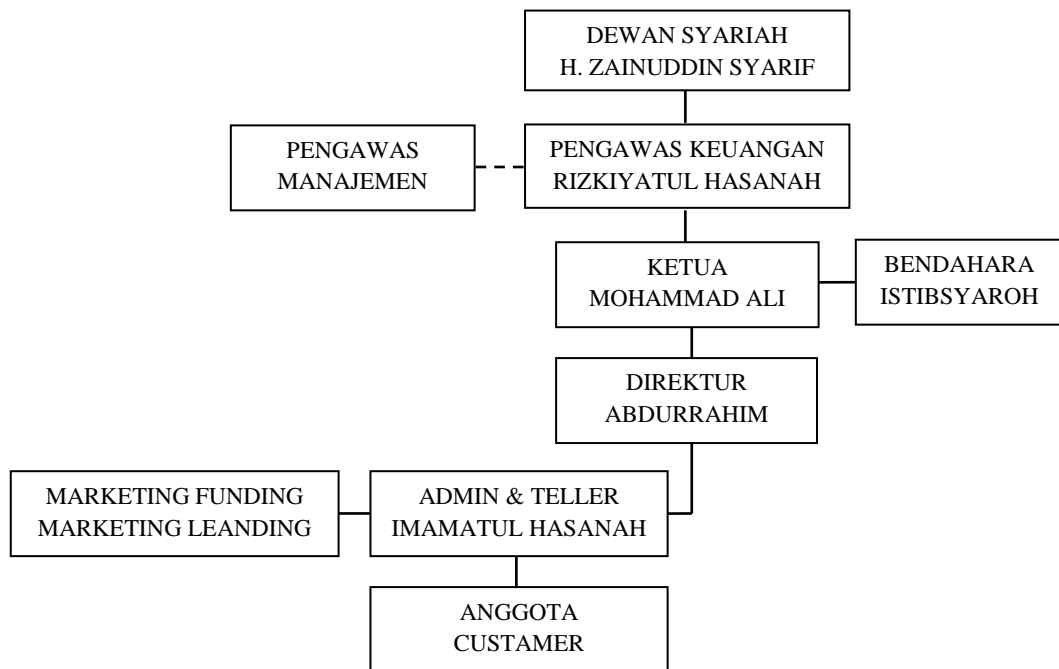
3. Bentuk/Badan Hukum KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera

Akte pendirian KSPPS Darul Hikmah Sejahtera No. 235 pada hari Kamis tanggal 07 April 2016 notaris Pamekasan.

4. Struktur Organisasi KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera

Gambar 4.1

Struktur Organisasi KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera



Sumber: Data Dokumentasi KSPP Syariah Darul Hikmah Sejahtera 2020

Susunan Pengawas dan Pengelola KSPPS

Darul Hikmah Mitra Sejahtera

Dewan syariah :H.MOH. SHOLEHODDIN

:H. SUBAIDI

Dewan Pengawas

Pengawas Syariah :Dr. H. ZAINUDDIN SYARIF, M. Ag

Pengawas Manajemen :Dr. H. ATIQULLAH, M. Pd

Pengawas Keuangan :H. ACH. FAUZAN. S.Ag

Pengurus

Ketua :MOHAMMAD ALI

Sekretaris :H. HAFIDZ

Bendahara :ISTIBSYAROH

Pengelola dan Menajemen

Direktur :Ust. ABDURRAHIM

Teller :IMAMATUL HASANAH

Customers Service :ANTIN ROBIATUL ANDAWIYAH, SE.sy

Marketing Funding :UMARUL FARUQ

Marketing Funding :MOH. FAIZAL

IT :MOH. UBAIDILLAH

Tenaga Lepas :LILIK JUMROTUL HOLALIYAH IMAMAH

5. Standart Operating Procedure (SOP) KSPPS Darul Hikmah Mitra

Sejahtera

a. Dewan Pengawas Syariah

- 1) Memberikan saran dan nasehat kepada direksi
- 2) Mengawasi kegiatan operasional KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera agar sesuai dengan prinsip syariah.
- 3) Mengkaji, menilai dan memberikan opini terhadap kesesuaian antara operasional dengan prinsip syariah.

b. Bagian Operasional

- 1) Memimpin KSPPS dalam usaha mencapai tujuan jangka panjang atau jangka pendek.

- 2) Memimpin, merencanakan, bertanggung jawab, mengarahkan, mengawasi, serta mengevaluasi seluruh kegiatan operasional KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera.
- 3) Melakukan observasi langsung atas kinerja karyawan.
- 4) Mendiskusikan target kerja.

c. Bagian Marketing

- 1) Merencanakan, mengkoordinir, mengarahkan, mengevaluasi dan mengawasi atas terlaksananya kelancaran kerja dibagian pembiayaan dan pendanaan.
- 2) Memasarkan produk KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera sesuai dengan syariah islam kepada nasabah analisis kebutuhan anggaran untuk mengadakan seluruh dana prasarana bagi kelancaran operasional bank serta pemeliharaannya.
- 3) Member rekomendasi yang benar dan obyektif kepada bagian pembiayaan.
- 4) Bertanggung jawab terhadap pengelolaan pembiayaan dengan kategori diragukan, macet.

d. Petugas Gadai Emas

- 1) Menerima permohonan pembiayaan dan menilai seluruh aspek yang terkait.
- 2) Menata usahakan seluruh kegiatan pemberian pembiayaan dengan jaminan emas.

e. Customer Service (CS)

- 1) Memberikan informasi kepada setiap nasabah yang membutuhkan keterangan tentang produk-produk dan syarat-syarat permohonan pembiayaan.
- 2) Memberikan rekomendasi yang benar dan objektif kepada komite pembiayaan.

- 3) Memberikan informasi secara umum kepada nasabah tentang produk-produk dan jasa koperasi serta syarat-syaratnya.
- 4) Memelihara hubungan baik dengan nasabah dalam bentuk pembelian informasi.
- 5) Melaksanakan tahap-tahapan awal administrasi dalam pembukaan rekening.
- 6) Memeriksa dokumen.
- 7) Transaksi jaminan.
- 8) Segala bentuk kesalahan informasi, dokumen serta penataannya yang diakibatkan oleh kelalaian CS merupakan tanggung jawab penuh CS.

f. Teller

- 1) Mengatur dan tanggung jawab atas posisi dana/kas.
- 2) Memberikan pelayanan transaksi tunai (penyetoran dan pencairan).
- 3) Cek uang pada derektor uang.
- 4) Teller bertanggung jawab penuh atas pelaporan keuangan dan keberadaan kas riil dalam brankas, segala bentuk kesalahan akibat kelalaian teller merupakan tanggung jawab teller.

g. Pengolahan Data, Elektronik I.T

- 1) Membangun, memelihara dan mengembangkan sistem informasi sesuai kebutuhan organisasi.
- 2) Memelihara dan mengembangkan hubungan dengan provider IT yang menjadi rekanan KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera.
- 3) Segala bentuk kasalahan pada sistem informasi elektronik yang diakibatkan oleh kelalaian tim IT merupakan tanggung jawab bagian IT.

h. Pembrankasan

- 1) Menata usahakan berkas pembiayaan.

6. SOP Produk-Produk KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera

Produk yang ditawarkan di KSPPS Darulhikmah Mitra Sejahtera dibedakan dalam dua yaitu:

a. Produk Penghimpun Dana (*Funding*)

1) Simpanan Anggota

- a) Simpanan anggota adalah simpanan yang harus dibayar oleh calon anggota KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera.
- b) Simpanan anggota terdiri dari
 - (1) Simpanan pokok sebesar Rp. 25.000 yang dibayar satu kali selama menjadi anggota.
 - (2) Simpanan wajib sebesar Rp. 10. 000 yang dibayarkan oleh setiap anggota setiap bulan.
 - (3) Administrasi (buku tabungan) Rp. 5. 000

2) Simpanan *Wadi'ah*

Prinsip syariah tabungan diatur dalam fatwa Dewan Syariah Nasional No. 02/DSN-MUI/IV/2000 tentang tabungan. Tabungan ada dua jenis yaitu tabungan yang tidak dibenarkan secara syariah, yaitu tabungan yang berdasarkan perhitungan bunga. Dan tabungan yang dibenarkan, yaitu tabungan yang

berdasarkan prinsip wadiah dan mudharabah.¹Berdasarkan PAPSI 2013 tabungan wadiah diakui sebesar nominal penyetoran atau penarikan yang dilakukan oleh pemilik rekening.Setoran tabungan yang diterima secara tunai di akui pada saat uang diterima.²

Simpanan wadiah di KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera

- a) Merupakan tabungan atau simpanan dari mitra yang bersifat umum dan penarikannya dapat dilakukan kapan saja.
- b) Tabungan ini berdasarkan akad wadi'ah yad dhamanah.
- c) Bagi hasil akan dibagikan setiap bulan langsung dikreditkan ke rekening nasabah.
- d) Setoran awal rekening sebesar Rp. 10.000
- e) Biaya pembukaan rekening Rp. 5.000
- f) Apabila akan tutup rekening maka saldo harus Rp.10.000

3) Simpanan Qurban

- a) Simpanan yang diperuntukkan untuk pembelian hewan qurban
- b) Penarikan dilakukan satu kali menjelang hari raya idul adha.
- c) Nisbah bagi hasil yang diberikan sebesar 40% dari pendapatan rata-rata KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera yang langsung ditambahkan ke rekening simpanan qurban.
- d) Biaya administrasi pembuatan rekening Rp. 5.000

¹Andi Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Pranadamedia Grup, 2009), hlm. 76

² Rizal Yaya, dkk, *Akuntansi Perbankan Syariah*, (Jakarta: Salemba empat, 2016), hlm. 96-97

4) Simpanan Haji dan Umroh

- a) Tabungan ini untuk persiapan haji bagi nasabah yang berminat melaksanakannya.
- b) Sifatnya bebas independent, artinya yang merencanakan dan menentukan jumlah setorannya sepenuhnya berada dipihak nasabah.
- c) Tidak bisa diambil kecuali dana telah mencukupi dana ayau untuk keperluan pendaftaran haji.

5) Simpanan Deposito Berjangka

Menurut UU nomor 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah, deposito adalah investasi dan berdasarkan akad *mudharabah* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan akad nasabah penyimpan dan bank syariah atau unit Usaha Syariah (UUS).³

Simpanan deposito berjangka di KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera .

- a) Merupakan simpanan berjangka (dengan jangka waktu 3,6,12,dan 24 bulan)
- b) Jumlah setoran awal Rp. 1.000.000
- c) Memiliki rekening wadiah untuk menampung bagi hasil yang akan dikreditkan setiap bulan
- d) Tidak bisa diambil kecuali sampai pada batas waktu jatuh temponya.
- e) Proporsi bagi hasil nasabah : 3 bulan 45% 6 bulan 50% 12 bulan 65% dan 24 bulan 70%. Nisbah bisa berupa sesuai kebijakan KSPPS Darulhikmah Mitra Sejahtera.

³Ibid, hlm. 100

6) Simpanan Pendidikan

- a) Merupakan simpanan yang disediakan untuk dana pendidikan
- b) Setoran dapat dilakukan kapan saja
- c) Penarikan dapat dilakukan 1kali dalam satu tahun menjelang tahun ajaran baru
- d) Nisbah bagi hasil yang diberikan sebesar 40% dari pendapatan rata KSPPS

Darulhikmah Mitra Sejahtera yang langsung dikreditkan ke rekening simpanan pendidikan.

- e) Biaya pembukaan rekening Rp. 5. 000

b. Produk Penyaluran Dana (*Lending*)

Dalam menyalurkan dana kepada nasabah, secara garis besar produk pembiayaan syariah terbagi kedalam 6 kategori yang dibedakan berdasarkan tujuan penggunaannya yaitu.

- 1) Pembiayaan berdasarkan pola jual beli dengan akad *mudharabah, salam atau istisnaha*
- 2) Pembiayaan bagi hasil berdasarkan akad *mudharabah* atau *musyarakah*
- 3) Pembiayaan berdasarkan akad *qardh*
- 4) Pembiayaan penyewaan barang bergerak atau tidak bergerak atau sewa beli dalam bentuk *ijarah muntahiya bitamlik*
- 5) Pengambilan alihan utang berdasarkan akad *hawalah*
- 6) Pembiayaan multi jasa

1) Pembiayaan *Mudharabah*(Mitra Usaha)

- a) Merupakan kerjasama antara KSPPS Darulhikmah Mitra Sejahtera selaku pemilik modal (*shohibul maal*) dengan mitra selaku pengelola usaha (*midharib*) untuk mengelola usaha yang produktif dan halal.
- b) Dalam pembiayaan ini tidak ada porsi penyertaan dana dari mitra sepenuhnya dana dari KSPPS Darulhikmah Mitra Sejahtera. Nisbah keuntungan disepakati kedua belah pihak.

2) Pembiayaan *musyarakah* (mitra usaha)

- a) Merupakan kerja sama produktif dana halal antara KSPPS Darulhikmah Mitra Sejahtera dimana sumber modalnya dari kedua belah pihak.
- b) Keuntungan dibagi sesuai nisbah yang disepakati.
- c) Kerugian ditanggung kedua belah pihak sesuai dengan porsi modal masing-masing.

3) Pembiayaan *murabahah* (multi barang)

- a) Merupakan akad jual beli dengan cara KSPPS Darulhikmah Mitra Sejahtera menjual barang yang dibutuhkan oleh mitra yang dibayarkan secara kredit.
- b) Atau dapat mewakilkan (*wakalah*) kepada nasabah yang dibutuhkan.
- c) KSPPS Darulhikmah Mitra Sejahtera mendapatkan keuntungan margin dari harga pokok barang

4) Pembiayaan *ijarah* (multi jasa)

- a) Merupakan akad sewa-menyewa barang dan jasa antara KSPPS Darulhikmah Mitra Sejahtera dan mitra

- b) KSPPS Darulhikmah Mitra Sejahtera jasa menyewa jasa atau barang kepada mitra dengan harga sewa yang telah disepakati dan diangsur selama jangka waktu tertentu.
- c) Pembiayaan rekening listrik
- d) Pembiayaan biaya pendidikan anak.

5) *Ar_Rahn* (gadai)

- a) Barang yang dapat digadaikan berupa perhiasan emas dan barang berharga lainnya
- b) Mitra menanggung biaya taksiran dari nilai taksiran barang yang digadaikan
- c) Jumlah pembiayaan 80% dari nilai taksiran barang
- d) Memberikan ujroh atau jasa penitipan sebesar 0,1% perhari
- e) Jangka waktu gadai maksimal 4 bulan, dan dapat diperpanjang kembali.

6) Pembiayaan *al-Qardul hasan*

- a) Merupakan layanan pinjaman kebijakan untuk usaha mikro tanpa menggunakan agunan serta tanpa beban margin atau bagi hasil
- b) Tanpa adanya agunan

B. Paparan Data

Paparan data penelitian yang diperoleh oleh peneliti dari lapangan merupakan sesuatu yang sangat penting dalam penelitian, oleh karena itu peneliti akan menjelaskan hasil temuan yang diperoleh dari lapangan baik berupa hasil wawancara, observasi maupun dokumentasi.

Pada bab ini peneliti akan memaparkan hasil penelitian yang dilakukan dengan tehnik pengumpulan data seperti observasi, wawancara dan dokumentasi. Oleh karena itu peneliti akan mendeskripsikan tentang manajemen pemasaran yang dilakukan di KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan dalam menjalankan upaya pemasaran dalam meningkatkan jumlah anggota pengguna produk tabungan qurban.

1. Upaya Pemasaran dalam Meningkatkan Jumlah Anggota Pengguna Produk Tabungan Qurban di KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan

Selain lembaga keuangan syariah, koperasi saat ini juga mempunyai peran penting dan cukup dikenal dikalangan masyarakat seperti KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan yang kini menjadi salah satu alternatif yang dapat membantu perekonomian masyarakat dengan produk-produk yang ada di KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan yang berlokasi di Jl. Masjid Darul Hikmah Dusun Sumber Papan II Desa Larangan Badung Palengaan Pamekasan Madura ini lokasi kantornya tersebut memasuki gang yang kira-kira 50M dari jalan raya, yang bersebelahan dengan gudang penampungan snack jajan.

KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera merupakan sebuah lembaga yang tentunya memiliki tujuan, yaitu salah satunya melakukan manajemen pemasaran

produk tabungan qurban. Untuk mencapai tujuan tersebut, KSPPS Darul Hikmah memiliki strategi pemasaran meliputi tiga tahap yaitu : segmentasi pasar, targeting pasar, dan positioning.

Produk tabungan Qurban merupakan produk yang cukup diminati oleh masyarakat, karena dengan adanya produk tabungan qurban sangat membantu masyarakat untuk menabung atau menggunakan produk ini, tentunya sangat besar juga keinginannya bagi semua masyarakat untuk melakukan qurban. Tujuan dari adanya produk tabungan qurban KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera adalah untuk memudahkan dan meningkatkan masyarakat atau anggota untuk menyimpan dana qurban dengan jangka waktu pendek dan proses cepat.

Ada beberapa produk simpanan tabungan/simpanan yang tergolong dalam koperasi saat ini yaitu : Simpanan Anggota, Simpanan Wadiah, Simpanan Qurban, Simpanan Haji dan Umroh, Simpanan Deposito Berjangka, Simpanan Pendidikan

Dalam melakukan upaya pemasaran produk tabungan qurban dan menarik peminat anggota produk tabungan qurban pegawai KSPPS Darul Hikmah memiliki cara-cara tersendiri dalam melakukan atau memasarkan produk tabungan qurban. Strategi memiliki peran yang sangat efektif dalam suatu produk. Sama halnya dengan KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera memiliki pemahaman tersendiri dalam memasarkan produk-produknya.

Didalam suatu lembaga strategi mempunyai peran yang sangat penting yang didalamnya merupakan istilah menjemput bola, mencari area yang bagus dan kemudian hari berikutnya akan datang sendirinya ketempat tersebut. Di KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan dalam melakukan perencanaan pemasaran terlebih dahulu harus melihat kondisi pasar serta melihat area posisi di

suatu pasar yaitu menerapkan STP (Segmentasi pasar, target pasar, dan posisi pasar). Hasil wawancara tersebut sesuai dengan wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu Imamatul Hasanah berikut hasil wawancaranya:

“kegiatan segmentasi pasarmemiliki peran yang sangat penting dalam melakukan pengenalan produk terlebih dahulu,cara bagaimana suatu masyarakat untuk tertarik kepada produk yang kami kenalkan, yang kami lakukan untuk awal-awal nya kami menentukan suatu gambaran yang jelas untuk melakukan suatu promosi, entah itu di tempat umum atau dalam lingkungan pasar. Kami juga harus mempunyai daya tarik tersendiri dalam memasarkan suatu produk”⁴

Dari hasil observasi diatas yang peneliti lakukan di lapangan bahwa KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan dalam menetapkan segmentasi pasar harus mengetahui lebih jelas tentang menentukan pengenalan suatu produk kepada masyarakat, melakukan gambaran kepada masyarakat dalam mempromosikannya agar mempunyai besar ketertarikannya dalam tabungan qurban. Dimana pengelompokan kedalam kelompok pembeli yang potensial yang memiliki kebutuhan yang sama atau karakteristik yang disukai serta memperlihatkan hubungan pembelian yang sama. Dengan segmentasi pasar, KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera dapat lebih fokus mengalokasikan sumber daya, memberikan gambaran bagi KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera untuk menetapkan segmen yang potensial.

Setelah melakukan segmetasi pasar, KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan melakukan target dan posisi pasar yang diinginkan sebagai sasaran, seperti yang disampaikan cs/teller KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan, berikut hasil wawancaranya:

⁴Imamatul Hasanah, Teller KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan Wawancara Langsung (23 juli 2020 jam 11.15)

“Sebenarnya jika masalah target dan posisi pemasaran pihak lembaga KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera lebih ke secara umum yaitu pertama seperti halnya pada sebuah pasar, kenapa pihak kami memilih pasar karena banyak kemungkinan dari mereka banyak yang meminati tabungan ini seperti dari kalangan pedagang, pembeli dan lainnya. kedua ke rumah rumah-rumah warga, karena juga masih banyak dari sebagian masyarakat yang masih memiliki keterbatasan financial dalam melakukan qurban. Dan disini kami memposisikan sebagai lembaga yang amanah dan terpercaya sesuai dengan prinsip syariah.”⁵

Seperti yang dipaparkan juga oleh Bapak Atiq, berikut hasil wawancaranya;

“Target pasar yang dilakukan KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera, terhadap produk tabungan qurban memang secara umum seperti, pedagang pasar, usaha jasa, home industry dan peternak kecil. Karena kami dari pihak lembaga KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera menghadirkan produk tabungan qurban, yang tentunya dengan adanya produk tabungan qurban masyarakat bisa mempunyai perencanaan dalam melaksanakan ibadah qurban dan juga sangat terbantu.”⁶

Dilanjutkan lagi oleh pemaparan ibu Imamatu Hasanah, berikut hasil pemaparannya:

“Dengan adanya perencanaan yang pihak KSPPS Darul Hikmah Mitra sejahtera pamekasan sudah sangat meningkatkan jumlah pengguna anggota produk tabungan qurban. Dimana penerapan yang kami terapkan sudah efisien dan efektif serta sudah mengerti kebutuhan anggota”.⁷

Hal ini dengan hasil observasi yang peneliti lakukan di lapangan bahwa KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera melakukan proses pemasarannya secara umum kepada masyarakat sekitar lembaga, baik kepada pedagang, pegawai dan lain sebagainya. Dimana pihak lembaga KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera melakukan proses pemasaran yang sangat efektif yaitu dengan menggunakan segmentasi pasar, target pasar dan posisi pasar dalam menarik minat nasabah.

⁵Imamatul Hasanah, Teller KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan Wawancara Langsung (23 juli 2020 jam 11.16)

⁶ Atiqullah, Pengawas Manajemen KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan Wawancara Langsung (23 Juli 2020 jam 11.30)

⁷ Imamatul Hasanah, Teller KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan Wawancara Langsung (23 juli 2020 jam 11.35)

Seperti yang peneliti lakukan kepada salah satu anggota yang menggunakan produk tabungan qurban, berikut hasil pemaparannya:

“Menurut Ibu Suratmi dengan adanya produk tabungan qurban ini sangat membantu, karena dengan adanya produk tabungan qurban saya dapat melaksanakan qurban, selain itu menurut saya dengan adanya produk tabungan qurban ini saya menjadi tidak terbebani dengan mahalnya hewan qurban. Saya tidak usah ke sana langsung untuk melakukan transaksi menabung, tetapi di jemput setiap hari oleh karyawan KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera. Jadi saya sangat terbantu dengan adanya produk tabungan qurban ini.”⁸

Seperti yang dikatakan Bapak Abdullah mengenai produk tabungan qurban berikut hasil wawancaranya:

“Saya tertarik dengan adanya tabungan qurban ini, karena selain prosesnya cepat dan mudah serta mendapatkan bagi hasil, tabungan qurban juga membantu mewujudkan niat saya untuk melaksanakan qurban. Dimana persyaratan yang mudah dan proses yang cepat, biaya administrasi ringan dan terjangkau, dana keperluan juga terjamin aman, keinginan berqurban lebih mudah terwujud serta mendapatkan bagi hasil. Itulah mengapa saya begitu tertarik dalam menggunakan produk tabungan qurban. dan saya pun sangat terbantu dengan adanya produk tabungan qurban ini.”⁹

Di tambahkan juga oleh Bapak Aziz mengenai produk tabungan qurban, berikut hasil wawancaranya:

“Saya sangat tertarik dengan adanya produk tabungan qurban karena selain sangat membantu saya untuk melakukan ibadah qurban, juga dengan hadirnya produk tabungan qurban ini menjawab kesulitan saya dalam melaksanakan ibadah qurban. Dimana saya tidak terlalu ribet dengan harga-harga hewan qurban yang mungkin sangat meningkat ketika tiba waktu berqurban. Ketertarikan saya juga diperkuat karena KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera dari segi pelayanan terhadap anggota juga sangat memumpuni. dimana saya tidak usah bolak-balik kesana untuk melakukan transaksi menabung, tetapi staf karyawan KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera yang menjemputnya ke rumah setiap hari”¹⁰.

⁸Suratmi, Anggota Produk Tabungan Qurban KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan Wawancara Langsung (24 juli 2020 jam 08.30)

⁹Abdullah, Anggota Produk Tabungan Qurban KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan Wawancara Langsung (24 juli 2020 jam 08.40)

¹⁰ Aziz, Anggota Produk Tabungan Qurban KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan Wawancara Langsung (24 juli 2020 jam 09.00)

Dari hasil wawancara diatas dapat dikatakan bahwa jumlah anggota serta kepercayaan masyarakat terhadap produk tabungan qurban setiap tahunnya meningkat.

Dari pernyataan diatas, bahwa dalam produk tabungan qurban ini memberikan banyak keuntungan dan kemudahan bagi anggota sehingga hal tersebut memberikan ketertarikan serta menumbuhkan jumlah anggota bagi masyarakat atau anggota untuk berqurban. Kebutuhan masyarakat dalam menyediakan sarana, juga membantu masyarakat yang berniat melaksanakan ibadah qurban. Kegunaan produk tabungan qurban ini juga memberikan masyarakat untuk berdermawan .karena menjadi salah satu bentuk rasa syukur atas apa yang telah diberikan oleh Allah SWT kepada kita.

Hal ini dengan hasil observasi dilapangan bahwa KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan dalam melakukan strategi pemasaran terlebih dahulu melakukan upaya menegemen pemasaran yang menggunakan segmetasi pasar, target dan posisi pasar.

2. Kendala-kendala Apa Saja yang Terkait dengan Upaya Pemasaran

Dalam suatu strategi pemasaran pasti ada kendala yang dihadapi dalam proses pemasarannya. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Ali selaku Ketua cabang dari KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan berikut hasil wawancaranya:

“yang menjadi kendala paling utama adalah, kesadaran tentang segi syariahnya. Apalagi mayoritas masyarakat cenderung biasa menggunakan jasa keuangan yang konvensional. Terkadang kalau ada yang menggunakan produk dari kami, masih sering ada yang menanyakan: “berapa bunganya mas?”, namun kami selalu menjelaskan atau meluruskan bahwa transaksi keuangan yang ada di KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera tidak ada yang menggunakan bunga, tetapi kita menggunakan

prinsip bagi hasil, karena kita berjalan dengan menggunakan prinsip syariah”.¹¹

Pernyataan tersebut ditambah dengan pernyataan dari Bapak Rahem yakni sebagai berikut:

“Ya kendalanya, kita selalu memberikan edukasi dan pengertian kepada masyarakat yang mayoritas belum sadar akan transaksi yang halal. Khususnya yang transaksi dalam melakukan tabungan. Karena keasadaran masyarakatnya yang masih sangat kurang. Selain itu, banyak juga masyarakat yang belum menyadari kehadiran KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan sebagai lembaga keuangan yang bebas dari bunga atau riba ditengah-tengah mereka.”¹²

Kendala lain yang dihadapi juga di tambahkan dari pernyataan Ibu Imamatul Hasanah berikut hasil wawancaranya:

“Begitu banyaknya pesaing yang telah ada , maka dari itu kami sebagai pihak lembaga KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera awal-awalnya memang sangat kesulitan untuk menyakinkan anggota dalam menabung pada KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera, selain dengan adanya pesaing yang semakin banyak, banyak dari masyarakat yang masih menggunakan adanya koperasi yang konvensional. Harus ada kesadaran dari masyarakat dalam menggunakan produk syariah.”¹³

Dari penjelasan tersebut yang menjadi hambatan terbesar dalam melakukan strategi pemasaran KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera dalam pemasaran produk tabungan adalah kurangnya kesadaran masyarakat akan bahaya riba, dan minimnya pengetahuan mereka tentang transaksi-transaksi yang sesuai dengan ajaran islam atau transaksi syariah dan kurangnya kepercayaan kepada KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera.

¹¹ Imamatul Hasanah, Teller KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan Wawancara Langsung (24 juli 2020 jam 09.10)

¹² Rahem, Direktur KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan Wawancara Langsung (24 juli 2020 jam 09.15)

¹³ Imamatul Hasanah, Teller KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan Wawancara Langsung (24 juli 2020 jam 09.30)

C. Temuan Penelitian

Berdasarkan paparan data yang diperoleh peneliti dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi di KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan terkait dengan strategi pemasaran dalam meningkatkan jumlah anggota pengguna produk tabungan qurban dalam manajemen pemasaran syariah dapat diperoleh beberapa temuan-temuan yang dilakukan peneliti sebagai berikut:

1. Upaya Manajemen Pemasaran dalam Meningkatkan Jumlah Anggota Pengguna Produk Tabungan Qurban di KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan

Hasil temuan peneliti dari strategi pemasaran dalam meningkatkan jumlah pengguna produk tabungan qurban

- a. Dalam proses pemasarannya KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan yaitu memasarkannya secara umum dan mendatangi langsung anggota tanpa adanya pengelompokkan.
- b. Dengan adanya strategi pemasaran yang meliputi segmentasi pasar, target dan positioning jumlah anggota pengguna produk tabungan qurban semakin meningkat.
- c. Produk tabungan qurban merupakan salah satu produk unggulan yang ada di KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan
- d. Perencanaan yang dilakukan KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera sudah meningkatkan jumlah pengguna produk tabungan qurban.

2. Kendala-kendala Apa Saja yang Terkait dengan Upaya Pemasaran

- a. Kurangnya SDM yang menyebabkan kurang maksimalnya para tenaga kerja di KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan.

- b. KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan kurang adanya pengembangan dalam suatu produk agar lebih inovatif lagi, yang mampu meningkatkan daya saing dengan lembaga keuangan mikro lainnya.

D. Pembahasan

1. Upaya Manajemen Pemasaran dalam Meningkatkan Jumlah Pengguna Produk Tabungan Qurban di KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan

Pada dasarnya manajemen pemasaran adalah proses perencanaan dan pelaksanaan dari perwujudan, pemberian harga, promosi, dan distribusi dari barang-barang, jasa dan gagasan untuk menciptakan pertukaran dengan kelompok sasaran yang memenuhi tujuan pelanggan dan organisasi. Hal ini berarti dalam manajemen pemasaran.¹⁴

Strategi pemasaran pada dasarnya adalah rencana yang menyeluruh, terpadu dan menyatu di bidang pemasaran, yang memberikan panduan tentang kegiatan yang akan dijalankan untuk dapat tercapainya tujuan pemasaran suatu perusahaan. Dengan kata lain, pemasaran strategi pemasaran adalah serangkaian tujuan dan sasaran, kebijakan dan aturan yang member arah kepada usaha-usaha pemasaran perusahaan dari waktu ke waktu, pada masing-masing tingkatan dan acuan serta alokasinya.¹⁵

Strategi pemasaran yang di lakukan oleh KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan dengan memilih, merumuskan pasar yang dituju yaitu

¹⁴Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm.2.

¹⁵ Assauri Sofjan, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Rajawali, 2013), hlm 168 -169.

dengan menggunakan strategi segmentasi, targeting, dan positioning. Di KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan sebelum menjalankan strategi pemasaran terlebih dahulu melakukan analisa pasar menggunakan segmentasi pasar, target pasar, dan posisi pasar.

a. Segmentasi Pasar

Segmentasi pasar merupakan suatu kegiatan membagi suatu pasar menjadi kelompok-kelompok pembeli yang berbeda yang mungkin memerlukan produk atau ramuan pemasaran tersendiri. Segmentasi pasar perlu dilakukan karena pada umumnya pasar untuk suatu produk atau jasa mempunyai banyak perbedaan terutama pada kebutuhan, keinginan daya beli. Segmentasi pasar dibagi berdasarkan karakteristik konsumen, yaitu:

1) Segmentasi Demografi dan Sosioekonomi

Segmentasi demografi melibatkan faktor seperti jenis kelamin, usia, ukuran keluarga, dsb. Sosioekonomi terdiri dari pendapatan, pendidikan, kelas sosial, agama, kebangsaan dan etnik. Faktor-faktor ini merupakan dasar paling populer untuk membuat segmen kelompok pelanggan, karena kebutuhan konsumen, keinginan dan tingkat penggunaan seringkali sangat dekat dengan variabel demografi dan sosioekonomi, serta lebih mudah diukur daripada variabel lain. KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan membidik salah satu variabel tersebut dari umur, pendapatan, dan pekerjaan.

2) Segmentasi Psikografis

Segmentasi Psikografis yaitu membagi pasar menjadi suatu kelompok yang berbeda berdasarkan pada karakteristik kelas sosial, gaya hidup dan

karakteristik kepribadian. Sehingga dari karakteristik kelas sosial, gaya hidup serta kepribadian tersebut dapatlah dibuat produk-produk apa saja yang cocok bagi masing-masing segmen tersebut.

Setelah penetaan dan penempatan, perusahaan harus memastikan keberadaannya diingatan pelanggan dalam pasar sasaran. Karena itu, strategi positioning produk tabungan qurban adalah menjadi produk paling unggul di KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan karena setiap anggota yang ingin menjadi anggota di KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan ini hanya membayar administrasi 15.000 1x selama menjadi anggota.

3) Segmentasi Geografik

Segmentasi Geografik yaitu membagi pasar menjadi beberapa unit geografis seperti Negara, provinsi, perkotaan, pedesaan, atau kompleks perumahan/pemukiman. KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan dalam menentukan geografisnya lebih memfokuskan di daerah Larangan Badung karena daerah tersebut selain lebih dekat dengan konsumen juga dekat dari KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan.

b. Target Pasar

Targeting atau target pasar adalah proses penyeleksian produk baik barang maupun jasa atau pelayanan terbaik sehingga benar-benar berada posisi yang terbaik guna mencapai keberhasilan perusahaan.

Langkah-langkah yang dilakukan dalam target pasar:

- 1) Mengevaluasi segmen-segmen pasar
- 2) Daya tarik struktural segmen

- 3) Menyeleksi segmen pasar berdasarkan sumber daya yang dimiliki bank termasuk ketersediaan sumber daya manusia dan keterampilan yang dimiliki oleh sumber daya manusia bank tersebut.

c. Positioning

Positioning atau menentukan posisi pasar adalah suatu kegiatan merumuskan penempatan produk dalam persaingan dan menetapkan bauran pemasaran yang terinci. Penentuan posisi pasar bagi produk ataupun jasa suatu perusahaan sangat penting. Produk atau jasa diposisikan pada posisi yang diinginkan oleh nasabah, sehingga dapat menarik minat nasabah untuk membeli produk atau jasa yang ditawarkan. Positioning mencakup perancangan penawaran dan citra perusahaan/bank agar target pasar menganggap perlu posisi perusahaan/bank di antara pesaing.

Ada tiga langkah dalam melaksanakan positioning, yaitu:

- 1) Mengenali keunggulan-keunggulan yang mungkin dapat ditampilkan dalam hubungan dengan pesaing.
- 2) Memilih keunggulan-keunggulan yang paling kuat menonjol.
- 3) Menyampaikan keunggulan itu secara efektif kepada target pasar.¹⁶

2. Kendala-kendala Apa Saja yang Terkait dengan Upaya Pemasaran

Dalam ilmu pemasaran, sebelum melakukan berbagai fungsi pemasaran, pasar atau segmen yang dibidik harus jelas lebih dahulu. Lebih dari 60% kegagalan bisnis, bila ditelusuri ternyata disebabkan oleh gagalnya suatu lembaga

¹⁶ M.NurRianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung : Alfabeta, 2010). hlm. 84-96

menfinisikan pasar yang dituju. Jika dilihat dari aspek internal permasalahan pemasaran yakni sebagai berikut:

a. Perencanaan Strategi Pemasaran Tidak Matang

Perencanaan strategi pemasaran sering tidak diperhatikan oleh pihak lembaga. Lembaga biasanya melakukan distribusi pemasaran produk tidak berdasarkan aspek-aspek pemasaran tertentu dan tanpa direncanakan terlebih dahulu. Strategi pemasaran tidak dibuat secara matang akan menimbulkan pemasaran tidak diorientasikan kepada anggota dan membuat anggota tidak tertarik.

b. Target pasar yang terlalu lebar

Target pasar yang terlalu lebar pada dasarnya merupakan kesalahan di dalam perencanaan suatu usaha yang tidak dipertimbangkan terlebih dahulu.

c. Target Pasar yang Salah

Target pasar yang salah merupakan suatu hal yang sering terjadi di dalam pemasaran suatu produk. Seharusnya perlu perencanaan yang matang sebelum menetapkan target pasar ataupun target konsumen. Sebuah lembaga kadang memasarkan suatu produk kesasaran konsumen yang tidak tepat, hal ini biasanya membuat produk yang dipasarkan kurang diminati.¹⁷

¹⁷<http://fajar-tungguljati.blogspot.com/2011/11/upaya-mengatasi-kendala-kendala.html?m=1>, diakses pada tgl 04 Oktober 2020 jam 11.15.