

## **BAB IV**

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

#### **A. Gambaran Objek Penelitian**

##### **1. Sejarah Singkat dan Profil KSPPS Nuri Jatim**

Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah Nuri Jawa Timur (KSPPS Nuri Jatim) yang sebelumnya di kenal dengan KSN JATIM merupakan salah satu koperasi syariah berskala Provinsi Jawa Timur yang berpusat di Jalan Raya Palduding-Pegantenan, Desa Plakpak, Kecamatan Pegantenan, Kabupaten Pamekasan Jawa Timur. Koperasi ini didirikan oleh para tokoh alumni pondok pesantren Banyuwangor pada hari Senin tanggal 1 Desember 2008 dan mulai beroperasi pada tanggal 1 Januari 2009 dengan satu kantor pelayanan yang beralamat di Jalan Raya Palengaan (Simpang Tiga Palduding) Desa Plakpak Kecamatan Pegantenan, Kabupaten Pamekasan.<sup>1</sup>

Koperasi ini 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. Dalam perkembangan kelembagaan KSPPS Nuri Jatim, pelayanan usaha simpan pinjam yang diberikan kepada anggota, bukan hanya ada di wilayah Kabupaten Pamekasan saja, melainkan juga menyebar ke wilayah Kabupaten Sampang dan Kabupaten Sumenep. Sehingga pada tahun 2014 Pengurus mengajukan alih bina kepada Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur. Selanjutnya, berdasarkan pengesahan Akta perubahan Anggaran Dasar dari

---

<sup>1</sup> <https://nurijatim.com> diakses pada tanggal 30 September 11:30 WIB.

Pemerintah Provinsi Jawa Timur Nomor: P2T/10/09.02/01XII/2014, tanggal 11 Desember 2014, secara resmi menjadi binaan pemerintah Provinsi Jawa Timur. Pada 2019 resmi beralih status dari KSN JATIM menjadi KSPPS Nuri Jatim.

KSPPS Nuri Jatim melaksanakan kegiatan usaha penghimpunan dana dalam bentuk simpanan pokok, simpanan wajib, simpanan wajib khusus, simpanan hari raya, simpanan berjangka, simpanan *walimatul ursy*, simpanan pendidikan, simpanan haji dan umroh, simpanan qurban, simpanan rumah tangga dan simpanan suka rela, serta memberikan pembiayaan untuk anggota atau calon anggota, koperasi lain dan atau anggotanya antara lain pembiayaan gadai emas, pembelian barang serba guna, modal usaha, modal pertanian, gadai BPKP syariah, gadai sertifikat tanah, gadai kendaraan, pembelian mobil dan motor, kebajikan barokah dan pembelian rumah sebagaimana diatur dalam undang-undang Republik Indonesia tentang perkoperasian dan peraturan pemerintah tentang pelaksanaan kegiatan usaha simpan pinjam oleh koperasi.

Sebagai salah satu lembaga keuangan non bank, KSPPS Nuri Jatim berperan sebagai lembaga intermediasi antara potensi yang dimiliki masyarakat yang berekonomi kecil, maka pada tahun-tahun berikutnya membuka kantor pelayanan yang hampir di setiap kecamatan di Madura dan bahkan hampir di setiap kabupaten di tanah jawa dengan tujuan untuk membangun peradaban ekonomi umat berbasis syariah.

Dalam menjalankan usahanya, KSPPS Nuri Jatim memegang teguh prinsip-prinsip koperasi dan jati diri koperasi yang diorientasikan untuk dapat membantu, meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosial dari anggota KSPPS Nuri Jatim. Sesuai dengan mottonya, hingga saat ini KSPPS Nuri Jatim memiliki

anggota yang sangat banyak dan tersebar di seluruh Provinsi Jawa Timur. Sebagai salah satu tujuan dari berdirinya KSPPS Nuri Jatim yang bergerak di bidang usaha simpan pinjam, diharapkan dapat menjadi solusi untuk terbangunnya ekonomi umat yang berbasis syariah.

## **2. Visi dan Misi**

Visi:

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

Misi:

- a. Menjadikan KSPPS Nuri Jatim sebagai rujukan koperasi syariah
- b. Menciptakan pelayanan dan SDM KSPPS Nuri Jatim 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 perberdayaan ekonomi, khususnya di kalangan anggota melalui sistem syariah

Simpanan yang ada di KSPPS Nuri Jatim yang pertama harus mengisi Syarat dan Ketentuan yang berlaku diantaranya sebagai berikut:

- a. Mengisi formulir pendaftaran di kantor cabang (bisa diisi secara online).
- b. Menyerahkan fotocopy KTP dan menunjukkan aslinya.

- c. Simpanan pokok di bayarkan oleh anggota pada saat yang bersangkutan mengajukan permohonan sebagai anggota dan tidak dapat dikembalikan kecuali mengundurkan diri sebagai anggota.

Ada beberapa tabungan atau simpanan yang untuk dipromosikan kepada masyarakat sekitar diantaranya ada simpanan wajib, simpanan wajib khusus, simpanan hari raya, simpanan berjangka dan ada juga simpanan *walimatul ursy* serta simpanan pendidikan.

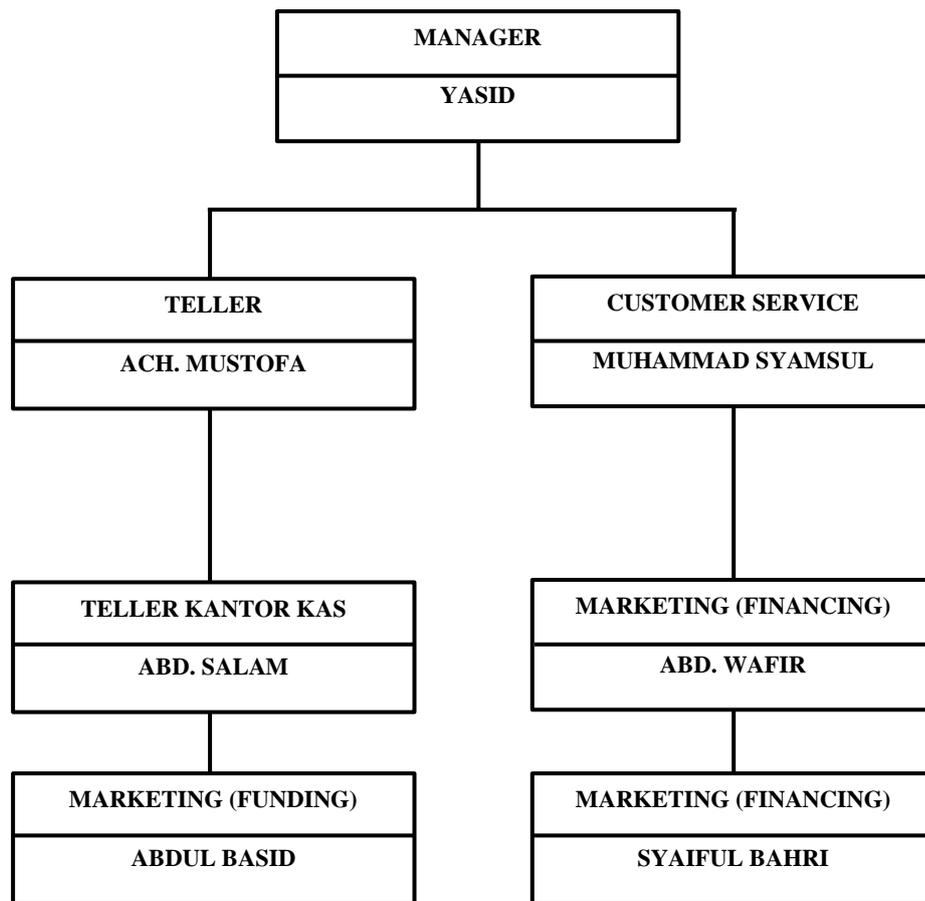
### **3. Legalitas Usaha**

- a. Badan Hukum: 02/BH/XVI. 19/2010, Tanggal 29 April 2010.
- b. Akta Perubahan AD: 001258/PAD/M.KUKM.2/IX/2019, Tanggal 29 September 2019.
- c. Izin Usaha Simpan Pinjam: P2T/11/09.10/01/XII/2019, Tanggal 2 Desember 2019.
- d. Nomor Induk Berusaha: 81200144201905, Tanggal 10 Desember 2018.
- e. Tersertifikasi ISO 9001:2015: FS 680113.
- f. NPWP: 03.020.415.8-608.000.

#### 4. Struktur Organisasi dan SOP

**Gambar 4.1**  
**Struktur Kepegawaian**

**STRUKTUR KEPEGAWAIAN KSPPS NURI JATIM**  
**CABANG PALDUDING PAMEKASAN**



##### a. Fungsi, Tugas, Wewenang, dan Tanggung Jawab Manajer Cabang

###### 1) Fungsi Manajer Cabang

- a) Berfungsi sebagai pimpinan operasional di tingkat kantor Cabang KSPPS Nuri Jatim.

## 2) Tugas Manager Cabang

- a) Melaksanakan *Fungsi Leadership* di tingkat cabang, seperti sebagai panutan (teladan), berprakarsa (berinisiatif), bersikap tangguh jawab, adil tegas, objektif, mengayomi, (tutwuri handayani) dan berani berkorban.
- b) Melaksanakan Fungsi Manajemen di tingkat cabang, seperti melaksanakan *planning* (harian, mingguan, bulanan dan tahunan).
- c) Melaksanakan Fungsi *Enterprenership* di tingkat cabang, seperti tempat membaca dan menangkap peluang, berani mengambil resiko, mengubah kesulitan dan hambatan menjadi tantangan, mengubah kelemahan menjadi kekuatan, tidak mudah berpuas diri, ulet, tekun, tidak mudah menyerah, ingin selalu berprestasi dan sebagainya.
- d) Melaksanakan Fungsi Administrasi di tingkat cabang, seperti mendatangi dan mendisiposisi surat menyurat, perjanjian/akad, memvalidasi, pewenangan (otoritasi) laporan, keuangan dan sebagainya.
- e) Melaksanakan Fungsi *Public Relation* di tingkat cabang seperti menjadi hubungan dengan masyarakat, anggota/calon anggota, lembaga sejenis, instansi dan institusi terkait dan sebagainya.
- f) Melaksanakan Fungsi Supervisor di tingkat cabang, seperti memberi arahan, saran, bimbingan, motivasi, nasehat, jalan keluar, penilaian dan pengawasan kepada staf bawahannya.

### 3) Wewenang Manager Cabang

- a) Menerima atau menolak pengajuan permohonan sebagai anggota KSPPS Nuri Jatim sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.
- b) Menerima atau menolak pengajuan permohonan membuka rekening simpanan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.
- c) Menerima atau menolak pengajuan pembiayaan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.
- d) Melakukan survey, verifikasi, wawancara dan analisa pengajuan pembiayaan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.
- e) Melakukan akad pembiayaan sesuai dengan syarat, prosedur dan ketentuan yang berlaku.
- f) Memberikan persetujuan atau penolakan realisasi pembiayaan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.
- g) Melakukan *call money* antar kantor cabang sesuai dengan syarat, prosedur dan ketentuan yang berlaku.

### 4) Tanggung Jawab Manager Cabang

- a) Bertanggung jawab atau seluruh aspek operasional kantor cabang yang dipimpinnya baik secara normatif, formatif, moral, material, administratif maupun hukum kepada manager utama.

## **b. Fungsi, Tugas, Wewenang dan Tanggung Jawab Teller**

### 1) Fungsi dan Tugas Teller

- a) Berfungsi sebagai pelaksana teknis *Front Office* yang meliputi pelaksanaan teknik kasir, *teller* dan *costomer service*.
- b) Melayani transaksi *funding* maupun *financing*.
- c) Meneliti secara cermat alat dan bukti transaksi tentang kelengkapannya, berdaarkannya, dan legalitasnya.
- d) Membuat laporan transaksi *funding*, *financing*, kas dan lainnya serta rekapannya kepada bagian *costomer service*.
- e) Mengajukan otorisasi dan *approvement*/persetujuan pencairan kas yang diluar kewenangannya kepada pejabat yang berwenang dan memiliki otoritas untuk itu.

### 2) Wewenang *Teller*

- a) Berwenang menolak transaksi yang tidak memenuhi syarat dan prosedur baku KSPPS Nuri Jatim.
- b) Berwenang menolak transasksi yang tidak terbukti atau diragukan keabsahannya, keberanannya dan ketagihannya.
- c) Berwenang menolak transaksi yang telah ditentukan tidak mendapat apresiasi atau otorisasi dari pegawai berwenang.

### 3) Tanggung Jawab *Teller*

- a) Bertanggung jawab secara moral, material, administrasif dan hukum atas pekerjaan yang menjadi tugasnya.
- b) Bertanggung jawab atas pelaksanaan kegiatan teknis administrasif *teller*, kasir, *costomer service* di kantor cabang.

- c) Bertanggung jawab atas validitas dan akurasi data transaksi *funding, financing* dan kas kantor cabang.
- d) Bertanggung jawab kepada kepada Manager cabang.

**c. Fungsi, Tugas, Wewenang dan Tanggung Jawab *Customer Service***

1) Fungsi dan Tugas *Customer Service*

- a) Berfungsi sebagai pelaksana teknis administrasi umum dan administrasi akuntansi di kantor cabang.
- b) Melayani dan memberikan informasi tentang produk-produk KSPPS Nuri Jatim kepada *customer*.
- c) Melaksanakan kegiatan teknis administrasi korespodensi, inventaris, personalis dan kearsipan kantor cabang.
- d) Melakukan verifikasi dan validasi data-data dan bukti-bukti transaksi dengan kebenaran faktualnya.
- e) Melakukan pembukuan akuntatif dan membuat laporan keuangan serta laporan lainnya yang diperlakukan oleh lembaga.
- f) Bersama manager kantor cabang senantiasa melakukan koordinasi untuk mengendalikan dan menjaga kesehatan ratio *cashflow*, likuiditas, solvabilitas, rentabilitas, *capital adique ratio*, *leg reserver requirement*, *legal lending limit*, dan rasio-rasio keuangan lainnya.
- g) Melayani/memberikan data/laporan kepada petugas dari kantor pusat baik dalam rangka pelaporan rutin, pengawasan rutin maupun keperluan audit dan investigasi.

## 2) Wewenang *Customer Service*

- a) Berwenang meminta data dan bukti-bukti pendukungnya yang berkaitan dengan transaksi yang terjadi di kantor cabang yang dilakukan baik oleh manager cabang maupun seluruh karyawan di kantor cabang.
- b) Berwenang menolak melakukan transaksi kredit pada kas/aktiva lancar bila dapat membuat rasio keuangan menjadi tidak sehat atau kondisi kas/aktiva lancar tidak memungkinkan.
- c) Berwenang memberikan laporan, data, arsip, atau dokumen yang diminta oleh kantor pusat dengan maupun tanpa sepengetahuan atau persetujuan manager kantor cabang.
- d) Tidak berwenang memberikan data, informasi, dan berkas kepada pihak lain atau instansi lain tanpa persetujuan manager cabang dan manager utama.

## 3) Tanggung Jawab *Customer Service*

- a) Bertanggung jawab secara moral, material, administratif, dan hukum atas pekerjaan yang menjadi tugasnya.
- b) Bertanggung jawab atas pelaksanaan kegiatan teknis administrasi umum, personalia, dan *accounting* kantor cabang.
- c) Bertanggung jawab atas validitas dan akurasi data transaksi *funding, financing* dan *accounting* kantor cabang.
- d) Bertanggung jawab atas pelaksanaan kegiatan teknis kearsipan, dokumentasi, dan inventarisasi kantor cabang.

- e) Bersama manager cabang bertanggung jawab atas kesehatan rasio keuangan dan performa keuangan kantor cabang.
- f) Bertanggung jawab kepada Manager cabang.

**d. Fungsi, Tugas, Wewenang, dan Tanggung Jawab Marketing (*Funding*)**

- 1) Fungsi Marketing (*Funding*) dan Tugas Marketing (*Funding*)
  - a) Berfungsi sebagai *agent*, *marketer*, dan *public relation* dari KSPPS Nuri Jatim.
  - b) Bertugas melaksanakan kegiatan keagenan atau mewakili KSPPS Nuri Jatim di lapangan dalam melayani anggota/calon anggota yang membutuhkan transaksi dengan KSPPS Nuri Jatim seperti setoran atau penarikan simpanan atau tabungan simpanan berjangka sesuai dengan syarat, prosedur yang telah ditetapkan dan berlaku serta sesuai dengan kewenangannya.
  - c) Bertugas melaksanakan kegiatan pemasaran atas produk-produk KSPPS Nuri Jatim kepada masyarakat sesuai dengan target, sasaran dan segment yang telah ditentukan atau diprogramkan.
- 2) Wewenang Marketing (*Funding*)
  - a) Berwenang melakukan *cross check* data antara data di anggota/calon anggota dan data di kantor.
  - b) Berwenang melakukan negoisasi dalam melaksanakan tugas-tugas *funding* dalam berbagai aspek, seperti aspek jenis tabungan, jenis akad, jangka waktu dan nisbah bagi hasil/*mark*

*up*, dan sebagainya sejauh tidak menyimpang dan melanggar peraturan, syarat dan prosedur yang berlaku.

3) Tanggung Jawab Marketing (*Funding*)

- a) Bertanggung jawab secara moral, material, administratif, dan hukum atas pekerjaan yang menjadi tugasnya.
- b) Bertanggung jawab atas pelaksanaan kegiatan keagenan KSPPS Nuri Jatim.
- c) Bertanggung jawab atas pelaksanaan kegiatan pemasaran atas produk-produk KSPPS Nuri Jatim.
- d) Bertanggung jawab kepada manager cabang.

**e. Fungsi, Tugas, Wewenang dan Tanggung Jawab Marketing (*Financing*)**

1) Fungsi Marketing (*Financing*)

- a) Berfungsi sebagai *survevor*, *debt collector* dan *public relation* dari KSPPS Nuri Jatim.

2) Tugas Marketing (*Financing*)

- a) Bertugas melaksanakan kegiatan survey bagi anggota/calon anggota yang mengajukan pembiayaan atau tugas atau rekomendasi dari Manager cabang.
- b) Bertugas melaksanakan kegiatan penarikan angsuran/pengembalian pembiayaan, bagi hasil atau *margin mart up* atas pembiayaan yang diberikan oleh KSPPS Nuri Jatim.

3) Wewenang Marketing (*Financing*)

- a) Berwenang melakukan *cross check* data antara data di anggota/calon anggota dan data di kantor.
- b) Berwenang melakukan negoisasi dan pendekatan yang dirasa tepat dan efektif dalam melakukan penarikan/penagihan pembiayaan.
- c) Berwenang melakukan penarikan simpanan milik anggota sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

4) Tanggung Jawab Marketing (*Financing*)

- a) Bertanggung jawab secara moral, material, administratif dan hukum atas pekerjaan yang menjadi tugasnya.
- b) Bertanggung jawab atas pelaksanaan kegiatan survey bagi calon dibetur yang mengajukan pembiayaan ke KSPPS Nuri Jatim.
- c) Bertanggung jawab atas pelaksanaan kegiatan penarikan angsuran/pengembalian pembiayaan bagi hasil atau margin markup dari pembiayaan yang diberikan oleh KSPPS Nuri Jatim.
- d) Bertanggung jawab kepada manager cabang.

## **B. Paparan Data Fokus Penelitian**

Pada bagian ini peneliti akan memaparkan hasil penelitian yang diperoleh dari lapangan baik dari hasil wawancara, observasi maupun dokumentasi. Pemaparan hasil penelitian ini ditujukan untuk memberikan jawaban secara menyeluruh tentang strategi *personal selling* sebagaimana yang telah dirumuskan dalam fokus penelitian.

### **1. Bagaimana pelaksanaan strategi *personal selling* dalam meningkatkan jumlah anggota KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan**

Penjualan personal (*personal selling*) merupakan suatu cara untuk memasarkan produk maupun jasa yang mana dalam kegiatan tersebut pertemuan secara langsung antara penjual dan calon pembeli untuk mencari peluang dalam penjualan.<sup>2</sup>

Dalam kegiatannya setiap perusahaan dalam memasarkan produk yang dihasilkan yakni menggunakan strategi *personal selling* sehingga mendapat pencapaian yang diharapkan. Maka dari itu, dalam mengaplikasikan strategi *personal selling* yang akan dijalankan suatu perusahaan wajib terlebih dahulu mencari tahu situasi serta kondisi pasar dan menilai posisinya di pasar.

Dari data hasil penelitian yang telah didapatkan dan dikumpulkan oleh peneliti, implementasi strategi *personal selling* sangatlah penting diterapkan di koperasi sehingga produk yang ada di koperasi cepat dikenali oleh masyarakat luar atau calon anggota yang ingin menjadi anggota dan bertransaksi di koperasi tersebut. Peneliti akan melakukan analisis dari data yang sudah didapatkan dan

---

<sup>2</sup> Agus Hermawan, *Komunikasi Pemasaran* (Malang: PT. Gelora Aksara Pratama, 2012). Hlm. 108.

dikumpulkan dari hasil observasi maupun wawancara dengan narasumber serta mengkorelasikan dengan kajian teori yang dibahas pada bab pembahasan di atas, sehingga nantinya dapat diketahui apakah ada kesamaan atau ada tambahan mengenai strategi *personal selling* yang ada pada teori yang digunakan dengan yang sudah diterapkan di KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan.

Strategi *personal selling* yang diterapkan oleh KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan yakni dengan cara kekeluargaan (*silaturahmi*) atau bisa disebut dengan cara menjemput bola. Jadi, yang dilakukan oleh bagian pemasaran atau *sales person* dalam mencari calon anggota yakni dengan cara turun langsung ke lapangan (pasar, perkampungan, pertokoan, bahkan lembaga pendidikan) lalu *sales person* melakukan pendekatan dengan masyarakat sembari dengan menawarkan produk simpanan maupun pembiayaan yang ada di KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan dan menjelaskannya. Setelah itu, *sales person* melakukan promosi dan menjelaskan produk-produk yang akan ditawarkan kepada calon anggota dan diakhir sesi promosi *sales person* mengajukan pertanyaan kepada calon anggota apakah berminat bergabung untuk menjadi anggota di KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan.

Dimana hal tersebut yang sudah disampaikan oleh Bapak Yasid selaku Kepala Cabang di KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan sebagai berikut:

“Strategi *personal selling* yang diterapkan di sini biasanya tim pemasaran turun langsung ke lapangan Dek. Mereka pergi ke tempat-tempat yang sekiranya dapat menjangkau calon anggota untuk mengenalkan produk yang ada di KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan ini. Tentunya juga setelah mereka mendatangi masyarakat atau calon anggota tersebut tim pemasaran melakukan tugasnya yakni dengan menawarkan dan memberitahukan tentang produk-produk dan kelebihanannya yang ada di

koperasi kami agar dapat menarik minat calon anggota tersebut untuk menjadi anggota di koperasi kami.”<sup>3</sup>

Hal tersebut juga disampaikan oleh Bapak Basid selaku Tim Marketing di KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan sebagai berikut:

“Penerapan strategi *personal selling* di sini Dek, saya selaku bagian marketing biasanya yang *pertama* saya lakukan yaitu menentukan target, dimana maksudnya di sini saya menganalisa tempat terlebih dahulu apakah tempat-tempat yang saya pilih ini berpotensi untuk saya datangi dan saya jadikan tempat mempromosikan produk yang ada di Nuri Palduding. Selanjutnya yang *kedua* saya melakukan pendekatan langsung kepada calon anggota. Jangkauan saya dalam menawarkan dan mengenalkan produk yang ada di Nuri Palduding biasanya saya pergi ke pasar, perkampungan, ke toko-toko, bahkan ke mitra kerja seperti lembaga pendidikan. Tujuannya yaitu untuk mengenalkan sekaligus menawarkan kepada calon anggota agar dapat menarik mereka bergabung menjadi anggota di koperasi kami. Pada awalnya memang sulit Dek mengenalkan calon anggota ini karena kebanyakan dari mereka masih awam tentang produk-produk yang berlandaskan syariah, tetapi sudah kewajiban saya mengenalkan produk ini kepada mereka sampai paham dari konsep produk yang saya tawarkan ini dan Alhamdulillah sudah cukup banyak dari calon anggota yang sudah saya datangi ini menjadi paham. Selanjutnya yang *ketiga* setelah saya memberikan pemahaman dan penjelasan kepada para calon anggota ini di situlah saya menanyakan apakah mereka berkenan dan bersedia untuk bergabung menjadi anggota di KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan.”<sup>4</sup>

Dari pendapat yang sudah peneliti paparkan di atas maka dapat disimpulkan bahwa strategi *personal selling* yang diterapkan di KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan yaitu dengan cara menjemput bola dan secara kekeluargaan dengan cara turun langsung mendatangi tempat-tempat yang berpotensi untuk melakukan promosi secara *personal selling*.

---

<sup>3</sup> Yasid, Kepala Cabang KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan, wawancara langsung, (8 Desember 2021).

<sup>4</sup> Abdul Basid, Tim Marketing Funding KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan, wawancara langsung (8 Desember 2021).

Anggota menyatakan bahwa dengan adanya penerapan *personal selling* di KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan ini sangatlah membantu calon anggota dan anggota yang ingin mengetahui tentang produk-produk di KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan. Anggota juga tidak perlu repot-repot pergi ke kantor untuk mengetahui informasi tentang KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan. Berikut adalah pernyataan melalui wawancara dengan Bapak Hosen selaku anggota di KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan sebagai berikut:

“Saya suka sekali proses pemasaran yang dilakukan pegawai Nuri Palduding, karena mereka langsung menemui saya pada saat itu dan menjelaskan detail dan rinci tentang produk-produk yang akan ditawarkan kepada saya. Jadi waktu itu saya mengambil produk simpanan tabungan mudharabah dan pegawainya ini memberikan pengetahuan kepada saya tentang apa itu tabungan mudharabah, karena sebelumnya saya masih awam sekali tentang itu. Setelah dijelaskan oleh pegawainya Alhamdulillah saya menjadi paham konsep dari tabungan mudharabah yang saya ambil tersebut dan saya tertarik untuk menjadi salah satu anggota disana. Apalagi yang membuat saya yakin menabung di sana adalah sikap pegawainya yang ramah dan sopan pada saya serta melayani dengan baik sehingga ketika saya butuh sesuatu langsung cepat dilayani.”<sup>5</sup>

Pernyataan serupa juga disampaikan oleh Ibu Juhairiyah selaku anggota KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan sebagai berikut:

“Pada saat itu pegawai mempromosikan produknya datang langsung untuk menemui saya, dimana waktu itu saya benar-benar masih tidak mengerti akan pemahaman akad-akad dari produk yang pegawai tawarkan. Saat melakukan promosi kepada saya di situ terlihat pegawai sangat baik dalam menjelaskan produk-produknya yang akan ditawarkan, jadi mereka sangat membantu saya untuk memahami produk yang ditawarkan serta pada saat saya bertanya pegawai selalu menjelaskan ulang sampai saya benar-benar paham dan yakin untuk menjadi anggota baru di koperasi tersebut.

---

<sup>5</sup> Hosen, Anggota KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan, wawancara langsung (7 Desember 2021).

Pegawainya juga melayani saya dengan baik, jadi dengan begitu adalah salah satu alasan kenapa saya mau menjadi anggota di koperasi ini.”<sup>6</sup>

Hal ini ditambahkan dari pendapat Ibu Jamilah selaku anggota KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan sebagai berikut:

“Proses promosi yang dilakukan oleh pegawai koperasi ini memang bagus Dek, soalnya pada saat mereka datang ke saya dan mempromosikan produknya mereka menjelaskan secara rinci dan jelas. Saat itu saya juga sempat menanyakan suatu produk yang saya kurang paham dan mereka menjelaskan kembali dengan teliti. Saya suka sekali proses promosinya orang-orangnya juga ramah dan murah senyum jadi saya tidak sungkan untuk menanyakan apapun yang ingin saya tanyakan.”<sup>7</sup>

Hal ini juga sesuai dengan hasil observasi yang peneliti lakukan di lapangan pada hari Jum’at, 10 Desember 2021 di Pasar 17 Agustus Jl. Pintu Gerbang Kelurahan Bugih Kabupaten Pamekasan. Pada saat peneliti sampai di tempat, peneliti diberikan informasi oleh Bapak Basid selaku tim marketing mengenai cara mempromosikan produk dengan sistem menjemput bola. Dimana Bapak Basid menjelaskan produk yang akan ditawarkan kepada calon anggota dan memberikan pemahaman agar calon anggota serta memberikan mengenai proses melayani dengan baik calon anggota. Di mana hal tersebut adalah cara agar membuat calon anggota tertarik untuk bergabung menjadi anggota di KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan.

Dari pendapat di atas yang sudah diberikan selaku Anggota di KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh *sales person* dalam melakukan kegiatan *personal selling*

---

<sup>6</sup> Juhairiyah, Anggota KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan, wawancara langsung (7 Desember 2021)

<sup>7</sup> Jamilah, Anggota KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan, wawancara langsung (7 Desember 2021)

sangat baik dan dapat memberikan kesan yang positif sekali kepada calon anggota maupun anggota.

Dalam keakraban dan pelayanan *sales person* dengan anggota juga menjadi salah satu faktor pendukung dalam penerapan *personal selling* itu berhasil memperoleh para calon anggota serta anggota untuk selalu menggunakan jasa dari KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding. Hal tersebut disampaikan langsung oleh Bapak Syaiful selaku Tim Marketing di KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan sebagai berikut:

“Salah satu faktor lainnya yang diterapkan tim marketing kita yakni bagaimana cara kita berhubungan baik dengan calon anggota dan anggota Dek. Karena dari kita sendirilah yang memberikan sikap hangat kepada mereka bisa menjadi nilai plus bagi kita supaya calon anggota ini merasa dekat dan akrab dengan kita selaku tim pemasar. Sehingga para calon anggota ini tidak lagi merasa sungkan dan segan untuk menanyakan sesuatu yang perlu mereka tanyakan sebelum bergabung bersama menjadi anggota di Nuri Palduding ini. Dengan demikian, para calon anggota ini bisa tertarik menabung atau meminjam di Nuri Palduding. Selain itu, faktor pelayanan juga sangat penting bagi kami di mana pelayanan yang kami berikan harus benar-benar melayani sepenuh hati contohnya, dimana kami menawarkan jasa antar jemput dimana saya sendiri yang langsung datang ke tempat anggota yang ingin menabung di Nuri Palduding. Sehingga anggota tidak usah repot mengantarkan uang dan datang ke kantor kami.”<sup>8</sup>

Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa faktor keakraban dan pelayanan adalah faktor pendukung adanya kegiatan *personal selling* antara pihak marketing atau *sales person* dengan anggota itu sendiri.

Dalam strategi pemasaran melalui *sales person* dengan *personal selling* akan memberikan keunggulan dalam persaingan dengan kombinasi strategi untuk memberikan pengaruh pada anggota dan calon anggota untuk menjadi suatu

---

<sup>8</sup> Syaiful Bahri, Tim Marketing Financing KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan, wawancara langsung (8 Desember 2021).

kumpulan kegiatan yang terpadu. Strategi pemasaran melalui penjualan *personal selling* berkaitan langsung dengan proses pengambilan keputusan. Menindak lanjuti hasil dari penelitian tersebut maka kegiatan penjualan yang dilakukan secara *personal selling* dengan prestasi, *sales person* harus ditingkatkan, karena kegiatan *personal selling* tersebut memberikan kontribusi yang cukup dalam meningkatkan jumlah anggota. Maka dari itu, *sales person* untuk penjualan *personal selling* perlu ditambah.

Bapak Yasid selaku Kepala Cabang di KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan menyampaikan pendapat sebagai berikut:

“Untuk penjualan sendiri Dek, kami memang menggunakan sistem jemput bola dan silaturahmi secara kekeluargaan dengan cara turun langsung ke lapangan, karena dengan hal ini kami bisa memperoleh keuntungan yang berlipat. Seperti contohnya, dengan cara turun langsung ke lapangan kami dapat menyampaikan semua informasi mengenai koperasi kami dan termasuk produk-produk yang kami tawarkan serta kami bisa juga menyampaikan keunggulan-keunggulan produk dari koperasi kami dibandingkan produk yang ada di koperasi lain.”<sup>9</sup>

Bapak Basid selaku Tim Marketing di KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan juga menambahkan bahwasannya:

“Peran dari *personal selling* itu sendiri cukup besar. Dengan adanya *personal selling* banyak keuntungan yang kami dapatkan. Keuntungan yang paling nampak yakni dengan penambahan anggota setiap tahunnya. Karena dengan *personal selling* ini, kegiatan promosi kami tidak hanya dilakukan melalui media massa pada umumnya yang kurang dipahami anggota. Jadi, dengan adanya *personal selling* ini sangatlah membantu calon anggota yang kurang memahami akan produk-produk yang kita tawarkan agar bisa mengetahuinya dan tertarik untuk menjadi anggota di koperasi kami yakni KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan.”<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> Yasid, Kepala Cabang KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan, wawancara langsung, (8 Desember 2021).

<sup>10</sup> Abdul Basid, Tim Marketing Funding KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan, wawancara langsung, (8 Desember 2021).

Dari hasil wawancara di atas maka dapat ditunjukkan bahwa peran *personal selling* di KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan ini cukup membawa dampak positif. Karena *personal selling* tidak hanya menyampaikan dan mengenalkan produk-produk yang ada di KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan melainkan juga dapat menyampaikan keunggulan-keunggulan produk yang dimiliki. Sehingga hal tersebut menjadikan para calon anggota tertarik untuk bergabung menjadi anggota di KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan.

Hal tersebut juga dapat diperkuat oleh pendapat Bapak Holik selaku anggota KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan yang menyatakan sebagai berikut:

“Saya tertarik dan berminat untuk bergabung menjadi anggota di sini karena sikap pegawai pada saat melakukan promosi kepada saya sangat ramah sekali, sabar, pengertian, dan penjelasannya sangat bisa dipahami pada saat memaparkan produk-produk yang ditawarkan. Dan saya mengambil produk simpanan tabungan mudharabah. Di mana pada saat saya ingin menyetorkan tabungan saya, mereka menjemputnya ke tempat saya meskipun kadang saya menyetor sendiri supaya tau tempat kantornya dimana. Saya puas sekali sama sikap dan pelayanannya Dek.”<sup>11</sup>

Pendapat Bapak Holik juga diperkuat oleh pendapat Ibu Anna selaku anggota KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan sebagai berikut:

“Hal yang membuat saya terkesan menjadi anggota di koperasi ini Dek awalnya pasti adanya *first impression* saya kepada pegawainya yang sangat ramah waktu mempromosikan produk. Dari situ saya mulai merasa seperti benar-benar dilayani dengan baik, ini terlepas dari bagaimana cara mereka mempromosikan ya, saya rasa mereka mempromosikan ini dengan baik karena memang sudah bidang mereka seperti ini. Yang sangat penting untuk saya adalah ramah karena dari itulah yang membuat para nasabah

---

<sup>11</sup> Holik, Anggota KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan, wawancara langsung, (7 Desember 2021).

seperti saya merasa nyaman untuk nantinya bertransaksi di koperasi ini. Makanya saya tertarik menjadi nasabah di sini. Dan juga karena di koperasi ini juga bisa wakaf saya juga bisa sekalian menabung untuk urusan akhirat Dek.”<sup>12</sup>

Pendapat lain juga ditambahkan oleh Ibu Mariyah selaku anggota KSPPS Nuri Cabang Palduding Pamekasan sebagai berikut:

“Yang membuat saya tertarik menjadi anggota di koperasi ini adalah selain karena memang untuk kebutuhan saya, pelayanan di sini juga sangat ramah sekali meskipun hubungan dengan saya sebatas hubungan nasabah dengan pegawai seperti biasanya, saya akui pegawai di koperasi ini sangat ramah. Apalagi pada saat pertemuan pertama ya pastinya itu adalah hal yang sangat penting untuk kita sebagai nasabah kedepannya. Pegawai di sini juga saat memberitahu saya tentang produk-produk unggulan di sini juga sangat baik mereka saya rasa sudah cukup kompeten dalam bidangnya. Maka dari itu saya mulai sedikit-sedikit tertarik dan mencoba bergabung menjadi anggota di sini Dek.”<sup>13</sup>

Hal ini juga sesuai dengan hasil observasi yang peneliti lakukan di lapangan pada hari Jum’at, 10 Desember 2021 di Pasar 17 Agustus Jl. Pintu Gerbang Kelurahan Bugih Kabupaten Pamekasan. Pada saat peneliti sampai di tempat, peneliti diberikan informasi oleh Bapak Basid selaku tim marketing bagaimana cara melayani anggota dengan baik dimana Bapak Basid melakukan sistem jemput tabungan untuk anggota-anggota yang ingin menabung namun tidak perlu datang langsung ke kantor KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan. Hal ini sangat mempermudah anggota untuk tetap menabung dan tim marketing memberikan pelayanan yang baik untuk membuat anggota tetap puas pada pelayanan *after promotion*.

---

<sup>12</sup> Anna, Anggota KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan, wawancara langsung, (2 Maret 2022).

<sup>13</sup> Mariyah, Anggota KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan, wawancara langsung, (2 Maret 2022).

Dari wawancara dengan anggota tersebut dapat disimpulkan bahwa Tim Marketing atau *sales person* KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan pada saat melakukan promosi kepada anggota sangat ramah, sabar, sopan, jelas dan mudah dipahami dalam memberikan pengetahuan tentang produk-produk yang ada di KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan

Dari paparan data di atas maka dapat dilihat bagaimana pelaksanaan *personal selling* sangat memberikan dampak positif bagi KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan.

## **2. Bagaimana efektivitas strategi *personal selling* dalam perkembangan jumlah anggota KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan**

Dalam mengukur efektivitas strategi *personal selling* dalam perkembangan jumlah anggota di KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan peneliti menganalisis dari data yang diperoleh pada saat melakukan wawancara. Berikut adalah hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Yasid selaku Kepala Cabang di KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan sebagai berikut:

“Alhamdulillah setiap tahunnya perkembangan anggota di sini bertambah Dek. Karena kami juga memberikan target kepada pegawai-pegawai kami dalam mencari anggota dan ini juga tidak luput dari peran *personal selling* yang sudah kami terapkan.”<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> Yasid, Kepala Cabang KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan, wawancara langsung, (8 Desember 2021).

Pernyataan ini senada dengan yang disampaikan oleh Bapak Wafir selaku Tim Marketing juga yang ada di KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan yakni sebagai berikut:

“Benar Dek, selama saya bekerja di sini saya rasa Alhamdulillah disetiap tahunnya anggota kami bertambah, dan hal itu juga pasti salah satunya dengan penerapan *personal selling* yang ada di koperasi kami.”<sup>15</sup>

Dari pernyataan diatas Bapak Basid selaku Tim Marketing di KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan juga menambahkan pendapatnya sebagai berikut:

“Dari setiap penambahan anggota di Nuri Jatim ini Dek, kita selaku tim marketing juga ditargetkan dalam mencari calon anggota baru, meskipun dalam penargetannya tidak ditentukan harus berapa jumlah calon anggota yang harus kita dapatkan tapi Alhamdulillah kita selaku tim marketing sudah melakukan hal tersebut dengan baik paling tidak ada 15 anggota baru kadang juga bisa lebih 20 anggota baru setiap bulannya yang bertambah dan itu sudah cukup memenuhi target kita sebanyak 10-20 anggota baru setiap bulannya.”<sup>16</sup>

Hal ini juga sesuai dengan hasil observasi yang peneliti lakukan di lapangan pada hari Jum’at, 10 Desember 2021 di KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan. Bapak Yasid selaku Kepala Cabang memberikan bukti berupa dokumen yang berisi data penambahan jumlah anggota setiap tahunnya.

Dari hasil wawancara tersebut dapat dibenarkan dengan data yang diperoleh peneliti di KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan melalui Bapak Yasid selaku Kepala Cabang, yakni adalah data perkembangan jumlah anggota yang dijabarkan sebagai berikut:

---

<sup>15</sup> Abd. Wafir, Tim Marketing Financing KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan, wawancara langsung, (8 Desember 2021).

<sup>16</sup> Abdul Basid, Tim Marketing Funding KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan, wawancara langsung, (8 Desember 2021).

**Tabel 4.1**  
**Perkembangan Jumlah Anggota KSPPS Nuri Jatim Cabang**  
**Palduding Pamekasan**

No.	Tahun	Jumlah Anggota
1.	2016	22.752
2.	2017	25.754
3.	2018	23.003
4.	2019	27.351
5.	2020	32.403

Sumber: Yasid, Kepala Cabang KSPPS Nuri Jatim, *wawancara langsung* (15 November 2021)

Selanjutnya juga dalam mengukur efektivitas tersebut pada hasil wawancara juga yang peneliti lakukan dengan Bapak Syamsul selaku *Customer Service* di KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan mengatakan bahwa:

“Begini Dek, tentunya setiap apa yang kita kerjakan pasti ada rintangannya. Sama halnya juga saat kita melakukan promosi apalagi bertemu langsung dengan calon anggota, penolakan itu sudah biasa terjadi namun bagaimana cara kita mengatasi hal tersebut untuk mengubah penolakan tersebut menjadi ketertarikan calon anggota tersebut. Tentunya juga diimbangi dengan cara tim marketing kita mempromosikan produk kepada calon anggota itu juga harus baik dan jelas.”<sup>17</sup>

Pendapat lain juga dilontarkan oleh Bapak Basid selaku Tim Marketing di KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan bahwa:

“Terjadinya penolakan saat kita melakukan presentasi itu sebenarnya bukan hal yang baru bagi kita, saya sendiri juga pernah mengalami hal itu dan ketika saya berhadapan dengan calon anggota yang mulai merasakan ada tanda-tanda penolakan tersebut biasanya saya tanyakan terlebih dahulu kepehaman mereka tentang produk-produk yang saya jelaskan sebelumnya. Kebanyakan dari mereka biasanya menolak karena masih awam dengan produk dan akad-akad syariah yang ada di Nuri Jatim. Nah, dari situlah peran saya untuk memberikan pengetahuan dengan jelas kepada mereka agar mereka paham dengan produk-produk yang saya jelaskan dan secara

<sup>17</sup> Muhammad Syamsul, *Customer Service* KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan, *wawancara langsung*, (7 Desember 2021).

tidak langsung saya juga mengajak mereka agar mau bergabung menjadi anggota di Nuri Palduding Dek.”<sup>18</sup>

Pernyataan di atas bisa diperkuat dengan pendapat yang disampaikan oleh Ibu Sitti Amina selaku Anggota di KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan yang mengatakan bahwa:

“Saya suka sekali proses pemasaran yang dilakukan pegawai Nuri Palduding, karena mereka langsung menemui saya pada saat itu dan menjelaskan detail dan rinci tentang produk-produk yang akan ditawarkan kepada saya. Jadi waktu itu saya mengambil produk simpanan tabungan mudharabah dan pegawainya ini memberikan pengetahuan kepada saya tentang apa itu tabungan mudharabah, karena sebelumnya saya masih awam sekali tentang itu. Awalnya saya ragu untuk mengambil produk tersebut tapi setelah dijelaskan kembali dengan jelas Alhamdulillah saya menjadi paham konsep dari tabungan mudharabah itu seperti apa dan saya cukup tertarik akan itu. Apalagi yang membuat saya yakin menabung disana adalah sikap pegawainya yang ramah dan sopan serta melayani dengan baik sehingga ketika saya butuh sesuatu mereka langsung cepat melayaninya.”<sup>19</sup>

Pendapat serupa juga ditambahkan oleh Bapak Zaid selaku anggota KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan sebagai berikut:

“Saya senang sekali menjadi salah satu anggota di koperasi ini, karena pelayanannya sangat memuaskan dan bukan hanya itu pada saat mempromosikan juga pegawainya sangat terlihat sudah menguasai sekali produk-produk yang ditawarkan. Hal tersebut ketika saya sering bertanya mengenai produk yang tidak saya pahami, mereka sangat ramah sekali mengulang-ulang penjelasan sampai saya paham. Dan mereka juga sangat berbaur sekali dengan kami selaku nasabah di sini. Itulah yang membuat saya mempertimbangkan untuk menjadi salah satu anggota di koperasi ini.”<sup>20</sup>

---

<sup>18</sup> Abdul Basid, Tim Marketing Funding KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan, wawancara langsung, (8 Desember 2021).

<sup>19</sup> Sitti Amina, Anggota KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan, wawancara langsung, (7 Desember 2021).

<sup>20</sup> Zaid, Anggota KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan, wawancara langsung, (2 Maret 2022).

Bapak Herly selaku anggota KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan juga memberikan pendapatnya sebagai berikut:

“Berbicara mengenai cara promosi pegawai di koperasi ini Dek, saya rasa mereka sudah melakukan yang terbaik sesuai dengan kemampuan mereka. Saya lihat pada saat mempromosikan produk kepada saya mereka cakap-cakap sekali dan menjelaskannya juga rinci jadi saya tidak kebingungan mengenai produk-produk yang banyak ditawarkan ke saya. Selain itu mereka juga sangat murah senyum dalam memberikan pelayanan saat melakukan promosi kepada saya Dek.”<sup>21</sup>

Pendapat selanjutnya dilontarkan oleh Ibu Hosidah selaku anggota KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan sebagai berikut:

“Pertama kali mereka mendatangi saya yaitu pada saat pegawai ini mempromosikan produk, jadi dari situ saya mencoba menyimak penjelasan dari pegawai ini karena pada saat itu saya sedang membutuhkan dana untuk keperluan saya. Penjelasannya cukup dimengerti kok Dek, dan mereka juga menjelaskannya sangat hati-hati menurut saya karena ketika saya bertanya tentang hal yang tidak saya pahami mereka melayaninya dengan ramah dan santun. Dari situ saya sangat terkesan untuk menjadi anggota baru di koperasi ini.”<sup>22</sup>

Hal ini juga sesuai dengan hasil observasi yang peneliti lakukan di lapangan pada hari Jum'at, 10 Desember 2021 di Pasar 17 Agustus Jl. Pintu Gerbang Kelurahan Bugih Kabupaten Pamekasan. Pada saat peneliti sampai di tempat, peneliti diberikan informasi oleh Bapak Basid selaku tim marketing bagaimana cara melayani anggota dengan baik dimana Bapak Basid melakukan sistem jemput tabungan untuk anggota-anggota yang ingin menabung namun tidak perlu datang langsung ke kantor KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan. Hal ini sangat mempermudah anggota untuk tetap menabung dan tim

---

<sup>21</sup> Herly, Anggota KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan, wawancara langsung, (2 Maret 2022).

<sup>22</sup> Horsida, Anggota KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan, wawancara langsung, (2 Maret 2022).

marketing memberikan pelayanan yang baik untuk membuat anggota tetap puas pada pelayanan *after promotion*.

### **C. Temuan Penelitian**

#### **1. Bagaimana pelaksanaan strategi *personal selling* dalam meningkatkan jumlah anggota KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan**

Temuan penelitian tentang pelaksanaan strategi *personal selling* dalam meningkatkan jumlah anggota di KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan dari hasil wawancara yang diperoleh pada saat penelitian yakni sebagai berikut:

- a. KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan melaksanakan strategi *personal selling* dalam meningkatkan jumlah anggota yakni dengan menerapkan strategi kekeluargaan (*silaturahmi*) dan menjemput bola. Strategi kekeluargaan ini merupakan salah satu cara yang cukup berperan penting dalam meningkatkan jumlah anggota setiap tahunnya di KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan.
- b. Langkah-langkah kegiatan *personal selling* yang digunakan oleh KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan dalam meningkatkan jumlah anggota dengan memberikan informasi yang jelas dan rinci kepada anggota sehingga anggota paham mengenai produk-produk yang ditawarkan. Selain itu juga langkah dari *personal selling* ini menggunakan cara seperti: mencari prospek; prapendekatan dan pendekatan; presentasi; penanganan keberatan; menutup penjualan; dan tindak lanjut.

- c. Dalam penerapan *personal selling* yaitu dibutuhkannya waktu yang cukup lama dalam kegiatannya dikarenakan *sales person* harus mendatangi satu per satu dari calon anggota tersebut dan itu membutuhkan waktu yang tidak sedikit.

## **2. Bagaimana efektivitas strategi strategi *personal selling* dalam perkembangan jumlah anggota KSPPS Nuri jatim Cabang Palduding Pamekasan**

Temuan penelitian tentang efektivitas strategi *personal selling* dalam meningkatkan jumlah anggota di KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan dari hasil wawancara yang diperoleh pada saat penelitian yakni sebagai berikut:

- a. Pada periode tahun 2016-2020 jumlah anggota yang ada di KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan mengalami peningkatan dimana jumlah tersebut terbagi dari anggota simpanan dan pembiayaan serta pencapaian target dalam mencari anggota baru tercapai.
- b. Proses promosi yang dilakukan secara jelas dan rinci serta pelayanan dan ramah menjadikan calon anggota baru tertarik dan berkenan bergabung menjadi anggota baru di KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan.

## **D. Pembahasan**

Dalam pembahasan ini peneliti akan menjelaskan dan memaparkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan. Berikut hasil penelitiannya.

## 1. Bagaimana pelaksanaan strategi *personal selling* dalam meningkatkan jumlah anggota KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan

Lembaga keuangan non bank KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan banyak mengeluarkan bermacam-macam produk yang bermanfaat bagi masyarakat, tentunya juga yang sesuai dengan prinsip Ekonomi Syariah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat menengah kebawah. Untuk memasarkan dan menawarkan produk yang ada di KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan ini dapat dilakukan cara promosi. Dalam melakukan promosi produk KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan menggunakan banyak cara agar dapat menjangkau calon anggota, salah satunya dengan cara melakukan strategi *personal selling*. Dengan menggunakan strategi ini para *sales person* dapat bertemu secara langsung atau bertatap muka dengan calon anggota yang akan lebih memudahkan dalam hal memberikan informasi mengenai suatu produk dengan jelas dan rinci.

Agus Hermawan mengatakan dalam bukunya bahwa *Personal selling* (penjualan pribadi) merupakan pertemuan secara langsung di antara penjual dan calon pembeli di mana penjual memberikan pemahaman kepada calon pembeli yang kemudian diakhiri dengan membelinya.<sup>23</sup> *Personal selling* adalah suatu kegiatan pemasaran baik produk dan jasa dimana *sales person* berjumpa secara tatap muka dengan calon pelanggan untuk menawarkan produk yang sedang ditawarkan kepada calon pelanggan.<sup>24</sup> Jadi, *personal selling* merupakan suatu kegiatan dalam menyajikan informasi secara lisan dan bertatap muka kepada calon pembeli dengan tujuan untuk menjual suatu barang atau jasa.

---

<sup>23</sup> Agus Hermawan, *Komunikasi Pemasaran* (Malang: PT. Gelora Aksara Pratama, 2012), 105.

<sup>24</sup> Ibid, 106.

Menurut Carlson yang dikutip oleh Agus Hermawan bahwa strategi *personal selling* adalah suatu kegiatan dalam membantu mengidentifikasi calon pelanggan sehingga *sales person* dipercayai, merasa dibutuhkan dan diakhiri dengan kata sepakat dalam suatu kegiatan yang saling menguntungkan dan dibutuhkan oleh pelanggan. Sedangkan menurut Sellars yang juga dikutip oleh Agus Hermawan dalam bukunya mengatakan dengan strategi dan konsep yang aplikatif penjualan personal adalah salah satu strategi yang diandalkan dimana strategi ini memberikan keuntungan bagi suatu perusahaan.<sup>25</sup>

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan bahwa penerapan *personal selling* sebagai salah satu media komunikasi massa yang tepat dalam strategi pemasaran perusahaan yang dilakukan oleh *sales person* untuk memenuhi target yang ingin dicapai. KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan menerapkan kepada Tim Marketingnya selaku salah satu bagian yang penting dalam proses penjualan agar selalu fokus pada penjualan yang sudah ditetapkan sebagai tugas dari *sales person* itu sendiri.

Dalam pelaksanaannya *personal selling* di KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan. Dalam meningkatkan jumlah anggota yakni dengan menggunakan strategi kekeluargaan dan menjemput bola. Strategi kekeluargaan atau bersilaturahmi ini dipilih oleh KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan karena dengan cara tersebutlah *sales person* dapat bertemu langsung dengan calon anggota dan melakukan tugasnya yakni mempromosikan produk-produk yang ditawarkan di KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan dan juga agar menjalin hubungan kekeluargaan dengan calon anggota yang didatangi.

---

<sup>25</sup> Ibid, 106.

Adapun juga strategi menjemput bola yang digunakan oleh KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan dimana anggota tidak perlu datang ke tempat melainkan tim *sales person* yang datang langsung ke tempat anggota.

Adapun langkah pertama yang harus dilakukan oleh *sales person* sebelum mempromosikan produknya dengan cara menetapkan target, pentingnya menetapkan target di awal agar pelaksanaan kegiatan-kegiatan kedepannya dapat dilakukan secara tersusun dan terarah.

Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam kegiatan *personal selling* adalah sebagai berikut:<sup>26</sup>

a. Memilih dan Menilai prospek

Langkah pertama yang harus dilakukan dalam proses penjualan yakni dengan cara memilih prospek (*prospecting*) yaitu mengelompokkan dan mengidentifikasi setiap mana saja orang-orang yang berpeluang. Di sini seorang *sales person* harus dapat mengkualifikasikan calon anggota.

b. Prapendekatan

Dalam tahap ini *sales person* harus bisa mengetahui banyak hal tentang calon anggota. Seperti halnya *sales person* harus menentukan waktu terbaik saat melakukan penjualan dan menentukan waktu yang tepat.

c. Pendekatan

Bagian ini adalah bagian yang penting karena *sales person* memperkenalkan dirinya sendiri dan sebagai perwakilan perusahaan serta produk yang akan dipresentasikan.

---

<sup>26</sup> Agus Hermawan, *Komunikasi Pemasaran* (Malang: PT. Gelora Aksara Pratama, 2012), 117-120.

d. Prestasi dan Demonstrasi

Pada tahap ini *sales person* harus mempresentasikan atau memberikan penjelasan tentang produk yang ingin ditawarkan kepada calon anggota. Gunakan alat bantu yang dapat menarik minat anggota seperti halnya brosur dan sebagainya.

e. Penanganan Keberatan

Seorang pemasar dalam hal ini harus dapat menangani keberatan calon anggota pada saat sedang dilakukannya presentasi produk. Salah satunya dengan cara menghargai keberatan dari calon anggota tersebut dengan melanjutkan presentasi. Dalam presentasi yang sudah disesuaikan dengan keberatan calon anggota dapat mengubah dorongan atau alasan untuk membeli.

f. Menutup Penjualan

Kegiatan menutup penjualan ini *sales person* harus mengenali ciri-ciri calon anggota dengan cara melihat gerak-gerik fisik, pertanyaan, serta komentar. Setelah itu bisa langsung menanyakan kepada calon anggota apakah bersedia untuk menjadi anggota dan tertarik untuk menggunakan jasa tersebut.

g. Tindak lanjut

Dalam hal ini tindak lanjut dapat dilakukan dengan cara kembali lagi dan bertatap langsung dengan calon anggota atau melalui via telepon. Hal tersebut meyakinkan dan memperkuat putusan calon nasabah untuk menggunakan jasa tersebut.

KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan menggunakan langkah-langkah yang dilakukan oleh *personal selling* untuk menarik minat calon anggota sebagai berikut:

a. Mencari Prospek

Tim Marketing atau *sales person* KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan sebelum melakukan kegiatan *personal selling* ini diawali dengan menentukan target dan menganalisis tempat agar mengetahui apakah nantinya tempat yang didatangi untuk melakukan promosi ini dapat berpeluang besar dalam menarik para calon anggota baru ini agar bergabung menjadi anggota di KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan.

b. Prapendekatan

Tim Marketing atau *sales person* dalam hal ini melakukan prapendekatan biasanya dengan menghubungi seseorang kenalannya yang dapat mempengaruhi masyarakat di sekitar tersebut untuk melakukan promosi dan presentasi produk untuk mengenalkannya.

c. Pendekatan

Pada bagian ini *sales person* sebagai perwakilan KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan langsung memperkenalkan dirinya dan memperkenalkan produk-produk yang nantinya akan ditawarkan kepada calon anggota.

d. Presentasi dan Demonstrasi

*Sales person* dalam mempresentasikan produknya yakni dengan cara mengutarakan cerita mengenai produknya kepada calon anggota, seperti manfaat

dari produk tersebut serta karakteristiknya, keistimewaannya dan keunggulan yang didapat dengan secara rinci dan jelas serta tidak berbelit-belit agar calon anggota mengerti dan paham tentang informasi dari produk tersebut. Tak lupa pula *sales person* menjelaskan sebenar-benarnya dari fungsi produk yang ditawarkan tanpa menambahkan embel-embel untuk menarik minat calon anggota. Karena *sales person* lebih mengkedepankan nilai-nilai kejujuran.

e. Penanganan Keberatan

Pada saat dilakukan presentasi, biasanya calon anggota selalu memperlihatkan sifat penolakan ketika dimintai ketersediaannya untuk menjadi calon anggota. Akan tetapi, hal tersebut dapat ditangani oleh *sales person* dengan menanyakan keberatan apa yang dialami calon anggota sehingga masih ragu-ragu. Dengan demikian *sales person* memberikan solusi atas keberatan calon anggota tersebut sehingga berubah menjadi ketertarikan calon anggota.

f. Menutup Penjualan

Dalam kegiatan menutup penjualan, *sales person* tidak lupa mengucapkan banyak terima kasih atas waktu yang diberikan dan mendengarkan dalam penjelasan produk yang ditawarkan kepada calon anggota oleh *sales person*. Selanjutnya, *sales person* menanyakan ketersediaan calon anggota yang berminat untuk bergabung.

g. Tindak Lanjut

*Sales person* dalam tindak lanjut biasanya tim mereka melakukan *follow-up* baik dengan datang kembali ketempat atau melalui via telepon kepada

calon anggota untuk meyakinkan kembali dalam pengambilan keputusan calon anggota untuk bergabung menjadi anggota.

Dalam memasarkan produk yang ada di KSPPS Nuri jatim Cabang Palduding Pamekasan dan menetapkan posisi sebagai salah satu upaya dalam strategi pemasaran diperlukan adanya tenaga pemasar yang harus pintar dan pandai membaca situasi pasar sekarang dan di masa yang akan datang. Artinya *sales person* harus tanggap dengan apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh anggota dan calon anggota. Disamping itu juga, *sales person* harus mampu mengkomunikasikan keberadaan dan kelebihan dari suatu produk dibandingkan dengan produk dari koperasi lainnya.

Menindak lanjuti hasil penelitian tersebut maka kegiatan penjualan yang dilakukan secara *personal selling* dengan presentasi, *sales person* harus ditingkatkan, karena kegiatan *personal selling* cukup memberikan dampak positif dan kontribusi yang besar dalam meningkatkan jumlah anggota. Oleh karena itu, *sales person* untuk penjualan secara *personal selling* disarankan dapat ditambah agar mendapatkan hasil yang lebih maksimal lagi.

## **2. Bagaimana efektivitas strategi strategi *personal selling* dalam perkembangan jumlah anggota KSPPS Nuri jatim Cabang Palduding Pamekasan**

Keefektifan adalah pencapaian suatu tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya pada ketetapan sasaran dari suatu proses yang sedang berlangsung

tersebut.<sup>27</sup> Goodman dan Pennings menyebutkan dalam buku yang ditulis Hendyat Soetopo menyatakan bahwa keefektifan merupakan kehidupan organisasi yang relevan dengan semua anggota yang tergambarkan dalam satu konstruksi organisasi.<sup>28</sup>

Tentu dengan adanya strategi *personal selling* yang telah diterapkan sesuai dengan langkah-langkah yang sudah ditetapkan ada dampak yang akan ditimbulkan, baik positif maupun negatif semuanya tergantung dari pihak KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan dalam menerapkan langkah demi langkah strategi *personal selling* tersebut dengan sungguh-sungguh dan penuh dengan kehati-hatian.

Dengan adanya dampak yang ditimbulkan dari strategi *personal selling* tentunya juga dapat dilihat dengan tingkat efektivitas yang dicapai dalam setiap perolehan anggota. Keefektifan dapat diartikan sebagai pencapaian dari suatu program yang sedang dijalankan dan berhasil. Dalam mengukur keefektifan Richard M. Stres menjelaskan bahwa keefektifitasan dapat dilihat dari pencapaian suatu tujuan.<sup>29</sup>

Dalam mengukur keefektifitasan Richard M. Stres menjelaskan dan dapat dilihat dari 3 hal sebagai berikut:

a. Pencapaian Tujuan

Pencapaian adalah seluruh pengkerahan dalam suatu pencapaian yang dilihat sebagai dari suatu proses. Maka dari itu, supaya pencapaian dari tujuan akhir dapat terjamin, diperlukan tahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian.

---

<sup>27</sup> Hendyat Soetopo, *Perilaku Organisasi* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2010), 51.

<sup>28</sup> Ibid, 51.

<sup>29</sup> Ibid, 51.

b. Integrasi

Integritas merupakan suatu pengukuran pada tingkat kemampuan dari organisasi dalam melakukan sosialisasi dan berbagai komunikasi. Integrasi mencakup bagian sosialisasi.

c. Adaptasi

Adaptasi yaitu bagaimana cara organisasi tersebut mampu dan dapat menyesuaikan diri terhadap lingkungannya.

Dari 3 indikator mengenai efektivitas itulah dapat dijelaskan dengan lengkap pada pembahasan mengenai efektivitas strategi *personal selling* yang ada di KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan sebagai berikut:

*Pertama*, pencapaian tujuan KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan dengan adanya penetapan target dalam mencari anggota yang sudah ditetapkan oleh KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan seperti meningkatnya jumlah anggota setiap tahunnya. Indikator ini bisa dikatakan berhasil karena pencapaian target dalam penambahan anggota sekitar 15 anggota baru bahkan 20 lebih anggota baru dengan target yang ditentukan sekitar 10-20 anggota baru setiap bulannya dengan persentase 13%-15% kenaikan jumlah anggota setiap tahunnya pada data jumlah kenaikan anggota di atas. Dimana hal tersebut dikatakan berhasil dalam indikator pencapaian tujuan dari KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan.

*Kedua*, integrasi KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan berhubungan dengan cara melakukan promosi. Dimana kegiatan *personal selling* tersebut bisa dikatakan efektif karena promosi dilakukan dengan baik, singkat, padat dan penjelasan yang rinci agar target yakni calon anggota bisa memahami

maksud dari *sales person* yang bertujuan untuk menarik calon anggota baru agar bergabung menjadi anggota di KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan. Indikator ini bisa dikatakan berhasil karena dalam proses mempromosikan produk *sales person* menjelaskan secara detail dari produk yang ditawarkan kepada calon anggota baru agar calon anggota ini paham maksud dari penjelasan *sales person* tersebut dan calon anggota berkenan bergabung menjadi anggota baru. Di mana hal ini terbukti efektif dalam penambahan jumlah anggota di KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan.

*Ketiga*, adaptasi berhubungan dengan cara penanganan keberatan calon anggota dan hubungan interaksi antara pegawai dan calon anggota pada saat di lapangan, adapun di KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan dalam hal tersebut melakukan pengamatan kepada calon anggota yang memiliki tanda-tanda adanya penolakan dengan cara mencari solusi dari apa yang diinginkan calon anggota ini agar proses promosi yang dilakukan berjalan lancar sesuai dengan keinginan serta cara berhubungan baik dengan calon anggota yang nantinya akan menjadi anggota baru di KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan.

Indikator ini bisa dikatakan berhasil karena pada saat *sales person* mengatasi keberatan calon anggota ini mereka bisa menangani dengan baik dimana yang awalnya anggota masih ragu-ragu bahkan tidak tertarik akan penjelasan tentang produk yang ditawarkan, *sales person* mengatasi hal tersebut dengan meyakinkan kembali calon anggota dengan keunggulan-keunggulan produk serta penjelasan yang persuasif agar calon anggota ini mengurungkan niat untuk menolak tawaran dari *sales person*. Sikap yang sopan serta ramah dengan calon anggota juga yang membuat mereka mau bergabung menjadi anggota baru

di KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan. Dimana hal ini juga terbukti efektif dalam penambahan jumlah anggota di KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan.

Hasil penelitian lapangan menunjukkan bahwasannya strategi *personal selling* dalam meningkatkan jumlah anggota KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan bisa dikatakan efektif. Jadi peningkatan jumlah anggota di KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan disebabkan oleh pencapaian target dalam mencari calon anggota serta memberikan informasi mengenai produk dengan jelas, rinci, dan tidak membingungkan. Sikap ramah dalam pelayanan juga berperan penting dalam mengukur keefektifan dalam meningkatkan jumlah anggota. KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan dalam setiap tahunnya selalu ada peningkatan jumlah anggota dari tahun 2016-2020 ada sekitar kurang lebih 1.000-2.000 anggota setiap tahunnya dengan persentase 13%-15% yang bertambah dari semua jenis produk yang ada di KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan.