

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 Banyuanyar 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.¹

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, berdasar kan pengesahan Akta perubahan Anggaran Dasar dari Pemerintah Provinsi Jawa Timur Nomor: P2T/10/09.02/01XII/2014, tanggal 11

¹ <https://nurijatim.com> diakses pada tanggal 03 April 2022 21:30 WIB.

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

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 pemberdayaan 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.

² <https://nurijatim.com>

- 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 suka rela, simpanan berjangka dan ada juga simpanan *walimatul ursy* serta simpanan pendidikan.

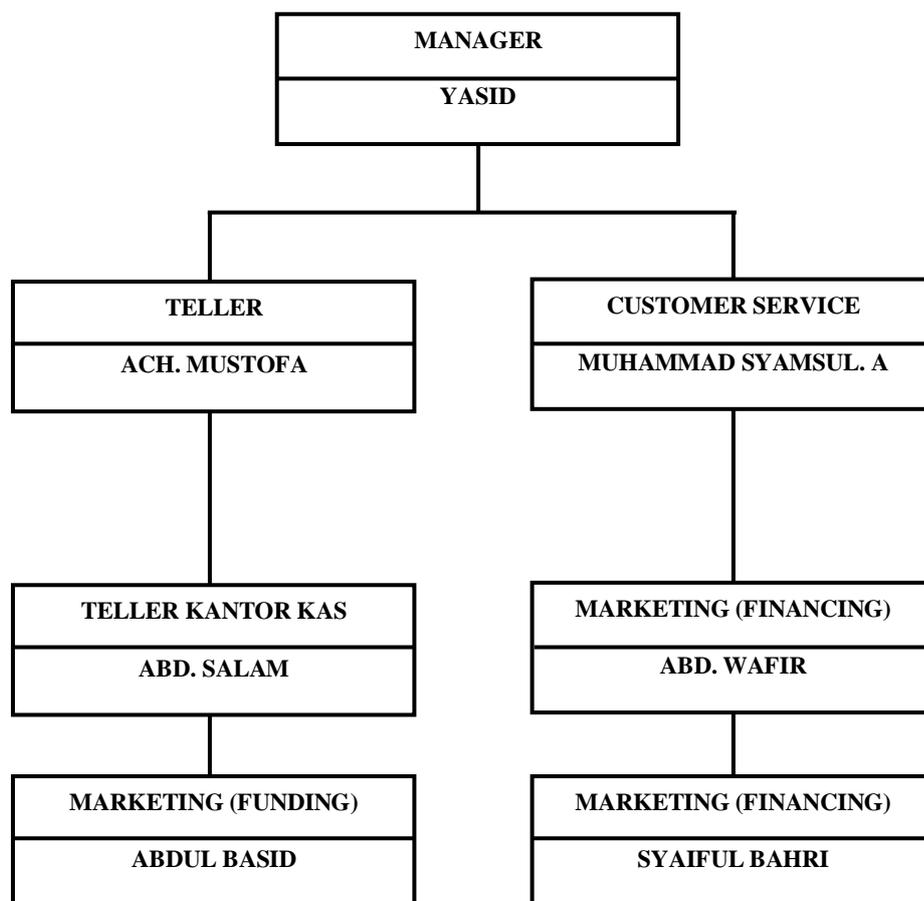
3. Legalitas Usaha

- 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: 03.020.415.8-608.000.³

³ <https://nurijatim.com>

1. Struktur Organisasi dan SOP

Gambar 4.1
Struktur Kepegawaian
STRUKTUR KEPEGAWAIAN KSPPS NURI JATIM
CABANG PALDUDING PAMEKASAN



Sumber: Dokumen Struktur Kepegawaian.

a. Produk – produk funding di KSPPS Nuri Jatim

1. SIPOKOK (simpanan pokok)

Simpanan awal sebagai persyaratan menjadi anggota koperasi syariah

Nuri Jawa timur dengan simpanan awal Rp. 50.000

2. SAHARA (simpanan hari raya)

Simpanan untuk persiapan keperluan hari raya dengan akad Wadiah. Penarikan dapat dilakukan menjelang hari raya.

3. SITUS (Simpanan walimatul ursy)

Simpanan untuk persiapan pernikahan dengan akad wadiah penarikan dapat dilakukan kapan saja sesuai kebutuhan

4. SIWAJIB (Simpanan wajib)

Simpanan tertentu yang tidak harus sama yang wajib dibayar oleh anggota dalam waktu dan kesempatan tertentu minimal Rp. 100.000

5. SIMSUS (simpanan wajib khusus)

Simpanan bagi anggota yang diperuntukan untuk pemodal atau penguatan modal KSPPS NURI JATIM dengan minimal simpanan awal Rp. 5.000.000 dengan keuntungan mendapatkan sisa bagi hasil usaha (SHU) sesuai besaran simpanan.

6. SIBER (simpanan berjangka)

Simpanan dengan jangka waktu tertentu yang disepakati bersama oleh pihak penyimpan dan KSPPS NURI JATIM dengan akad mudharabah.

7. SIDIK (simpanan pendidikan)

Simpanan untuk persiapan biaya pendidikan dengan akad wadiah. Simpanan ini bisa dilakukan oleh orang tua siswa, siswa atau guru di sekolah.

8. SIAGA (simpanan rumah tangga)

Simpanan untuk kebutuhan rumah tangga. Penarikan bisa dilakukan kapan saja sesuai kebutuhan .

9. SISUKA (Simpanan sukarela)

Simpanan untuk kebutuhan umum yang bisa ditarik kapan saja dan untuk apa saja dengan akad wadiah.

10. SIHAJIR (simpanan haji dan umrah)

Simpanan untuk persiapan ibadah haji dan umrah dengan akad wadiah.

Bila saldo mencukupi akan dibantu proses pengurusan pendaftaran haji dan umrah.

11. SURBAN (Simpanan Qurban)

Simpanan untuk ibadah qurban dengan akad wadiah. Penarikan hanya bisa dilakukan menjelang hari raya qurban (berupa uang cash atau hewan qurban).

b. Fungsi, Tugas, Wewenang, dan Tanggung Jawab Manager Cabang

1) Fungsi Manager 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 tanggung 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 (otorisasi) 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.

c. 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 *customer 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 *customer service*.
- e) Mengajukan otorisasi dan *approval*/persetujuan pencairan kas yang diluar kewenangannya kepada pejabat yang berwenang dan memiliki otoritas untuk itu.

2) Wewenang *Teller*

- a) Berwewenang menolak transaksi yang tidak memenuhi syarat dan prosedur baku KSPPS Nuri Jatim.
- b) Berwenang menolak transaksi yang tidak terbukti atau diragukan keabsahannya, keberannya 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, administratif dan hukum atas pekerjaan yang menjadi tugasnya.
- b) Bertanggung jawab atas pelaksanaan kegiatan teknis administratif *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.

d. 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) Berwewenang 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 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.

e. 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) Berwewenang 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.

f. 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 melakukan 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) Berwewenang 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) Tangung 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.⁴

B. Paparan Data

Pada bagian ini peneliti akan memaparkan hasil penelitian yang didapat dari lapangan baik dari hasil wawancara, observasi maupun dokumentasi. Pemaparan hasil penelitian ini ditujukan untuk memberikan jawaban secara menyeluruh tentang layanan jemput bola di KSPPS NURI Jatim cabang Palduding Pamekasan

1. Peran *Funding Officer* dalam meningkatkan citra baik lembaga melalui Strategi jemput bola di KSPSS NURI Jatim cabang Palduding Kabupaten Pamekasan

Arti jemput bola adalah mendatangi atau mencari pelanggan(dengan cara apapun dan efektif tanpa harus mengeluarkan tenaga). Dalam bisnis online,

⁴ <https://nuriyatim.com>

biasanya pelaksanaan jemput bola dengan cara, sering-sering promosi di situs-situs iklan gratis, serta banyak melakukan komentar di blog. Jadi, tabungan jemput bola adalah sesuatu yang disimpan atau dititipkan berupa uang di dalam lembaga keuangan yang dilakukan dengan mendatangi atau mencari nasabah melalui cara door to door atau dengan karyawan menjemput langsung dana atau uang yang akan disimpan oleh nasabah⁵.

Hal tersebut dilakukan agar mendapatkan perhatian dari konsumen/pelanggan. Dalam menjalankan sebuah usaha hal yang paling penting dilakukan adalah menentukan dan menyusun sebuah strategi. Karena strategi merupakan penentu utama keberlangsungan hidup perusahaan.

Dari data hasil penelitian yang telah didapatkan dan dikumpulkan oleh peneliti, implementasi/penerapan yang dilaksanakan oleh KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan pada layanan jemput bola. Dengan fokus utama ialah sudah menjadi anggota KSPPS NURI Jatim

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

“untuk meningkatkan citra baik koperasi di mata anggota itu sebenarnya hanya melalui pelayanan dan tidak menafikan dari divisi apapun mas. Karna dalam dunia perbankan ini pelayanan merupakan ujung tombak dari suatu lembaga agar bisa menarik simpati anggota dan bisa mengajak orang lain untuk bergabung dan itu menjadi hal positif untuk koperasi. Semakin baik pelayanan yang diberikan maka akan semakin baik citra koperasi ini. Semakin baik citra koperasi akan semakin banyak pula respon positif dari anggota koperasi dan semakin mudah mendapatkan anggota dan meningkatkan loyalitas anggota mas.”⁶

⁵ Huda N dan Hudori, *Pemasaran Syariah*, Kencana, Jakarta, 2017. 167

⁶ Yasid, kepala cabang di KSPPS Nuri Jatim cabang palduding Pamekasan, Wawancara langsung, (13 Oktober 2022).

Hal tersebut juga disampaikan oleh bapak Abdul Basid selaku Funding Officer di KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan sebagai berikut:

“Betul lek apa yang sudah disampaikan oleh pak yasid tadi bahwasannya di Nuri sendiri ini semaksimal mungkin pelayanan yang kita berikan yang kita berikan itu untuk membentuk kepercayaan anggota dan meningkatkan citra koperasi ini lebih baik lagi. Karna dari pelayanan untuk mendatangi anggota ke rumah atau tempat usaha yang kita berikan maka dari situ kita mendapat kepercayaan dari nasabah dan koperasi ini akan memiliki pandangan yang positif di mata anggota Nuri. Dan akan semakin mudah saya menghimpun dana selaku funding officer. selain menjadi seorang yang menghimpun dana kita juga harus bisa menjadi promotor untuk menawarkan produk yang ada di koperasi kita. Karna masyarakat pasti akan menanyakan produk yang ada di koperasi kita. Terus untuk hasil dari peningkatan citra yang saya usahakan mas sejauh ini terlihat dari antusias anggota yang ingin melakukan transaksi saat kita datang dan tak sedikit juga masyarakat yang ingin mendaftar untuk menjadi anggota koperasi ini.”⁷

Dari pendapat yang sudah peneliti paparkan di atas maka dapat disimpulkan bahwa layanan jemput bola merupakan salah satu strategi pemasaran yang dilakukan oleh lembaga melalui funding officer dengan cara mendatangi anggota kerumah atau ke tempat usahanya langsung.

Pada saat peneliti ada di lokasi, peneliti diberikan informasi oleh Bapak Basid selaku tim marketing mengenai bagaimana tata cara mempromosikan tabungan yang ada di KSPPS Nuri Jatim cabang Palduding Pamekasan. Dimana Bapak Basid menjelaskan produk yang akan ditawarkan kepada calon anggota dan memberikan pemahaman agar calon anggota. Di mana hal tersebut adalah cara agar membuat calon anggota tertarik untuk bergabung menjadi anggota di KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan.

⁷ Abdul Basid, Funding Officer di KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan, Wawancara Langsung, (13 Oktober 2022).

2. Tantangan yang dihadapi seorang *Funding Officer* dalam melaksanakan strategi jemput bola dalam meningkatkan citra baik lembaga KSPSS NURI Jatim cabang Palduding Kabupaten Pamekasan.

Untuk mengetahui tantangan yang dihadapi oleh funding officer dalam meningkatkan citra baik lembaga melalui strategi jemput bola. Maka dari itu saya selaku peneliti menanyakan langsung bagaimana tantangan yang dihadapi dalam penerapan strategi jemput bola yang hal ini saya menanyakan langsung ke Bapak Abdul Basid selaku marketing funding di koperasi tersebut, beliau menyampaikan hal sedemikian rupa penjelesannya sebagai berikut:

“untuk tantangan yang dihadapi oleh saya sendiri selaku funding officer itu adalah mempertahankan kepercayaan anggota dek. Kepercayaan anggota itu sangat penting bagi koperasi karna tak jarang anggota itu kepercayaannya kurang ke saya dek. Anggota itu kadang takut uangnya saya bawa kabur dek makanya tantang utama buat saya pribadi itu adalah mendapat kepercayaan anggota. Kalo udah dapet kepercayaan dari anggota itu saya merasa enak buat narik tabungan dek. Lalu untuk masyarakat yang belum menjadi anggota koperasi saya itu berusaha untuk mendapatkan kepercayaan dari masyarakat karna baik buruknya citra koperasi ini tergantung dari masyarakat dan anggota itu sendiri dek. Dari pelayana yang saya berikan kepada anggota maka pelayanan tersebut akan menyebar melalui mulut ke mulut.”⁸

Pernyataan ini senada dengan yang disampaikan oleh Bapak Abdul Wafir selaku tim Marketing Financing yang kesehariannya bertugas dilapangan untuk menghimpun dana dari anggota koperasi, sebagaimana di sampaikan sebagai berikut:

“Betul lek apa yang sudah disampaikan oleh pak Basid tadi bahwasannya di Nuri sendiri ini semaksimal mungkin pelayanan yang kita berikan yang kita berikan itu untuk membentuk kepercayaan anggota dan meningkatkan citra koperasi ini lebih baik lagi. Karna dari pelayanan untuk mendatangi anggota ke rumah atau tempat usaha yang kita berikan maka dari situ kita mendapat kepercayaan dari anggota. Kepercayaan anggota itu pengaruhnya besar ke lembaga keuangan khususnya koperasi

⁸ Abdul Basid, Funding Officer KSPSS Nuri Jatim Cabang palduding Pamekasan, Wawancara Langsung (13 oktober 2022).

ini lek. Dari kepercayaan anggota itu maka citra koperasi ini otomatis juga bisa semakin baik di mata masyarakat.”⁹

Dari hasil wawancara dan juga hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwasannya dalam meningkatkan citra baik lembaga melalui strategi jemput bola yang dilakukan oleh funding officer memiliki tantangan tersendiri. Dimana tantangan tersebut ialah mendapatkan simpati dan kepercayaan dari anggota bahwasanya transaksi yang dilakukan melalui layanan jemput bola ini akan terjaga keamanannya. Dengan kenyamanan yang diberikan oleh pihak koperasi atau marketing kepada anggota. kenyamanan yang diberikan oleh seorang marketing kepada anggota itu sangat penting, apabila ada seorang anggota yang melakukan transaksi kemudian dalam proses transaksi tersebut mendapatkan pelayanan yang ramah, baik, dan benar maka anggota tersebut akan merasa puas hal tersebut akan mendorong anggota untuk terus menabung atau bertransaksi di KSPSS NURI Jatim cabang Palduding. Anggota pun juga memastikan sangat mempercayai bahwasannya uang yang dititipkan tersebut merasa aman sesuai kesepakatan di awal waktu berlangsungnya transaksi antara karyawan koperasi ataupun anggota koperasi yang mempercayai satu sama lain.

3. Respon anggota terhadap pelayanan strategi jemput bola *Funding Officer* dalam meningkatkan citra baik lembaga KSPSS NURI Jatim cabang Palduding Kabupaten Pamekasan

Untuk mengetahui anggota terkait strategi jemput bola yang dilakukan oleh *Funding Officer*. Maka dari itu saya selaku peneliti menyaksikan langsung

⁹ Abd.Wafir, Marketing Financing KSPSS Nuri Jatim Cabang palduding Pamekasan, Wawancara langsung (13 oktober 2022).

menanyakan langsung ke Ibu Riskiyah selaku anggota di koperasi tersebut, beliau menyampaikan hal sedemikian rupa penjelesannya sebagai berikut:

“Saya sangat merasa dipermudah dengan adanya layanan jemput bola ini karna keterbatasan waktu saya yang mayoritas saya habiskan di pasar jadi saya tidak punya banyak waktu untuk datang langsung ke kantor untuk membayar cicilan saya mas karna saya menggadaikan dokumen kendaraan saya di KSPPS Nuri untuk modal usaha saya ini mas. Dulu salah satu pegawai memberitahu saya jika tidak sempat untuk membayar cicilan langsung ke kantor tinggal telfon saja agar pegawai yang datang langsung ke rumah. Jadi, saya tidak perlu repot-repot ke kantor mas.”¹⁰

Peneliti juga menanyakan kepada ibu kholilah yang berprofesi sebagai pedagang, sebagaimana di sampaikan sebagai berikut:

“sebelum saya menjadi anggota koperasi ini saya dulu penasaran mas, funding officer ini sering banget nawarin saya buat menjadi anggota di Nuri ini. Jadi coba buat masuk jadi anggotanya mas. Pas saya mau jadi anggotanya itu saya dibantu dari pengisian formulirnya terus penjelasan produknya itu juga mudah saya pahami. Selang berapa lama saya coba pinjam lah mas buat tambahan modal usaha saya emang pelayanan yang diberikan itu emang memuaskan buat saya mas. Saya juga di bantu buat ngisi formulir pinjaman itu. Seminggu setelah itu saya ditelfon diberitahukan bahwa pinjaman saya sudah acc dan siap dicairkan. Saya kira modal itu harus saya ambil ke kantor mas ternyata malah diantar langsung oleh mas masnya ini.”¹¹

Lalu peneliti juga menanyakan terkait respon anggota yang bernama Fendi yang berprofesi sebagai montir bengkel motor, sebagaimana di sampaikan sebagai berikut:

“pertama kali saya tahu nuri ini mas saya dikasi tau sama sepupu saya yang sudah jadi anggota nuri ini waktu itu saya emang butuh dana buat ngelengkapin alat-alat saya di bengkel dan rencananya saya mau gadaikan surat kendaraan saya buat tadi itu. saya kira buat gadaikan dokumen itu prosesnya rumit maka saya dikenalinlah sama koperasi ini. Saya diminta untuk menjadi anggota terlebih dulu trus proses-prosenya dijelasin juga secara detail dan mudah dipahami mas jadi di saya itu gak ada perasaan yang mengganjal pas pertama kali dijelaskan itu. Trus pas udah saya mulai bayar tagihan itu saya juga dikasi tau sisa berapa kali pembayaran saya

¹⁰ Riskiyah, Anggota KSPPS Nuri Jatim Cabang palduding Pamekasan, Wawancara Langsung (14 oktober 2022).

¹¹ kholilah, Anggota KSPPS Nuri Jatim Cabang palduding Pamekasan, Wawancara langsung (27 november 2022).

JUGA dititipkan nomer hp buat ngasi kalo misalkan gabisa datang langsung ke kantor biar dikabari agar dijemput gitu tagihannya mas ya jadi sebelum jatuh tempo itu udah saya kabari buat dijemput tagihannya dan itu sangat memudahkan ke saya mas.”¹²

Pernyataan ini senada dengan yang disampaikan oleh Bapak Musyaffak yang berprofesi menjadi Supir, sebagaimana di sampaikan sebagai berikut:

“Sebelum saya menjadi anggota di KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan, saya menyakan kelebihan jika saya menjadi anggota. Dengan keikhlasan hati dengan beberapa hal yang sudah disampaikan oleh karyawan koperasi dan akhirnya saya minat untuk membuka tabungan. Karna dalam penjelasan karyawan koperasi juga menyampaikan bahwa jika anggota tidak bisa datang langsung ke kantor untuk menabung bisa dijemput tabungannya. Itu sangat membantu saya karna saya sering melakukan perjalanan keluar kota dan tidak punya waktu untuk menyetorkan tabungan ke kantor. Saya tinggal titip uang ke istri buat nabung dan telfon ke kantor Nuri dan pasti didatangi ke rumah mas sama karyawannya.”¹³

Hal ini sesuai dengan hasil observasi yang peneliti lakukan di lapangan pada hari Jum’at 14 Oktober 2022 di KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan dengan mewawancarai beberapa anggota yang kebetulan sedang melakukan transaksi di koperasi tersebut, berikut penyampaian yang disampaikan oleh Bapak Muhlis selaku anggota koperasi tersebut beliau menyampaikan sebagai berikut:

“Untuk di Koperasi ini saya yakin Dek, bahwasannya untuk penerapan pelayanan jemput bola ini akan tetap terjaga. Karena ada banyak anggota yang tidak bisa menabung atau membayar cicilan langsung ke kantor dan bagi saya itu sangat membantu juga untuk anggota lainnya pasti merasa hal yang sama. Jadi, saya sebagai anggota koperasi tidak ragu lagi dan meyakinkan bahwasannya semua aktivitas pelayanan yang diberikan oleh funding officer sangat bisa dipercaya dan diandalkan mas.”¹⁴

¹² Fendi, Anggota KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan, Wawancara langsung (27 november 2022).

¹³ Musyaffak, Anggota KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan, Wawancara langsung (14 oktober 2022).

¹⁴ Muhlis, Anggota KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan, Wawancara Langsung (14 Oktober 2022)

Dari hasil wawancara dan juga hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwasannya anggota merasa banyak senang dengan pelayanan jemput bola ini dikarenakan anggota yang ingin menabung atau melakukan transaksi tidak perlu datang langsung ke kantor.

C. Temuan Penelitian

1. Peran funding officer dalam meningkatkan citra baik lembaga melalui strategi jemput bola di KSPSS NURI Jatim cabang Palduding Kabupaten Pamekasan

Temuan penelitian tentang peran funding officer menggunakan strategi jemput bola di KSPSS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan dari hasil wawancara yang diperoleh saat penelitian yakni sebagai berikut:

- a. Memberikan dorongan berupa motivasi untuk seluruh petugas koperasi dalam memberikan layanan kepada nasabah tanpa membedakan atau membandingkan antar nasabah. Berdasarkan teori dan praktik yang dilakukan oleh KSPSS NURI Jatim Cabang Palduding Pamekasan menunjukkan bahwa daya tanggap pelayanan yang dilakukan oleh petugas funding berusaha merespon setiap permintaan jemput bola yang diajukan oleh anggota secepat mungkin. Karena anggota akan merasa kecewa jika permintaanya lambat ditangani.
- b. Peran fasilitator komunikasi ini dilakukan funding officer dengan menjembatani komunikasi antara pihak KSPSS Nuri Jatim melalui kegiatannya di masyarakat. Melalui media ini, perannya sebagai mediator antara koperasi dan anggota maupun masyarakat dapat terlaksana meskipun masih dalam bentuk sederhana, namun kegiatan ini dirasa cukup

efektif untuk melayani setiap kegiatan transaksi yang dilakukan di lapangan.

2. Tantangan yang dihadapi seorang Funding Officer dalam melaksanakan strategi jemput bola dalam meningkatkan citra baik lembaga KSPSS NURI Jatim cabang Palduding Kabupaten Pamekasan.

Temuan penelitian tentang tantangan yang dihadapi dalam strategi layanan jemput bola yang dilakukan *funding officer* dalam meningkatkan citra baik KSPSS Nuri Jatim cabang Palduding Pamekasan KSPSS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan. dari hasil wawancara yang diperoleh pada saat penelitian yakni sebagai berikut:

- a. Tantangan utama bagi seorang funding officer adalah kepercayaan yang berusaha diperoleh dari anggota untuk melakukan transaksi kepada funding officer. Karena kepercayaan anggota merupakan poin penting dalam usaha meningkatkan citra baik dari suatu lembaga khususnya lembaga keuangan.
- b. Seorang funding officer juga harus paham dengan produk yang ada di lembaga tersebut karena tugas funding officer selain menghimpun dana juga sebagai marketing. Maka dari itu untuk mendapatkan simpati dari masyarakat juga menjadi tantangan bagi seorang funding officer dalam menjalankan tugasnya.

3. Respon anggota terhadap pelayanan strategi jemput bola *Funding Officer* dalam meningkatkan citra baik lembaga KSPSS NURI Jatim cabang Palduding Kabupaten Pamekasan

Temuan penelitian tentang respon anggota terkait strategi layanan jemput bola yang dilakukan *funding officer* dalam meningkatkan citra baik KSPPS Nuri Jatim cabang Palduding Pamekasan KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan. dari hasil wawancara yang diperoleh pada saat penelitian yakni sebagai berikut:

- a. Layanan jemput bola yang diberikan oleh *funding officer* sistem marketing dalam dunia bisnis sering dipakai sebagai taktik untuk mencari pelanggan dan memasarkan produk baik berupa barang maupun jasa. Strategi jemput bola adalah cara pemasaran aktif. Dimana pihak koperasi aktif menawarkan produknya langsung pada masyarakat, dengan cara turun kelapangan, kunjungan dari rumah kerumah atau tempat usaha, menghubungi lewat telfon, SMS dan media yang lainnya. Tujuannya untuk membuka akses dan mempermudah anggota dalam melakukan transaksi.
- b. Pelayanan yang prima akan membuat anggota merasa senang melakukan transaksi dan anggota yang merasa puas pasti akan membuat masyarakat tergiur dengan pelayanan yang diberikan oleh koperasi. Maka dengan itu dari pelayanan yang diberikan maka citra baik akan terbentuk oleh anggota dengan masyarakat yang ingin bergabung menjadi anggota
- c. Anggota merasa sangat terbantu dengan adanya layanan jemput bola ini karena tidak perlu menghabiskan waktu untuk datang langsung ke kantor untuk melakukan transaksi karena transaksinya sudah didatangi langsung oleh *funding officer*.

D. Pembahasan

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

1. Peran funding officer dalam meningkatkan citra baik lembaga melalui strategi jemput bola di KSPSS NURI Jatim cabang Palduding Kabupaten Pamekasan

Strategi adalah salah satu cara perusahaan dalam langkah pengembangan usahanya untuk menarik para konsumen agar tertarik dengan produknya dan agar bisa lebih dikenal dipasaran. Strategi pemasaran sangat penting dilakukan untuk setiap badan atau organisasi dalam usaha yang dijalankannya agar mencapai suatu target yang telah ditentukan, salah satu yang berada dalam penelitian ini adalah dunia perbankan ataupun lembaga keuangan. Untuk terus dapat bertahan didalam persaingan di tengah-tengah pertumbuhan dunia perbankan dan dunia lembaga keuangan terutama yang beroperasi dengan prinsip syariah, suatu lembaga keuangan baik bank maupun non-bank haruslah terus tetap mengembangkan kegiatan usahanya dengan strategi pemasaran yang efektif dan efisien agar bisa dikenal oleh para anggota/nasabah yang akan direkrut.

Layanan jemput bola dalam penghimpunan dana dilakukan petugas setiap hari (hari kerja), dimana petugas mendatangi nasabah dirumah atau tempat usaha mereka. Layanan jemput bola untuk transaksi penghimpunan dana dimana petugas membantu nasabah dari awal pembukaan rekening sampai nasabah melakukan transaksi awal. Adapun hal-hal yang dibantu oleh petugas yaitu dari pengisian formulir pembukaan rekening sampai penanda tangan buku rekening, nasabah hanya diminta Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Transaksi dapat dilakukan setiap hari dan untuk jumlah setoran nasabah, tidak dibatasi maksudnya tidak ada limit pengharusan nasabah menabung dengan nominal tetap. Nasabah bisa menabung Rp20.000 (Dua Puluh Ribu Rupiah) atau lebih. Sedangkan untuk penarikan tabungan nasabah bisa melakukan transaksi penarikan setiap hari, namun jika nominal penarikannya besar maka sebelumnya nasabah harus menghubungi petugas terlebih dahulu agar petugas menyiapkan uangnya sebelum sampai ke tempat nasabah.

Menurut bapak Abdul Basid marketing funding KSPPS NURI Jatim cabang Palduding mengenai peran yang dilakukannya itu di anggap sebagai *public relation*. Dimana funding officer disini selain sebagai promotor juga sebagai fasilitator komunikasi antara koperasi dan masyarakat maupun anggota. Dan promosi yang dilakukan yaitu melalui berbagai media seperti *website*, brosur, dan mengikuti acara-acara seperti acara pengajian umum warga setempat dan arisan. Promosi adalah hal yang sangat penting, karena dengan promosi dapat menginformasikan barang/jasa yang ditawarkan oleh KSPPS NURI Jatim cabang Palduding agar produk dikenal, diketahui, dibutuhkan, dan diminta oleh anggota. Kegiatan promosi yang dilakukan KSPPS NURI Jatim cabang Palduding adalah secara langsung dan tidak langsung dengan menggunakan media cetak dan media elektronik.

2. Tantangan yang dihadapi seorang funding officer dalam melaksanakan strategi jemput bola dalam meningkatkan citra baik lembaga KSPSS NURI Jatim cabang Palduding Kabupaten Pamekasan

Sebagai seorang yang memiliki tugas terjun langsung kelapangan tentu seorang funding officer memiliki tantangan tersendiri. Menurut hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada bapak Abdul Basid selaku funding officer di KSPSS Nuri cabang Palduding tantangan utama yang dihadapi oleh funding officer ialah mendapatkan kepercayaan dari anggota untuk melakukan transaksi .

Tantangan untuk mendapatkan kepercayaan dari anggota koperasi itu menjadi hal yang sangat berkesan bagi funding officer dikarenakan membuat orang menjadi percaya dengan transaksi yang dilakukan oleh KSPSS Nuri Jatim Cabang Palduding melalui funding officer itu sangat sulit didapatkan karena sebagian masyarakat masih awam dengan layanan jemput bola ini. Masyarakat takut jika transaksi yang dilakukan tersebut digelapkan oleh funding officer.

Setelah kepercayaan dari masyarakat berhasil didapatkan tantangan selanjutnya untuk funding officer adalah mempertahankan kepercayaan dari anggota koperasi. Mempertahankan kepercayaan anggota tersebut dengan cara menjalankan amanah sebaik mungkin. Usaha menjaga kepercayaan anggota koperasi menjadi suatu keharusan agar suatu koperasi dapat terjaga kelangsungan hidupnya melalui pembentukan hubungan yang saling menguntungkan yang mengarah pada loyalitas anggota koperasi. Loyalitas anggota koperasi dianggap sebagai kecenderungan masa depan anggota untuk tetap menggunakan produk atau jasa layanan koperasi kejujuran berarti kredibel dan kata-katanya dapat dipercaya. Bagi suatu koperasi, kredibilitas tercermin dari kejujuran karyawan-

karyawan dalam melayani setiap nasabahnya. Selain itu kredibilitas tercermin dari sikap karyawan koperasi yang dapat dipercaya oleh anggotanya.

Hanya saja masalah yang sering timbul yaitu terkait dengan jam waktu pelayanan yang dilakukan oleh seorang marketing, marketing jemput bola harus siap kapanpun dan dimanapun anggota ingin berinteraksi. Tidak efektifitas pelayanan jemput bola adalah ketika adanya hal-hal yang tidak terduga pada marketing koperasi seperti, ban bocor, kecelakaan, ada urusan mendadak yang tidak bisa ditinggalkan karena pada dasarnya marketing yang ada di KSPPS Nuri Jatim cabang Palduding masih merangkap menjadi marketing pembiayaan, dan ketika anggota BMT ingin berinteraksi diluar jam operasional kantor. Sehingga potensi anggota yang seharusnya bisa menambah *funding* atau *lending* tidak dapat dioptimalkan. Sedangkan apabila seorang marketing tidak mendatangi anggota tersebut sering adanya complain dari anggota.. Karena hal itulah biasanya para anggota akhirnya memilih menunda-nunda untuk menabung lagi di Koperasi.

Kendala yang dihadapi petugas biasanya berkaitan dengan nasabah pembiayaan dimana tanggal jatuh tempo sudah dekat namun nasabah belum bisa menutupi angsuran bulan tersebut sehingga petugas harus bersabar dan mengingatkan nasabah secara rutin setiap harinya. Nasabah merasa aman dan nyaman bertransaksi dengan petugas hal ini dikarenakan belum ada laporan atau komplain nasabah mengenai layanan yang diberikan oleh petugas hal ini yang menjadi latar belakang alasan mengapa layanan jemput bola berpengaruh terhadap peningkatan jumlah anggota KSPPS NURI Jatim cabang Palduding Pamekasan.

3. Respon anggota terhadap pelayanan strategi jemput bola *Funding Officer* dalam meningkatkan citra baik lembaga KSPSS NURI Jatim cabang Palduding Kabupaten Pamekasan.

kenyamanan yang diberikan oleh pihak koperasi atau marketing kepada anggota. Menurut bapak Abdul Basid selaku marketing Funding kenyamanan yang diberikan oleh seorang marketing kepada anggota itu sangat penting, apabila ada seorang anggota yang melakukan transaksi kemudian dalam proses transaksi tersebut mendapatkan pelayanan yang ramah, baik, dan benar maka anggota tersebut akan merasa puas hal tersebut akan mendorong kepercayaan anggota untuk terus bertransaksi di KSPSS NURI Jatim cabang Palduding

Peneliti juga menanyakan kepada pihak internal koperasi dan didapat jawaban jika memang belum pernah ada komplain dari nasabah yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas. Namun disini untuk pemasaran produk menggunakan pelayanan jemput bola tidak terlaksana dengan baik berdasarkan hasil wawancara dengan informan , hal ini didasarkan dari hasil wawancara dimana informan mengatakan jika anggota selalu diberitahu mengenai informasi produk di koperasi terutama produk tabungan dan juga diberitahu mengenai produk yang banyak diminati nasabah saat ini.

Setelah anggota mengetahui bahwasannya pelaksanaan atau penerapan transaksi yang ditawarkan sesuai dengan ajaran agama islam maka dapat di pastikan dari dua pihak anantara koperasi dengan anggota saling mempercayai satu sama lain dengan kesepakatan yang sudah di akad dari awal. Strategi ini salah satu yang mudah menarik calon anggota untuk nabung di KSPSS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan biarpun hanya berupa titipan saja ke pihak koperasi namun

calon anggota tersebut memberikan keyakinan bagaimana nantinya uang yang nilainya cukup banyak maka lebih baik di titipkan ke koperasi saja dengan keamanan yang terjamin sampai nantinya uang tersebut bisa di ambil lagi oleh anggota tersebut

Di KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan itu sendiri selalu memberikan kemudahan terhadap para calon anggota yang ingin menabung salah satunya sistem jemput bola atau bisa di katakan menjemput tabungan langsung ke anggota. Dari hasil observasi yang sudah di laksanakan di salah satu rumah anggota koperasi di Jln. Raya Pegantenan dari hal itu peneliti mengetahui betul bagaimana skema yang dilakukan oleh pihak karyawan KSPPS Nuri Jatim Cabang Paldung Pamekasan. Selain itu juga karyawan koperasi menawarkan segala produk untuk di beritahukan kepada calon anggota bagaimana calon anggota tersebut tertarik dengan segala produk yang di tawarkan serta di beri penjelasan kelebihan serta kekurangan yang ada pada produk tersebut.

Hasil penelitian lapangan menunjukkan bahwasannya pelaksanaan layanan jemput bola yang dilakukan untuk meningkatkan citra baik lembaga menunjukkan bahwasannya setiap anggota merasa sangat terbantu dengan adanya layanan ini. Dengan hal itu anggota diharap bisa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh koperasi dan diharapkan citra KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan bisa semakin baik dan akan semakin mudah mendapat perhatian dan loyalitas dari anggota maupun calon anggota.

