

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Konteks Penelitian**

Pada dasarnya di dalam dunia usaha mempertahankan kelangsungan hidup usaha merupakan tujuan penting yang harus dilaksanakan dengan kondisi persaingan yang semakin tinggi membuat setiap perusahaan saling berpacu untuk meningkatkan perusahaannya, dimana lembaga keuangan harus senantiasa meningkatkan pelayanan secara profesional dalam kualitas pelayanannya yang sesuai dengan bidangnya masing-masing dan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya agar konsumen bisa merasakan kepuasan dan merasakan kenyamanan dalam menjalani suatu kerja sama tersebut. Lembaga keuangan yang bekerja dengan baik akan selalu memperhatikan keberlangsungan usahanya. Salah satunya dengan cara memaksimalkan pelayanan secara terus menerus dengan bertujuan memuaskan nasabah ataupun pelanggannya. Hal tersebut dilakukan untuk mempertahankan konsumen yang telah ada agar tetap loyal atau setia maupun menarik konsumen baru agar bergabung menjadi nasabah di lembaga keuangan tersebut.

Lembaga keuangan dalam hal ini tidak hanya dituntut untuk menawarkan produk dalam berbagai macam, namun disisi lain juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik. Pengertian lembaga keuangan menurut SK. Menkeu RI No. 792 tahun 1990, lembaga keuangan adalah semua badan yang kegiatannya bidang keuangan, melakukan penghimpunan dan penyaluran dana kepada masyarakat

terutama guna membiayai investasi perusahaan.<sup>1</sup>

Lembaga keuangan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Lembaga Keuangan Syariah (LKS) merupakan industri keuangan yang harus mampu menjalankan amanah secara profesional dan bankir dengan keterampilan layanan yang dapat memperkuat citra bisnis berbasis syariah yang menjadi diferensiasinya. Pada dasarnya lembaga keuangan syariah didirikan dengan tujuan mempromosikan dan mengembangkan penerapan prinsip-prinsip Islam, syariah, dan tradisinya kedalam transaksi keuangan dan perbankan serta bisnis yang terkait. Adapun yang dimaksud dengan prinsip syariah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan dan keuangan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki wewenang dan penetapan fatwa dibidang syariah. Prinsip syariah yang di anut oleh lembaga keuangan syariah dilandasi oleh nilai-nilai keadilan, kemanfaatan, keseimbangan, dan keuniversalan (*rahmatanlil 'alamin*).<sup>2</sup>

Koperasi Serba Usaha Sukses Makmur Sejahtera Syariah mengimplementasikan transaksi arrum haji sesuai prinsip syariah dan kebijakan pemerintah dalam pengembangan praktik ekonomi dan lembaga keuangan yang sesuai dengan nilai dan prinsip hukum Islam. Hal ini dilatarbelakangi oleh masyarakat Islam diberbagai daerah yang menginginkan berbagai kegiatan transaksi keuangan yang pelaksanaannya sesuai hukum Islam. Besarnya permintaan warga masyarakat terhadap jasa keuangan membuat lembaga-lembaga keuangan syariah

---

<sup>1</sup>Andri Soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri, 2017), hlm. 25.

<sup>2</sup>AndriSoemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri, 2017), hlm. 33.

juga melirik kepada sektor ini. Padahal pegadaian juga merupakan salah satu praktik transaksi sosial dan keuangan yang pernah dipraktikkan di masa Nabi Muhammad saw. yang amat menjanjikan mendorong perekonomian rakyat untuk dikembangkan.

Pada dasarnya kabupaten Pamekasan memiliki banyak lembaga keuangan baik bank maupun non-bank dengan berbagi macam produk yang ditawarkan tentu bervariasi dalam hal ini Koperasi Serba Usaha Sukses Makmur Sejahtera yang pada dasarnya lembaga keuangan non-bank diharapkan mampu menghadapi persaingan bisnis yang begitu ketat dalam pembahasan kali ini produk yang dimaksud adalah arrum haji. Strategi dalam menjalankan usaha sangat diperlukan karena untuk mencapai apa yang menjadi tujuan perusahaan. Strategi adalah pengolaan yang benar dan kebijakn strategi yang dapat selalu berada jalur yang benar, tidak keliru dan tidak salah langkah. Manajemen strategi, perumusan strategi dan implementasi strategi.<sup>3</sup> Adapun penjelasan berbeda mengenai strategi adalah adalah konsep yang luas yang mendiskripsikan intensi suatu organisasi.<sup>4</sup>

Strategi yang dilakukan oleh suatu perusahaan akan menentukan keberhasilan dan hidup matinya perusahaan tersebut. Strategi menempatkan parameter-parameter sebuah organisasi dalam pengertian menentukan tempat bisnis untuk bersaing. Pada dasarnya strategi pemasaran adalah logika pemasaran yang dilaksanakan dengan harapan bahwa unit bisnis akan mencapai sasaran pemasaran.<sup>5</sup> Strategi pemasaran

---

<sup>3</sup>Claudia Vanesa Pitoy, Altje Tumbel, Maria tielung” Jurnal Berkala Ilmiah Efesiensi” *Analisis Strategi bersaing Dalam Persaingan Usaha bisnis Document Solution(Study Kasus Pada PT. Astragapia, Tbk Manado)*, vol 16 nomor 03(2016), hlm 305

<sup>4</sup>Sunardi, Anita Primastiwi, *Pengantar Bisnis Konsep, Strategi & Kasus*,(Jakarta: PT. Buku Seru, 2015), hlm. 86.

<sup>5</sup>Kotler dan Amstrong, didalam Masitoh Syahidah dkk, *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*,

terdiri dari strategi spesifik untuk pasar sasaran, penentuan posisi produk, bauran pemasaran, dan tingkat pengeluaran pemasaran Strategi perusahaan ialah rencana pertandingan jangka panjang untuk mengalahkan beberapa musuh atau pesaing, menghadapi: pemilik, karyawan, pemasok, kreditor, pemerintah, dan lain-lain. Dalam hal ini strategi pemasaran produk simpan pinjam lembaga keuangan non-bank koperai syariah.

Pemasaran didefinisikan sebagai seni menjual produk. Strategi pemasaran dalam organisasi menggambarkan bagaimana perusahaan akan memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.<sup>6</sup> Sedangkan menurut *American marketing association* (AMA) didalam jurnal Rinda Asytuti Kritik Terhadap Pemasaran Bank Syariah (Pendekatan Eksperintal Marketing) adalah proses perencanaan dan pelaksanaan rencana penetapan harga, promosi, dan distribusi dari ide-ide, barang, dan jasa-jasa untuk menciptakan pertukaran yang memuaskan tujua-tujuanya individual organisasional.<sup>7</sup>

Jadi pada dasarnya, perusahaan menetapkan strategi melalui penyalarsan kemampuan perusahaan dengan peluang yang ada dalam industri. Strategi merupakan suatu proses pengevaluasian kekuatan dan kelemahan perusahaan dibandingkan dengan peluang dan ancaman yang ada dalam lingkungan yang dihadapi dan

---

Strategi Pemasaran Produk Arrum BPKB Pada Pegadaian Syariah CPS Margonda, Vol. 7. No.2, Agustus, 2018, hlm. 66.

<sup>6</sup>Caroline, Laura, Lahindah, *Jurnal Manajemen Indonesia, Analisa Dan Usulan Strategi Pemasaran Dengan Metode Analisis SWOT (Studi Kasus UMKM) PakanIkan Waringin Bandung*, Vol. 17 –No. 2Agustus 2017, hlm15.

<sup>7</sup>Rinda Asytuti, *Jurnal Hukum Islam*, Kritis Terhadap Pemasaran Bank Syariah (Pendekatan Ekperiental Marketing), Volume 10,Nomor 1 , Juni 2012, ISSN(P): 1829-7382,hlm 89.

memutuskan strategi pasar produk yang menyesuaikan kemampuan perusahaan dengan peluang lingkungan<sup>8</sup>.

Penulis dalam hal ini menyimpulkan bahwa strategi dalam persaingan bisnis yaitu suatu strategi yang bertujuan untuk mencapai sebuah visi dan misi pada suatu perusahaan serta sebagai manajemen dalam menghadapi persaingan. Strategi bisnis dapat digunakan sebagai langkah atau petunjuk dalam mencapai tujuan jangka panjang bagi suatu usaha sehingga dapat bersaing dan mempertahankan bisnisnya diantara pesaing. Untuk mampu bertahan di pasar perusahaan senantiasa berusaha dengan berbagai cara untuk berada di depan para pesaingnya dengan meningkatkan kualitas produk-produk yang lama dan produk yang baru supaya tetap diminati oleh banyak nasabah. Memanfaatkan infrastruktur yang sama atau berbeda, membutuhkan ketrampilan baru, meluncurkan produk efisien, untuk menghemat biaya atau dengan menciptakan produk yang tergolong mudah tetapi dapat diterima dengan baik oleh masyarakat. Untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan anggota koperasi dituntut harus meningkatkan kualitas yang ada di lembaga keuangan tersebut. Penerapan strategi bisnis tidak hanya diterapkan pada perusahaan makro seperti lembaga keuangan bank namun juga bisa diterapkan kepada perusahaan mikro seperti koperasi.

Pada dasarnya dalam menghadapi persaingan bisnis Koperasi Serba Usaha Sukses Makmur Sejahtera terus mengembangkan produk-produk jasa keuangan yang dibutuhkan masyarakat dalam upaya menghadapi persaingan antar lembaga keuangan yang begitu ketat. Salah satunya produk Arrum Haji yaitu pembiayaan dana talangan

---

<sup>8</sup>*Ibid.* hlm. 358.

haji untuk mendapatkan porsi ibadah haji secara syariah dengan proses mudah, cepat dan aman. Produk ini merupakan fasilitas pinjaman atas pembiayaan untuk keperluan ibadah haji dengan beberapa keunggulan diantaranya, memperoleh tabungan haji yang langsung dapat digunakan untuk memperoleh nomor porsi haji, kepastian nomor porsi. Adapaun persyaratan yang ditawarkan begitu mudah yaitu foto coy Kartu Tanda Penduduk (KTP), foto copy Kartu Keluarga, jaminan sertifikat tanah, atau kendaraan bermotor atau senilai dengan dana talangan yang diajukan .<sup>9</sup>

Tabungan haji dari lembaga lain yang hampir sama dalam hal ini penulis akan mengistilahkan sebagai Lembaga keuangan X memiliki persyaratan yang berdeda Lembaga keuangan non-bank seperti pegadaian syariah dengan persyaratan terdiri dari; (1) Membuka rekening tabungan faedah, (2) Menyetorkan dana haji dengan saldo minimal sebesar Rp. 25.050.000, (3) Usia minimal 12 tahun, (4) Belum berangkat haji dalam 10 tahun terakhir, (5) Menandatangani surat pernyataan (SPCH), (6) Membawa dokumen pendaftaran haji.<sup>10</sup> Adapun program haji dari lembaga keuangan lainnya seperti Bank Mandiri Syariah Saldo minimal yang harus ada direkening tabungan nasabah yaitu Rp. 25.100.000.00.<sup>11</sup>

Berdasarkan penjelasan di atas terdapat hal yang menarik menurut hemat penulis, yaitu jaminan yang digunakan didalam pembiayaan Arrum haji di Koperasi Serba Usaha Sukses Makmur Sejahtera syariah menggunakan jaminan yang cukup

---

<sup>9</sup> Nurul Yaqin, Ketua Koperasi Serba Usaha Sukses Makmur Sejahtera Pamekasan, Wawancara Langsung, (10 Januari 2020).

<sup>10</sup> <https://www.brisyariah.co.id/detailProduk.php?&f=20>, diakses pada tanggal 25 November 2019, Jam 04.00.

<sup>11</sup> <https://www.mandirisyariah.co.id/index.php?consumer-banking/tabungan/syarat-dan-ketentuan>, diakses pada tanggal 25 November 2019, Jam 04.00.

besar yaitu sertifikat tanah, dan surat kendaraan yang senilai dengan pembiayaan namun terdapat kelebihan disana yaitu dengan berbagai kemudahan yang ditawarkan di bandingkan dengan Lembaga keuangan lainnya dengan produk yang sama. Masalah yang dihadapi oleh Koperasi Serba Usaha Sukses Makmur Sejahtera Syariah adalah bagaimana cara pihak Koperasi menawarkan kepada calon anggota agar tertarik sedangkan jaminan yang digunakan cukup besar selain itu program arum haji hanya dibatasi di Desa Grujugan dan anggota yang aktif dalam artian tidak memiliki trekrikot pembiayaan macet selama bergabung di Koperasi. Maka dari itu penulis ingin mengetahui bagaimana strategi pemasaran yang digunakan oleh Koperasi Serba Usaha Sukes Makmur Sejahtera dalam memasarkan produk Arrum haji.

Berdasarkan pemaparan di atas dapat dipahami bahwa lembaga keuangan bank maupun non-bank membutuhkan strategi dalam memasarkan produknya tidak terkecuali pegadaian syariah cabang Pamekasan hal ini dimaksudkan untuk memudahkan perusahaan mencapai tujuan yang telah ditentukan. Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti mengambil judul "*Strategi Pemasaran Produk Arrum Haji Pada Koperasi Serba Usaha Sukses Makmur Sejahtera Syariah Desa Grujugan, Kecamatan Larangan, Kabupaten Pamekasan*".

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi focus penelitian:

1. Bagaimana strategi dalam memasarkan produk Arrum Haji?

2. Apa yang menjadi kendala pemasaran produk arum haji di Koperasi Serba Usaha Sukses Makmur Sejahtera Syariah dalam menghadapi persaingan bisnis?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian berdasarkan masalah yang telah dijelaskan di atas, maka tujuan dari penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui pemasaran produk arum haji di Koperasi Serba Usaha Sukses Makmur Sejahtera Syariah.
2. Untuk mengetahui kendala strategi pemasaran produk arum haji di Koperasi Serba Usaha Sukses Makmur Sejahtera Syariah dalam menghadapi persaingan bisnis.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Adapun beberapa kegunaan penelitian ini adalah:

1. Secara teoritis penulis skripsi ini berguna untuk pengembangan ilmu ekonomi dan sosial, kegunaan untuk ilmu ekonomi yaitu untuk lembaga keuangan syariah yang berkaitan dengan penyaluran pembiayaan
2. Secara praktis penulisan ini di antaranya berguna:
  - a. Bagi pemerintah, oleh Dinas Koperasi Kabupaten Pamekasan dapat dijadikan rujukan referensi dalam mengoptimalkan pemberdayaan masyarakat pedesaan khususnya perempuan dengan pendekatan sosial ekonomi.



- b. Bagi pembaca, dapat mengetahui “*Strategi Pemasaran Produk Arrum Haji Pada Koperasi Serba Usaha Sukses Makmur Sejahtera Syariah Desa Grujugan, Kecamatan Larangan, Kabupaten Pamekasan*”.
- c. Bagi penulis, dapat mengetahui metode atau “*Strategi Pemasaran Produk Arrum Haji Pada Koperasi Serba Usaha Sukses Makmur Sejahtera Syariah Desa Grujugan, Kecamatan Larangan, Kabupaten Pamekasan*”. sebagaimana dibahas dalam penelitian ini.
- d. Bagi Perguruan Tinggi khususnya Perguruan Tinggi Negeri Agama Islam, dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian lain yang berkaitan dengan focus permasalahan yang sama guna penelitian lebih lanjut dan dalam lingkungan yang lebih luas.

## **E. Definisi Istilah**

Judul Proposal ini adalah “Strategi Pemasaran Produk Arrum Haji Pada Koperasi Serba Usaha Sukses Makmur Sejahtera Syariah Kantor Cabang Pamekasan”, Agar tidak terjadi kesalah pahaman mengenai maksud dari judul di atas, maka perlu diberikan definisi istilah yang digunakan dalam penelitian ini. Adapun istilah tersebut sebagai berikut:

### **1. Strategi**

Strategi merupakan salah satu alat untuk mencapai tujuan organisasi, tidak hanya sekedar mencapai tujuan, akan tetapi strategi juga dimaksudkan untuk mempertahankan kelangsungan organisasi di lingkungan dimana organisasi tersebut menjalankan aktifitasnya. Bagi organisasi bisnis, strategi juga dimaksudkan untuk

mempertahankan keberlangsungan bisnis perusahaan dibandingkan para pesaingnya dalam memenuhi kebutuhan konsumen.<sup>12</sup>

Berdasarkan pemaparan di atas strategi merupakan salah satu alat untuk mencapai tujuan organisasi dalam hal ini dalam mencapai tujuan yang dimaksud dibutuhkan langkah-langkah yang efisien dan efektif dalam mencapai tujuan yang dimaksud.

## **2. Pemasaran**

Pemasaran adalah suatu proses sosial dan majerial dengan mana individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan cara menciptakan serta mempertemukan produk dan nilai dengan pihak lain.<sup>13</sup>

Berdasarkan pemaparan di atas dapat dipahami pemasaran merupakan proses sosial dan manajerial dalam menjalankan sebuah pemasaran produk dengan tujuan mencapai target yang telah ditentukan oleh perusahaan.

## **3. Produk**

Produk merupakan suatu hasil proses produksi yang dilakukan oleh produsen atau perusahaan yang nantinya akan dijual kepada konsumen yang membutuhkan.<sup>14</sup> Produk yang dimaksud ini produk Arrum Haji fasilitas pinjaman atas pembiayaan untuk keperluan ibadah haji dengan beberapa keunggulan diantaranya, memperoleh tabungan haji yang langsung dapat digunakan untuk memperoleh nomor porsi haji,

---

<sup>12</sup> Ernie Tisnawati Sule & Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta:Prenadamedia Group,2005)hlm,132.

<sup>13</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010), Hlm. 53

<sup>14</sup> <https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-produk/>, diakses pada tanggal 22 Februari 2020, jam 19.15. WIB.

kepastian nomor porsi, emas dan dokumen haji aman tersimpan di pegadaian syariah, biaya pemeliharaan jaminan terjangkau, jaminan emas dapat dipergunakan untuk pelunasan biaya haji pada saat lunas. Adapaun persyaratan yang ditawarkan begitu mudah yaitu foto copi Kartu Tanda Penduduk (KTP), foto copi Kartu Keluarga, jaminan emas batangan minimal 3.5 gr atau emas perhiasan berkadar minimal 70% dengan berat sekitar 7 gram.

