

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Sejarah Koppontren Khairul Amin**

Penduduk Kabupaten Banjar mayoritas beragama Islam, namun pengetahuan mereka mengenai ekonomi Islam, khususnya lembaga keuangan Islam masih kurang. Sebab masyarakat sudah terbiasa dengan sistem perekonomian yang ada yaitu sistem perekonomian liberal dan kapitalis, namun sebenarnya sistem ini mempunyai banyak perbedaan dengan hukum Islam.

Pada tanggal 18 Agustus 1997 lahirlah sebuah Lembaga Keuangan Mikro Syariah di Kota Martapura dengan nama Koperasi Pondok Pesantren Khairul Amin Martapura dengan Badan Hukum No.02/BH/KWK.16/II/1997 tanggal 15 Februari 1997. T D P Koperasi No.16.01.2.65.0006.SKTU No.503/395/BP2T/2012. SIUP No.510/146/KPTSP/PK/2008.

Latar belakang lahirnya Koppontren Khairul Amin Martapura yakni setelah mengikuti Muktamar Rabitah di Jawa Timur, yang membahas sistem ekonomi Islam yang telah berkembang di masyarakat Indonesia. Pertemuan ini dihadiri oleh Presiden Soeharto, K.H.Abdurrahman Wahid (Gusdur) dan juga 14 menteri Indonesia. Setelah Muktamar, Pengurus Pondok Pesantren Al Amin Martapura berkeinginan untuk mendirikan suatu

lembaga keuangan syariah yang menghimpun dana masyarakat dengan melakukan pendekatan kepada yayasan-yayasan, para guru Madrasah di Martapura serta para muridnya.

Maka didirikanlah sebuah lembaga keuangan syariah oleh Pengurus yang kemudian diberi nama Koperasi Pondok Pesantren (Koppontren) Al Amin yang memiliki Unit Otonom Simpan Pinjam/USPS. Modal awal mendirikan lembaga ini ± Rp. 8.000.000,- , dan kemudian para pendiri BMT Khairul Amin Martapura menghimpun dana sebagai modal awal sebesar Rp. 15.000.000,- dengan anggota awal 15 orang tujuannya untuk memperoleh legalitas atau badan hukum dari Dinas Koperasi. Walaupun pada kenyataannya hanya Rp. 12.000.000,- saja dana yang terkumpul. Ditambah dengan sumbangan sukarela dari sebagian anggota sebesar Rp. 500.000,-.

Adanya Koppontren Khairul Amin Martapura diharapkan dapat bermanfaat untuk senantiasa membantu perekonomian masyarakat lapisan bawah, terutama pada pengusaha kecil yang membutuhkan dana seperti menambah modal usaha.

## 2. Alamat Kantor

### a. Kantor Keraton (Pusat) :

Jl. Keraton Tengah RT.06 RW.02 No.12A Kelurahan Keraton,  
Martapura

### b. Kantor Cab.Sukaramai :

Jl.Sukaramai Kel.Jawa Kec.Martapura Kota

c. Kantor Cab.Indrasari :

Jl. Sekumpul Raya Komp.Griya Anggrek Merah 2 No.4, Samping  
Masjid Indrasari Martapura

d. Kantor Cab.Sungai Rangas:

Jl. Martapura Lama Sei.Rangas Hambuku Kecamatan Martapura Barat

e. Kantor Cab.Rahayu :

Jl.Rahayu RT.9 RW.4, Sei.Paring Kec.Martapura (Seberang SMA-IT  
Wardhan Hasanah)

f. Kantor Cab. Kuranji :

Jl.Kuranji No.25 A RT.032 RW.005 Kel.Guntung Manggis, Kec.  
Landasan Ulin Kota Banjarbaru.

### 3. Visi, Misi, Tujuan dan Motto Koppontren Khairul Amin

a. Visi Koppontren Khairul Amin.

Menjadikan koperasi yang terpercaya, tangguh profesional dan  
menjadikan koperasi berprestasi tingkat nasional dalam waktu 3 tahun.

b. Misi Koppontren Khairul Amin.

1) Menyelenggarakan kegiatan simpan pinjam syariah secara  
professional berbasis teknologi.

2) Melakukan perluasan wilayah layanan anggota

3) Memberikan bantuan sosial kepada anggota dan masyarakat.

c. Tujuan Koppontren Khairul Amin.

Tujuan dari Koppontren Khairul Amin sebagai berikut:

- 1) Memberikan rasa aman dan nyaman dalam hal pelayanan anggota
- 2) Meningkatkan perekonomian sehingga tercapai kesejahteraan anggota
- 3) Pemberdayaan ekonomi umat.

d. Motto

*“Mendulang Berkah, Menepis Riba”*

#### 4. Struktur Organisasi

Adapun struktur organisasi di Koppontren Khairul Amin yaitu;

##### **Dewan Penasehat Syariah**

Penasehat I : K.H. Hasanuddin Badruddin

Penasehat II : H. Achmad Nasiri, S.Pdi

##### **Dewan Pengawas Syariah**

Ketua Pengawas : Prof. Dr. H. M. Fahmi Amruzi, M.Hum.

Anggota : H. Achmad Ulyani, S.E

##### **Dewan Pengurus**

Ketua Pengurus : H. Muhammad Naupal, S.Ag

Wakil Ketua Pengurus : Hj. Hamidah, S.E

Sekretaris : Ir. Hj. Zuraida, MP

Wakil Sekretaris : Hj. Sri Dahlina, S.Pi

Bendahara : Hj. Laily Herawati

##### **Pengelola Koppontren Khairul Amin**

## a. Kantor Keraton (Pusat)

Manajer : Muhammad Isro  
Penghimpun Dana : Komariah, S.E  
Penyalur Dana - Said Rasyidi, S.E  
- Auvia Inayati, S.Ikom  
- Rolia Lita Rahmah

## b. Kantor Cabang Sukaramai

Manajer : Laila Musfiqoh  
Penghimpun Dana : Dian Indah Rini  
Penyalur Dana - Muhammad Taufik  
- Aulia Choirun Nisa, S.E

## c. Kantor Cabang Indrasari

Manajer : Ridwan Togubu  
Penghimpun Dana : Elma Rafi'ah, S.M  
Penyalur Dana : Nur Asyifa

## d. Kantor Cabang Rahayu

Manajer : Najriah, S.E  
Penghimpun Dana : Eka Hidayanti  
Penyalur Dana : Sonia Anjelina

## e. Kantor Cabang Sungai Rangas

Manajer : Adam Petrosia Damisi  
Penghimpun Dana : Norhikmah, S.E

## f. Kantor Cabang Landasan Ulin

Manajer	: Nur Asiah Jamil, S.E
Penghimpun Dana	: Saidah Napisah, S.H
Penyalur Dana	: Mohammad Hariyanto Damoiko, S.E

## 5. Produk-produk Koppontren Khairul Amin

Adapun produk-produk yang dimiliki Koppontren Khairul Amin “BMT Khairul Amin” yaitu :

### a. Produk Simpanan atau Tabungan

#### 1) Simpanan Wadiah

Simpanan atau Tabungan Wadiah adalah simpanan yang menggunakan sistem syariah Islam dalam pengelolaannya. Tabungan ini berdasarkan prinsip Wadiah Yad Dhamanah, yaitu pengguna tabungan ini (anggota) tidak mendapat bagi hasil (profit sharing) dari Koppontren Khairul Amin sebagai penyedia jasa.

#### 2) Simpanan Mudharabah

Merupakan simpanan dari anggota dan pihak BMT berkewajiban menjaga dana tersebut, yang mana dapat diambil sewaktu-waktu. Untuk pembukaan rekening tabungan ini dikenakan biaya administrasi sebesar Rp10.000,- dan minimal saldo awal tabungan Rp25.000,-. Pembagian bagi hasil dalam tabungan ini dilakukan setiap akhir bulan dan besarnya tergantung dari saldo rata-rata tabungan anggota dengan besaran minimal saldo rata-rata Rp. 100.000,-.

### 3) Simpanan Mudharabah Mutlaqah (MDMQ)

Simpanan Mudharabah Mutlaqah adalah simpanan berjangka waktu yakni 3 bulan, 6 bulan atau 12 bulan, berupa dana pribadi anggota yang kemudian dana tersebut dikelola oleh Kopontren Khairul Amin untuk diinvestasikan, dan untuk pembagian keuntungannya berdasarkan nisbah kesepakatan antara kedua belah pihak. Simpanan MDMQ dibuka setiap tanggal 1 sampai dengan 5 setiap bulannya, dengan setoran awal minimal Rp25.000.000,- dan biaya administrasi sebesar Rp15.000,- Anggota tidak diperbolehkan mengambil tabungannya di luar jangka waktu yang telah disepakati, tetapi setiap bulannya anggota boleh mengambil bagi hasil dari tabungan tersebut.

## b. Produk Pembiayaan

### 1) Pembiayaan Mudharabah

Mudharabah merupakan akad kerjasama usaha antara dua pihak dimana Kopontren Khairul Amin sebagai pihak pertama (pemilik dana) menyetorkan dananya kepada pihak kedua yaitu anggota untuk mengelola usaha tersebut dan keuntungan dibagi di antara mereka sesuai kesepakatan.

### 2) Pembiayaan Musyarakah

Pembiayaan Musyarakah yaitu perjanjian kerja sama antara Kopontren Khairul Amin dengan para anggotanya, dimana masing-

masing pihak berkontribusi dana dengan ketentuan keuntungan dibagi berdasarkan kesepakatan, sedangkan resiko ditanggung berdasarkan porsi kontribusi dana.

### 3) Pembiayaan Murabahah (Jual Beli)

Yang dimaksud murabahah adalah transaksi jual beli barang dengan harga pembelian barang ditambah margin yang disepakati kedua belah pihak, dimana penjual memberitahukan terlebih dahulu kepada pembeli mengenai harga pembeliannya.

Adapun prosedurnya yaitu: pertama-tama, Kopontren Khairul Amin akan membeli atau memesan sesuai permintaan anggota, kemudian menjual kepada anggota dengan harga beli dan ditambah keuntungan yang telah disepakati oleh kedua belah pihak tersebut. Selanjutnya, barang tersebut di bayarkan secara kredit oleh anggota dengan jangka waktu sesuai kesepakatan. Pada pembiayaan jenis ini juga disertai jaminan berupa BPKB kendaraan bermotor, SKT (Surat Keterangan Tanah), ataupun SHM (Surat Hak Milik atau Sertifikat) dan jaminan lainnya.

### 4) Pembiayaan Qardhul Hasan

Definisi Pembiayaan Qardhul Hasan adalah perjanjian pembiayaan antara BMT dengan anggota yang dianggap layak menerima dana Qardhul Hasan (pengusaha kecil, perorangan dalam situasi darurat dan terdesak). Penerima pembiayaan ini hanya wajib



melunasi pokoknya pada saat jatuh tempo dan BMT hanya membebankan biaya administrasi kepada anggota tersebut.

## **B. Penyajian Data**

### **Strategi Pelayanan yang dijalankan oleh Koppontren Khairul Amin dalam Meningkatkan Keunggulan Bersaing**

Keunggulan bersaing ialah hal yang wajib dimiliki setiap perusahaan untuk bersaing dengan perusahaan sejenis di industri. Mengingat beberapa perusahaan yang memiliki produk serta layanan serupa. Oleh karena itu, harus ada sesuatu yang dapat menarik perhatian pelanggan agar tetap setia menggunakan jasa atau produk yang dihasilkannya.

Agar dapat beroperasi serta terus memperoleh keuntungan, maka Koppontren Khairul Amin harus memiliki keunggulan bersaing agar dapat menguasai pasar. Salah satu indikator keunggulan bersaing yaitu memiliki layanan yang baik dan berkualitas.

Adapun informan dalam penelitian ini yaitu:

a. Identitas Informan I;

Nama : Hamidah, S.E

Jenis Kelamin : Perempuan

Jabatan : Wakil Pengurus Koppontren Khairul Amin

b. Identitas Informan II :

Nama : Auvia Inayati, S.Ikom.

Jenis Kelamin : Perempuan

Jabatan : Karyawan Koppontren Khairul Amin

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang telah dilakukan kepada para informan, diketahui strategi-strategi pelayanan yang dijalankan oleh Koppontren Khairul Amin sebagai berikut;

(1) Menyediakan Produk yang Dibutuhkan Masyarakat

Menurut ibu Hamidah, S.E., selaku Wakil Pengurus Koppontren Khairul Amin dalam (wawancara, 06/09/2023, 14.23 WITA), menyatakan bahwa Koppontren Khairul Amin merupakan lembaga di bidang jasa yang melayani simpan-pinjam dengan prinsip syariah kepada anggotanya. Disediakan beberapa macam produk tabungan dan pembiayaan yang bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada para anggota. Adanya produk tabungan bermaksud untuk membantu para anggota (pemilik dana) untuk menyimpan dana milik mereka, daripada pemilik dana menyimpan dirumah sendiri yang cenderung beresiko. Ada tiga produk tabungan (simpanan) yang dimiliki oleh Koppontren Khairul Amin yaitu sebagai berikut;

“Kami memiliki tiga produk yang ditawarkan ke anggota untuk membantu menyimpan dana milik mereka (anggota). Yang pertama, ada Simpanan Wadiah, dimana pengguna tabungan ini (anggota) tidak akan mendapatkan pembagian keuntungan (bagi hasil) dari Koppontren Khairul Amin. Jadi untuk simpanan jenis ini dana milik anggota dititipkan kepada Koppontren Khairul Amin untuk disimpan dan tidak untuk diinvestasikan. Kedua, Simpanan Mudharabah, yaitu simpanan dimana anggota mempercayakan dana untuk disimpan dan dikelola oleh Koppontren Khairul Amin dengan bagi hasil sesuai yang telah disepakati, simpanan ini dapat diambil kapanpun saat diperlukan. Ketiga, Simpanan Mudharabah

Mutlaqah (MDMQ). Ini merupakan simpanan berjangka waktu, yakni 3 bulan, 6 bulan atau 12 bulan. Dana pribadi anggota dikelola oleh Koppontren Khairul Amin untuk diinvestasikan, dan untuk pembagian keuntungannya berdasarkan nisbah kesepakatan antara kedua belah pihak” (Hamidah S.E., wawancara, 06 September 2023)

Selain produk tabungan, Koppontren Khairul Amin juga menyediakan produk-produk pembiayaan. Disediakan produk pembiayaan bertujuan untuk menolong masyarakat atau UMKM yang memerlukan dana, melalui pembelian bahan baku untuk modal usaha, serta kebutuhan lainnya (Hamidah S.E., wawancara, 06 September 2023). Adapun produk-produk pembiayaan yang dimiliki oleh Koppontren Khairul Amin yaitu sebagai berikut;

“Ada empat produk pembiayaan yang ditawarkan kepada anggota. Pertama, Pembiayaan Mudharabah yaitu akad kerjasama usaha antara dua pihak dimana Koppontren Khairul Amin sebagai pihak pertama (pemilik dana) menyetorkan dananya kepada pihak kedua yaitu anggota untuk mengelola usaha tersebut dan keuntungan dibagi di antara mereka sesuai kesepakatan. Kedua, Pembiayaan Musyarakah yaitu akad kerjasama antara Koppontren Khairul Amin dengan anggota, dimana masing-masing pihak memberikan kontribusi dana dengan ketentuan bahwa keuntungan dibagi berdasarkan kesepakatan, sedangkan resiko berdasarkan porsi kontribusi dana. Ketiga, Pembiayaan Murabahah merupakan akad jual-beli antara Koppontren Khairul Amin dengan anggota. Suatu transaksi jual-beli suatu barang sebesar harga perolehan barang ditambah dengan margin yang disepakati oleh kedua belah pihak, dimana penjual menginformasikan terlebih dahulu harga perolehan kepada pembeli. Kemudian yang Keempat, Pembiayaan Qardhul Hasan adalah perjanjian pembiayaan antara Koppontren dengan anggota yang dianggap layak menerima pembiayaan Qardhul Hasan (pengusaha kecil, perorangan yang berada dalam keadaan mendesak). Penerima pembiayaan ini hanya diwajibkan mengembalikan pokok pinjaman pada waktu jatuh tempo.” (Hamidah S.E., wawancara, 06 September 2023)

Berdasarkan pemaparan di atas, dapat diketahui bahwa salah satu strategi pelayanan yang dijalankan Koppontren Khairul Amin dalam

meningkatkan keunggulan bersaing yaitu dengan menciptakan atau menyediakan produk yang dapat membantu kebutuhan masyarakat, sebagaimana tujuan BMT yaitu menolong masyarakat kecil dan UMKM sekitar.

(2) Pelayanan Jemput Bola (*pick up service*)

Definisi dari Pick Up Service secara bahasa yaitu, kata *Pick up* artinya menjemput dan *service* artinya jasa atau layanan. Dalam bahasa Indonesia, *Pick up service* dikenal dengan istilah layanan jemput bola. Layanan Jemput Bola ialah suatu metode pemasaran di mana petugas mengunjungi pelanggan atau calon pelanggan untuk menjelaskan secara langsung produk dan sistem operasionalnya. (Hurriyati, 2005, hlm. 64)

Layanan Jemput Bola merupakan salah satu layanan yang ditawarkan oleh Kopontren Khairul Amin yaitu layanan penjemputan dana langsung ke lapangan. Hal tersebut disampaikan oleh ibu Hamidah, S.E., beliau menyatakan bahwa Kopontren Khairul Amin selalu berusaha melayani dengan sebaik-baiknya kepada anggota yang menyimpan dana ataupun anggota yang melakukan pembiayaan. Kopontren Khairul Amin berusaha agar dapat selalu memberikan kemudahan kepada para anggotanya, salah satunya dengan melakukan layanan jemput bola kepada anggota yang ingin menabung dalam jumlah tertentu, Kopontren Khairul Amin bersedia mengambil dana

tersebut dengan mendatangi secara langsung ke tempat anggota. (Hamidah S.E., wawancara, 06 September 2023)

Adanya layanan jemput bola bermanfaat bagi anggota yang sedang berhalangan, sehingga tidak perlu datang ke kantor secara langsung untuk menabung ataupun melakukan pembayaran angsuran, cukup dengan menunggu karyawan datang ke tempat anggota. Meskipun pada kenyataan sebagian besar anggota lainnya lebih suka bertransaksi secara tradisional atau dengan mendatangi kantor secara langsung.

### (3) Pelayanan yang Cepat

Strategi berikutnya yang dijalankan oleh Koppontren Khairul Amin yaitu memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan disiplin (tepat waktu). Pelayanan yang cepat merupakan strategi yang cocok dijalankan sekarang karena pada dasarnya setiap manusia cenderung menyukai kemudahan, efisiensi, dan efektifitas dalam menjalani segala aktifitas. Disampaikan oleh Auvia Inayati, S.IKom., selaku karyawan Koppontren Khairul Amin, dalam wawancara mengungkapkan;

“Ketika melayani anggota diusahakan dengan cepat terutama ketika sedang ramai, supaya tidak terjadi penumpukan pada antrian”. (Auvia Inayati, S.Ikom., wawancara, 06 September 2023)

Dalam menyampaikan informasi dan menangani permasalahan dengan baik dibutuhkan skill komunikasi yang baik. Karyawan perlu memiliki wawasan yang luas untuk membangun interaksi yang mengesankan dengan anggota atau calon anggota. Menurut Auvia

Inayati, S.Ikom., karyawan harus menguasai setiap produk dan layanan yang dimiliki Kopontren Khairul Amin. Pemahaman terhadap produk dan layanan inilah yang akan membantu saat penyampaian informasi kepada anggota dan calon anggota karyawan, juga membantu dalam menemukan jawaban yang akurat atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh anggota atau calon anggota.

Dalam menangani permasalahan anggota, karyawan harus selalu merespon setiap keluhan yang dialami anggota dengan tenang, serta mampu memberikan jawaban yang bersifat solusi (solutif) sesuai dengan harapan anggota. Ketika mendapati keluhan, tugas karyawan yaitu mampu menangani dan memastikan permasalahan tersebut berhasil diselesaikan dengan baik.

#### (4) Meningkatkan Fasilitas dan Teknologi

Fasilitas merupakan salah satu bentuk dari pelayanan terhadap anggota yang perlu diperhatikan agar menunjang kenyamanan anggota. Selain itu, fasilitas yang lengkap juga akan memotivasi karyawan untuk bekerja lebih giat (produktif) dalam melayani anggota.

Mengenai akses dan pemilihan lokasi kantor-kantor Kopontren Khairul Amin, dipilih lokasi kantor yang strategis seperti berada di dekat pusat kota atau dekat pemukiman warga, tujuannya agar mudah dijangkau oleh anggota. Disediakan juga area parkir dan fasilitas penunjang pelayanan lainnya yaitu ruang tunggu yang dilengkapi

dengan meja, sofa, juga pendingin ruangan berupa AC ataupun kipas angin. Disampaikan juga oleh ibu Hamidah S.E., dalam wawancara beliau mengungkapkan ada keinginan dalam setiap tahun setidaknya Koppontren Khairul Amin bisa membuka satu kantor cabang baru. (Hamidah S.E., wawancara, 06 September 2023).

Koppontren Khairul Amin juga akan melakukan pengembangan di bidang Teknologi Informasi. Hal ini diungkapkan dari wawancara dengan ibu Hamidah, S.E., yaitu;

“Melihat kondisi saat ini yang memasuki era digital, sekarang banyak bermunculan seperti aplikasi pinjaman online yang syaratnya hanya dengan bermodalkan KTP saja, itu juga menjadi tantangan bagi Koppontren Khairul Amin saat ini. Rencananya selanjutnya mungkin kita (Koppontren Khairul Amin) akan meningkatkan di sisi IT.” (Hamidah S.E., wawancara, 06 September 2023)

Adanya pemanfaatan teknologi digital yang baik dalam pelayanan penting bagi perusahaan untuk berkembang dan maju, serta diharapkan akan mendorong terciptanya pelayanan yang efektif, efisien, dan cepat.

#### (5) Tingkat Bagi Hasil yang Tinggi

Memberikan bagi hasil yang lumayan tinggi adalah salah satu strategi yang dijalankan Koppontren Khairul Amin. Hal ini diketahui dari wawancara dengan ibu Hamidah, S.E., beliau mengungkapkan;

“Salah satu keunggulan yang kita (Koppontren Khairul Amin) yaitu di bagi hasil yang lumayan tinggi dibandingkan bank atau lembaga keuangan lainnya. Dana yang telah dihimpun akan kita (Koppontren Khairul Amin) salurkan ke pembiayaan dengan maksimal agar bisa menguntungkan.” (Hamidah S.E., wawancara, 06 September 2023)

Dari bagi hasil, anggota akan memperoleh keuntungan yang diterima dari investasi halal sehingga terhindar dari riba.

#### (6) Menjaga Attitude

Menjaga attitude (sikap) sangatlah penting bagi suatu perusahaan, karena citra perusahaan dapat dinilai dari sikap dan perilaku para pegawai.

Dari wawancara bersama ibu Hamidah, S.E., beliau mengungkapkan bahwa Koppontren Khairul Amin telah menyampaikan kepada semua karyawannya untuk selalu menjaga sikap ketika melayani anggota:

“Semua karyawan di Koppontren Khairul Amin telah dilatih dan diberi contoh serta arahan dalam melayani anggota. Ketika menghadapi anggota usahakan harus selalu ramah dan tetap sopan.” (Hamidah S.E., wawancara, 06 September 2023)

Pernyataan yang sama juga diungkapkan oleh Auvia Inayati, S.Ikom., dalam wawancara disebutkan bagaimana sikap karyawan saat melayani anggota yaitu;

“Harus menggunakan tutur kata yang baik, sopan, dan ramah. Juga dalam menghadapi anggota, kita (karyawan) harus tetap tenang, diusahakan selalu senyum, selalu mengucapkan terimakasih diakhir transaksi, dan jangan sampai terpancing emosi.” (Auvia Inayati, S.Ikom., wawancara, 06 September 2023)

Bersikap ramah dan sopan merupakan hal wajib dilakukan ketika melayani anggota. Keramahan dapat ditunjukkan dengan menyapa bertemu anggota, selalu tersenyum, meminta maaf dan menawarkan bantuan jika terjadi permasalahan pada anggota. Sedangkan sikap sopan



contohnya mengucapkan salam, mempersilahkan anggota untuk duduk, memanggil anggota dengan sebutan “bapak” atau “ibu”, serta mendengarkan keluhan anggota dengan baik tanpa memotong pembicaraan.

Sikap lain yang juga tak kalah penting menurut ibu Hamidah, SE., yaitu bersikap adil. Koppontren Khairul Amin menjunjung tinggi keadilan dengan memberikan perlakuan yang sama terhadap anggota. Hal itu telah disampaikan dalam wawancara bersama ibu Hamidah, SE., sebagai berikut;

“Semua anggota kita (Kopontren Khairul Amin) perlakukan sama. Meskipun anggota tersebut memiliki jabatan di kantornya ataupun pejabat pemerintahan tetap akan diperlakukan sama seperti yang lainnya, artinya kita tidak membedakan seluruh anggota, tidak ada prioritas.” (Hamidah S.E., wawancara, 06 September 2023)

Meskipun setiap karyawan telah disampaikan secara lisan dan dilatih mengenai cara bersikap ketika melayani anggotanya. Tetapi, Koppontren Khairul Amin masih belum memiliki aturan yang resmi (secara tertulis) mengenai etika atau standar dalam berpenampilan, berbicara dan bersikap karyawan saat melayani anggota. Hal ini diungkapkan oleh ibu Hamidah, SE dalam wawancara;

“Kalo aturan secara tertulis (resmi) mengenai cara bersikap, berbicara maupun cara berpakaian itu masih belum ada, tapi secara lisan sudah kami sampaikan kepada semua karyawan.” (Hamidah S.E., wawancara, 06 September 2023)

Dari pernyataan di atas dapat diketahui bahwa di Koppontren Khairul Amin ketika melayani anggotanya senantiasa selalu menjaga sikap, dengan menggunakan tutur kata yang baik, sopan, jujur, ramah,

adil, dan selalu tersenyum, serta selalu mengucapkan terimakasih. Walaupun sampai saat ini masih belum ada aturan resmi secara tertulis yang mengatur mengenai cara bersikap, berbicara, dan berpakaian karyawan ketika menghadapi anggotanya.

#### (7) Selalu Mengutamakan Kepentingan Anggota

Keberadaan anggota menjadi sangat penting bagi koperasi. Karena sebuah BMT tidak akan bertahan lama tanpa adanya nasabah atau anggota setia yang terus menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan, maka bisa dikatakan memenangkan hati nasabah (anggota) harus menjadi fokus utama bagi BMT.

Berfokus terhadap kepentingan anggota merupakan salah satu kunci utama untuk merebut hati anggota dan mempertahankan loyalitas anggota kepada Koppontren Khairul Amin. Adapun bentuk sikap Koppontren Khairul Amin dalam mengutamakan anggota disampaikan oleh ibu Hamidah S.E., yaitu dengan menambah jam operasional kerja.

“Koppontren Khairul Amin selalu memikirkan kepentingan anggotanya. Salah satu buktinya yaitu kami (Koppontren Khairul Amin) tetap buka di hari sabtu. Alasannya karena kami (Koppontren Khairul Amin) memikirkan kepentingan anggota, bagaimana seandainya jika mereka memerlukan dana. Makanya Koppontren Khairul Amin buat jam kerja sampai hari sabtu” (Hamidah S.E., wawancara, 06 September 2023)

Bentuk lain kepedulian Koppontren Khairul Amin terhadap anggotanya yang juga disampaikan oleh ibu Hamidah dalam wawancara yaitu toleransi.

“Dalam pembiayaan, apabila ada anggota yang mengalami kendala saat membayar angsuran maka Koppontren Khairul Amin akan beri keringanan misalnya dengan perpanjangan tenggat waktu pembayaran dan tidak dikenakan denda. Kemudian, untuk anggota yang ingin mengajukan pembiayaan tetapi berhalangan untuk datang langsung ke kantor, bisa saja file berkas-berkasnya dikirim melalui whatsapp.” (Hamidah S.E., wawancara, 06 September 2023)

Selain itu, Koppontren Khairul Amin juga berusaha agar dapat memberikan perhatian dan membantu segala permasalahan anggota dengan baik. Seperti yang disampaikan oleh Auvia Inayati, Ikom., dalam wawancara sebagai berikut.

“Contohnya itu kalo ada anggota yang sudah lansia dan penglihatannya kurang baik, sebagai kasir (penghimpun dana) biasanya kami membantu beliau ketika mengisi slip setoran, penarikan ataupun angsuran. Selain itu, kalo ada masalah atau kendala yang dialami anggota atau calon anggota ketika ingin menabung atau ingin melakukan pinjaman, akan kami bantu sampai selesai”. (Auvia Inayati, S.Ikom., wawancara, 06 September 2023)

Dari pernyataan di atas, dapat diketahui bahwa mendahulukan kepentingan anggota tidak hanya sekedar menyediakan produk dan layanan yang berkualitas tetapi juga tentang benar-benar memahami keinginan anggota dan mampu menawarkan solusi terbaik untuk permasalahan mereka, serta menjaga komunikasi yang baik dengan mereka. Dengan fokus pada kepentingan anggota, Koppontren Khairul Amin dapat membangun hubungan yang kuat dengan anggota.

#### (8) Menyediakan Layanan PPOB (Payment Point Online Bank)

Layanan Payment Point Online Bank (PPOB) merupakan layanan pembayaran yang mengandalkan jaringan internet (online). Koppontren

Khairul Amin menyediakan layanan PPOB ini untuk memudahkan anggota atau masyarakat sekitar dalam membayar tagihan dengan cepat, praktis dan aman. Jenis pembayaran PPOB yang bisa dilakukan di Kopontren Khairul Amin yaitu pembayaran tagihan listrik PLN, token Prabayar PLN, pembayaran tagihan telepon dan WIFI, tagihan PDAM, dan sebagainya.

Layanan PPOB ini menawarkan kemudahan serta kenyamanan bagi anggota dan masyarakat sekitar agar dapat membayar tagihan di satu tempat sekaligus yaitu Kopontren Khairul Amin, tanpa mendatangi masing-masing kantor penyedia layanan.

(9) Menjalin Hubungan yang Baik dengan Anggota dan Karyawan.

Menciptakan lingkungan kerja yang nyaman serta terciptanya hubungan yang harmonis dengan para anggota merupakan langkah selanjutnya yang dijalankan Kopontren Khairul Amin dalam meningkatkan keunggulan bersaing.

Untuk menciptakan suasana kerja yang nyaman maka harus ada hubungan yang baik antara sesama rekan kerja, yang kemudian akan berdampak positif terhadap efisiensi dan produktifitas kinerja. Berdasarkan wawancara dengan ibu Hamidah, SE., beliau mengungkapkan bahwa;

“Sejak awal di Kopontren Khairul Amin sudah diterapkan sistem kekeluargaan, baik itu para pengurus maupun para pengelola semua menjalin hubungan dengan baik dan dianggap satu keluarga, yaitu

keluarga besar Koppontren Khairul Amin.” (Hamidah S.E., wawancara, 06 September 2023)

Auvia Inayati, S.IKom., menambahkan pernyataan di atas mengenai cara menjalin hubungan sesama rekan kerja yaitu:

“Selalu hormat dan menghargai terhadap sesama rekan kerja, siap berkerjasama, serta saling bantu-membantu saat ada kesulitan”. (Auvia Inayati, S.Ikom., wawancara, 06 September 2023)

Selain kepada sesama rekan, hubungan yang baik dengan para anggota juga sangat diperlukan, mengingat keberadaan konsumen (anggota) bagi perusahaan atau organisasi (Koppontren Khairul Amin) sangatlah penting. Menjalinkan komunikasi yang baik dengan para anggota merupakan kunci dari terciptanya hubungan yang harmonis.

Hamidah SE., dalam wawancara menyampaikan bahwa untuk mempererat hubungan dengan anggota, ada beberapa hal yang dilakukan yaitu;

“Pertama, Koppontren Khairul Amin mengadakan Rapat Anggota Tahunan (RAT). Rapat ini dilaksanakan tiap satu kali dalam setahun. Yang kedua, Koppontren Khairul Amin juga melaksanakan diklat atau seminar, yang mana juga melibatkan para anggota. Kemudian, Koppontren Khairul Amin juga selalu berusaha menjalin komunikasi dengan anggota baik melalui whatsapp maupun langsung di kantor sambil diajak ngobrol sebentar.” (Hamidah S.E., wawancara, 06 September 2023)

Dengan melibatkan anggota di beberapa kegiatan, akan membangun hubungan jangka panjang yang kuat dengan anggota, yang juga memberikan berdampak positif dalam membantu meningkatkan kualitas lembaga, kepercayaan serta kepuasan anggota.

### C. Analisis Data

#### **Analisis SWOT terhadap Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Keunggulan Bersaing Koppontren Khairul Amin**

Setelah diketahui strategi pelayanan yang dijalankan oleh Koppontren Khairul Amin yang telah dipaparkan pada penyajian data, langkah selanjutnya yaitu dilakukan analisis data. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan analisis SWOT untuk menentukan kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman pada Koppontren Khairul Amin. Kemudian keempat aspek tersebut digunakan untuk merumuskan strategi pelayanan yang dapat meningkatkan keunggulan bersaing.

##### 1. Menentukan kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman.

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, didapatkan beberapa kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman bagi Koppontren Khairul Amin, antara lain:

###### a. Kekuatan (*Strength*)

Kopontren Khairul Amin memiliki kekuatan dari pelayanan yang dapat dimanfaatkan untuk mencapai keunggulan bersaing yaitu sebagai berikut;

###### 1) Karyawan yang responsif/cepat tanggap.

Kopontren Khairul Amin membagi karyawannya ke beberapa divisi yaitu penghimpun dana, penyalur dana, dan lapangan (survei) tujuannya agar dapat memberikan pelayanan yang cepat tanggap kepada anggota. Penghimpun dana bertugas melayani

anggota yang ingin menyetor dana, menarik dana, dan membayar angsuran. Sedangkan bagi anggota yang ingin membuka rekening tabungan, mengajukan pembiayaan, ataupun menginginkan informasi mengenai produk-produk di Koppontren Khairul Amin akan dilayani oleh penyalur dana.

2) Waktu antrian yang lebih singkat daripada bank.

Di Koppontren Khairul Amin, waktu tunggu antrian yang singkat dibandingkan bank, sangat bermanfaat bagi anggota yang memiliki kesibukan atau jadwal yang padat sehingga tidak perlu antri yang panjang.

3) Pemilihan lokasi kantor yang strategis.

Lokasi kantor yang dipilih Koppontren Khairul Amin berada di daerah yang ramai seperti pusat kota, pasar, atau dekat pemukiman warga dengan akses lokasi yang mudah dijangkau.

4) Menyediakan layanan Jemput Bola dan PPOB.

Selain menyediakan produk simpanan dan pembiayaan, Koppontren Khairul Amin juga menawarkan layanan jemput bola dan PPOB untuk mempermudah anggota.

5) Tidak ada denda keterlambatan pembayaran angsuran.

Bagi anggota yang terlambat membayar angsuran pembiayaan di Koppontren Khairul Amin tidak akan dibebankan denda, dikarenakan Koppontren Khairul Amin menganut prinsip syariah.

6) Bagi hasil/SHU yang lumayan besar.

Kopontren Khairul Amin menawarkan bagi hasil yang lumayan besar dibandingkan lembaga lain. Besaran bagi hasil ini tergantung pada penyaluran pembiayaan yang baik, yang berhubungan dengan pendapatan lembaga. Semakin besar pendapatan yang diperoleh maka semakin besar juga bagi hasil yang akan diterima anggota. Selain itu jika menabung di Kopontren Khairul Amin juga tidak dikenakan potongan biaya administrasi bulanan seperti pada bank.

b. Kelemahan (*Weakness*)

Pelayanan di Kopontren Khairul Amin memiliki beberapa kelemahan yaitu sebagai berikut;

1) Belum ada aturan resmi (secara tertulis) mengenai standar pelayanan.

Saat ini Kopontren Khairul Amin masih belum memiliki aturan resmi (secara tertulis) mengenai standar pelayanan, yang mencakup etika atau cara karyawan dalam berpenampilan, berbicara, dan bersikap saat melayani anggota. Meskipun begitu, semua karyawan telah diberitahu dan diarahkan secara lisan.

2) Teknologi operasional yang belum lengkap.

Dari segi teknologi, Kopontren Khairul Amin masih belum bisa menyaingi bank, yang mana mereka memiliki ATM, mesin penghitung uang, mesin pendeteksi uang palsu, dan sebagainya.



3) Sistem pelayanan yang umumnya masih manual.

Umumnya pelayanan di Koppontren Khairul Amin masih secara manual/tradisional yaitu dengan datang langsung ke kantor.

4) Jam pelayanan yang masih terbatas.

Akibat sistem pelayanan yang umumnya masih manual, belum ada teknologi seperti ATM dan mobile banking, maka jam pelayanan di Koppontren Khairul Amin saat ini masih terbatas, yaitu menyesuaikan jam operasional kantor.

5) Lokasi kantor yang masih di 2 wilayah/kota saja, yaitu di kota banjarbaru dan martapura.

Walaupun saat ini Koppontren Khairul Amin telah memiliki satu kantor pusat dan lima kantor cabang, tetapi kantor-kantor tersebut semuanya berada di wilayah kota Martapura Kabupaten Banjar dan Kota Banjarbaru.

6) Penggunaan sosial media sebagai media pelayanan dan sarana informasi masih kurang.

Saat ini pemanfaatan media sosial sebagai media pelayanan dan informasi di Koppontren Khairul Amin masih kurang aktif. Padahal dengan adanya media sosial, masyarakat atau anggota untuk mendapatkan informasi tanpa harus datang langsung ke kantor.

c. Peluang (*Opportunity*)

Adapun beberapa peluang yang dimiliki oleh Kopontren Khairul amin yaitu antara lain;

1) Perkembangan teknologi.

Jika peluang perkembangan teknologi dapat dimanfaatkan dengan baik oleh Kopontren Khairul Amin, maka dapat memberikan kemudahan pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

2) Masyarakat lingkungan sekitar mayoritas muslim.

Masyarakat Kalimantan Selatan yang 96,80% beragama Islam dapat menjadi peluang bagi Kopontren Khairul Amin karena sesuai dengan BMT yang bergerak agar unggul dalam bersaing karena Kopontren Khairul Amin menggunakan prinsip syariah dalam pelayanannya.

3) Mata pencaharian masyarakat sekitar mayoritas pedagang.

Mayoritas penduduk kota Martapura bermata pencaharian sebagai pedagang dan petani. Ini menjadi peluang bagi Kopontren Khairul Amin yang memang target penyaluran dananya kepada masyarakat kecil dan menengah yang tidak terjangkau oleh bank.

d. Ancaman (Threats)

Beberapa ancaman yang dimiliki oleh Kopontren Khairul Amin antara lain;

1) Munculnya banyak pesaing baru.

Maraknya bermunculan pesaing-pesaing baru yang menawarkan pinjaman dengan prosedur yang jauh lebih praktis, seperti pinjaman online menjadi ancaman bagi Koppontren Khairul Amin.

- 2) Produk dan layanan yang disediakan serupa dengan Lembaga Keuangan Syariah lainnya.

Ancaman selanjutnya yaitu banyak Lembaga Keuangan Syariah lainnya yang juga memiliki produk tabungan dan produk pembiayaan, serta layanan yang serupa dengan yang ditawarkan Koppontren Khairul Amin.

- 3) Prosedur layanan dan persyaratan yang ditawarkan pesaing lebih mudah dan praktis, serta fasilitas dan teknologi yang lebih lengkap.

Ancaman eksternal berikutnya yang dimiliki Koppontren Khairul Amin yaitu prosedur pinjaman pesaing (seperti pinjaman online) yang lebih praktis secara online tanpa perlu datang langsung ke kantor, persyaratan yang mudah hanya dengan KTP, serta fasilitas dan teknologi yang dimiliki pesaing (bank) lebih unggul.

## 2. Analisis Matriks IFE (*Internal Factor Evaluation*) dan EFE (*Eksternal Factor Evaluation*)

### a. Matriks IFE (*Internal Factor Evaluation*)

Dari hasil identifikasi terhadap internal pelayanan di Kopontren Khairul Amin, didapatkan beberapa kekuatan dan kelemahan. Selanjutnya, dilakukan pemberian bobot dan rating terhadap faktor-faktor tersebut.

**Tabel 4.1 Matriks IFE**

<b>Faktor-Faktor Strategi Internal</b>		<b>Bobot</b>	<b>Rating</b>	<b>Bobot x Rating</b>
<b>Kekuatan</b>				
1	Karyawan yang responsif/cepat tanggap	0,1	3	0,3
2	Waktu antrian yang lebih singkat daripada bank.	0,066666667	3	0,2
3	Pemilihan lokasi kantor yang strategis	0,066666667	4	0,266666667
4	Menyediakan layanan jemput bola dan PPOB	0,066666667	3	0,2
5	Tidak ada denda keterlambatan pembayaran angsuran	0,1	4	0,4
6	Bagi hasil atau SHU yang lumayan besar	0,1	3	0,3
<b>Jumlah</b>		<b>0,5</b>		<b>1,666666667</b>
<b>Kelemahan</b>				
1.	Belum ada aturan resmi (secara tertulis) mengenai standar pelayanan.	0,1	1	0,1
2.	Teknologi operasional belum lengkap.	0,1	1	0,1
3.	Sistem pelayanan yang umumnya masih manual	0,066666667	2	0,133333333

4.	Jam operasional pelayanan yang terbatas.	0,1	2	0,2
5.	Lokasi kantor yang masih di 2 wilayah/kota saja,	0,066666667	2	0,133333333
6.	Penggunaan sosial media masih kurang.	0,066666667	1	0,066666667
<b>Jumlah</b>		<b>0,5</b>		<b>0,533333333</b>
<b>Total</b>		<b>1</b>		<b>X</b>

Setelah dilakukan perhitungan bobot dan rating pada faktor internal diatas, dapat diketahui Kekuatan utama Koppontren Khairul Amin yaitu tidak ada denda keterlambatan (skor 0,4) dan kelemahannya yaitu jam pelayanan terbatas (skor 0,2).

Dari matriks IFE dapat dicari sumbu X, untuk mengetahui kondisi perusahaan terkini yaitu ada di posisi kuat ataukah lemah. Untuk menentukan sumbu X, langkah yang dilakukan yaitu:

$$\begin{aligned}
 \text{Sumbu X} &= \text{Jumlah bobot} \times \text{rating kekuatan} - \text{jumlah bobot} \times \\
 &\quad \text{rating kelemahan} \\
 &= 1,666666667 - 0,533333333 \\
 &= 1,133333333
 \end{aligned}$$

Nilai ini diletakkan di sumbu horizontal (S).

b. Matriks EFE (*Eksternal Factor Evaluation*)

Kemudian juga dilakukan hasil identifikasi terhadap faktor-faktor eksternal pelayanan Koppontren Khairul Amin didapat beberapa

peluang dan ancaman. Faktor-faktor tersebut diberikan bobot dan rating sesuai ketentuan.

**Tabel 4.2 Matriks EFE**

Faktor-Faktor Strategi Eksternal		Bobot	Rating	Bobot x Rating
<b>Peluang</b>				
1.	Pengembangan teknologi	0,1875	4	0,75
2.	Masyarakat lingkungan sekitar mayoritas muslim	0,15625	3	0,46875
3.	Mata pencaharian masyarakat sekitar mayoritas pedagang.	0,125	3	0,375
<b>Jumlah</b>		<b>0,46875</b>		<b>1,59375</b>
<b>Ancaman</b>				
1.	Munculnya banyak pesaing baru.	0,1875	1	0,1875
2.	Produk serupa dengan Lembaga Keuangan Syariah lainnya.	0,1875	1	0,1875
3.	Prosedur layanan dan persyaratan yang ditawarkan pesaing lebih mudah dan praktis, serta fasilitas dan teknologi yang lebih lengkap.	0,15625	2	0,3125
<b>Jumlah</b>		<b>0,53125</b>		<b>0,6875</b>
<b>Total</b>		<b>1</b>		<b>Y</b>

Perhitungan bobot dan rating pada faktor eksternal mendapatkan hasil yaitu peluang tertinggi yang dimiliki Kopontren Khairul Amin

adalah perkembangan teknologi (skor 0,75) dan ancaman terbesarnya ialah prosedur layanan dan persyaratan pesaing lebih mudah, praktis serta fasilitas dan teknologi pesaing yang lebih lengkap (skor 0,31).

Dari matrik EFE diatas dapat digunakan untuk mendapatkan sumbu Y, untuk menentukan keadaan perusahaan terkini yaitu ada di posisi berpeluang ataukah terancam. Langkah yang dilakukan untuk mendapatkan sumbu Y yaitu:

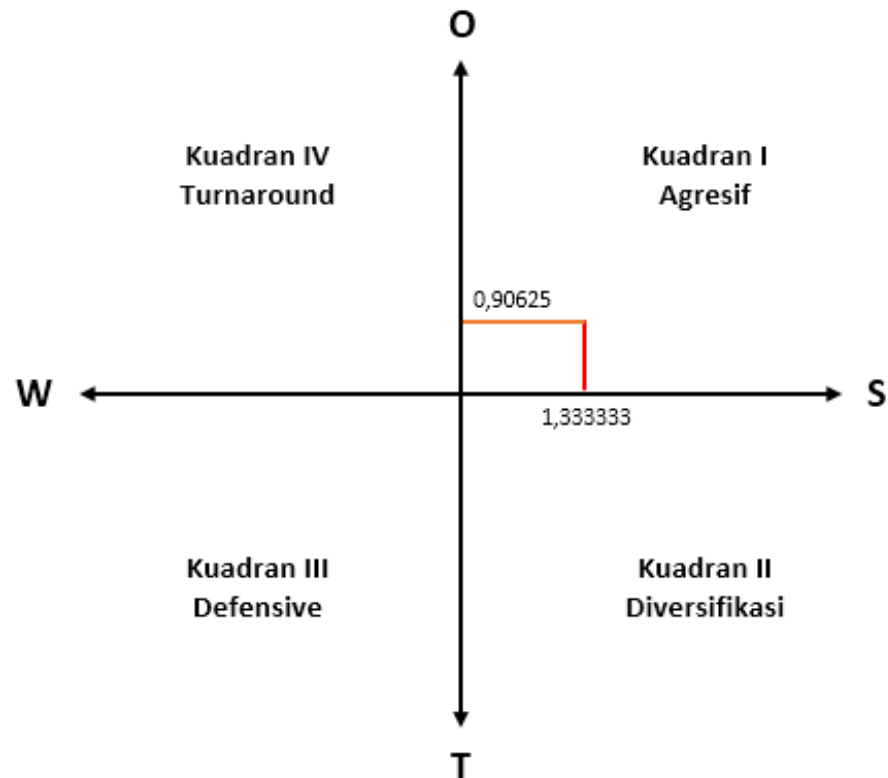
$$\begin{aligned} \text{Sumbu Y} &= \text{jumlah bobot x rating peluang} - \text{jumlah bobot x rating} \\ &\quad \text{ancaman} \\ &= 1,59375 - 0,6875 \\ &= 0,90625 \end{aligned}$$

Nilai ini diletakkan pada sumbu vertikal (O).

### 3. Penentuan Kuadran SWOT

Berdasarkan analisis IFE dan EFE yang telah dilakukan, didapatkan hasil perhitungan total skor IFE sebesar 1,333333 yang diletakkan pada sumbu horizontal (S). Sedangkan hasil perhitungan total skor EFE sebesar 0,90625 yang diletakkan pada sumbu vertikal (O).

#### **Gambar 4.3 Gambar Kuadran Analisis SWOT**



Keterangan:

- I. Kuadran I pada perusahaan menunjukkan bahwa keadaan perusahaan terkini sangat menguntungkan, dimana perusahaan tersebut mempunyai peluang dan kekuatan. Strategi yang harus diambil untuk perusahaan yang berada pada posisi ini adalah mendukung kebijakan pertumbuhan yang agresif.
- II. Posisi kuadran II pada perusahaan artinya menghadapi berbagai ancaman namun perusahaan masih memiliki kekuatan internal. Strategi yang digunakan yaitu dengan memanfaatkan peluang jangka panjang menggunakan kekuatan yang dimiliki atau strategi diversifikasi.



- III. Letak perusahaan di kuadran III menunjukkan bahwa perusahaan mempunyai peluang yang sangat besar, namun disisi lain juga terdapat kelemahan internal. Perusahaan harus fokus untuk meminimalisir permasalahan internalnya sehingga dapat menangkap peluang pasar dengan lebih baik.
- IV. Kuadran IV pada posisi perusahaan menunjukkan bahwa perusahaan sedang menghadapi keadaan yang kurang menguntungkan, selain adanya berbagai ancaman perusahaan juga memiliki kelemahan internal.

Setelah nilai diletakkan pada sumbu horizontal (S) dan vertikal (O), maka didapatkan posisi titik kordinat berada pada kuadran I, artinya menandakan bahwa Koppontren Khairul Amin berada di posisi yang sangat bagus. Pada situasi ini, strategi yang diterapkan adalah dengan mendukung kebijakan pertumbuhan yang agresif (*Growth Oriented Strategy*) dengan memanfaatkan peluang yang ada serta kekuatan internal yang dimiliki Koppontren Khairul Amin.

#### 4. Analisis Matriks SWOT

Matriks SWOT akan menggambarkan kondisi yang dialami Koppontren Khairul Amin. Matriks ini digunakan untuk membantu perumusan strategi yang tepat yaitu strategi SO, strategi WO, strategi ST, dan strategi WT.

Tabel 4.4 MATRIKS SWOT

	<p><b>Kekuatan (S)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Karyawan yang responsif / cepat tanggap.</li> <li>2. Waktu antrian yang lebih singkat daripada bank.</li> <li>3. Pemilihan lokasi kantor yang strategis.</li> <li>4. Menyediakan layanan jemput bola dan PPOB.</li> <li>5. Tidak ada denda keterlambatan pembayaran angsuran (non riba).</li> <li>6. Bagi hasil atau SHU yang lumayan besar.</li> </ol>	<p><b>Kelemahan (W)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Belum ada aturan resmi (secara tertulis) mengenai standar pelayanan.</li> <li>2. Teknologi operasional belum lengkap.</li> <li>3. Sistem pelayanan yang umumnya masih manual.</li> <li>4. Jam pelayanan yang masih terbatas.</li> <li>5. Lokasi kantor yang masih di 2 wilayah/kota saja,</li> <li>6. Penggunaan sosial media sebagai media informasi dan pelayanan masih kurang.</li> </ol>
<p><b>Peluang (O)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengembangan teknologi</li> <li>2. Masyarakat lingkungan sekitar mayoritas muslim</li> <li>3. Mata pencaharian masyarakat Kalimantan Selatan yang mayoritas pedagang dan petani.</li> </ol>	<p><b>Strategi SO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membangun citra pelayanan yang cepat, tepat, baik, dan tetap mengutamakan prinsip syariah (tanpa riba). (S1, S2, S5, O1, O2)</li> <li>2. Melakukan sosialisasi ke masyarakat sekaligus promosi keunggulan produk, serta layanan yang dimiliki Kopontren Khairul Amin. (S4, S5, S6, O2)</li> </ol>	<p><b>Strategi WO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membuat aturan standar pelayanan yang resmi (secara tertulis) dengan berdasarkan prinsip syariah. (W1, O2)</li> <li>2. Menciptakan sistem pelayanan digital untuk memaksimalkan jam pelayanan terhadap anggota (W2, W3, W4, O1)</li> <li>3. Memperluas cakupan wilayah daerah-daerah yang belum terjangkau. (W5, O3)</li> <li>4. Lebih aktif dalam menggunakan media sosial dan teknologi</li> </ol>

	3. Memilih lokasi kantor sesuai dengan peluang. (S3, O2, O3)	lainnya sebagai media informasi dan pelayanan. (W6, O1)
<b>Ancaman (T)</b> 1. Munculnya banyak pesaing baru. 2. Produk atau layanan serupa dengan Lembaga Keuangan Syariah lainnya. 3. Prosedur layanan dan persyaratan yang ditawarkan pesaing lebih mudah dan praktis, serta fasilitas dan teknologi yang lebih lengkap.	<b>Strategi ST</b> 1. Mempertahankan pelayanan yang baik dan responsif agar unggul dari para pesaing. (S1, S2, T1) 2. Memaksimalkan pelayanan Jemput Bola, PPOB, serta keunggulan produk Koppontren Khairul Amin lainnya. (S4, S5, T1, T2) 3. Memanfaatkan dana dengan yang dihimpun untuk disalurkan sebaik mungkin, agar selalu dapat memberikan bagi hasil yang besar. (S6, T1)	<b>Strategi WT</b> 1. Meningkatkan fasilitas dan menciptakan program berbasis Teknologi Informasi untuk kemudahan pelayanan. (W3, W4, T3) 2. Melakukan inovasi layanan agar mampu bersaing dengan kompetitor. (W3, T2) 3. Meningkatkan kualitas SDM, perbaikan monitoring serta evaluasi pelayanan. (W1, W6, T1, T3)

### Pembahasan:

#### 1) Strategi S-O

Strategi SO ialah strategi yang menggunakan kekuatan yang dimiliki

Koppontren Khairul Amin untuk memanfaatkan peluang yang ada.

- a) Membangun citra pelayanan yang cepat, tepat, baik, dan tetap mengutamakan prinsip syariah (tanpa riba).

*Brand image* (citra merek) adalah persepsi konsumen tentang suatu produk atau jasa yang ditawarkan berdasarkan kualitas yang diberikan. Untuk mendapatkan citra merek yang unggul, Koppontren dapat memanfaatkan peluang yang dimiliki Koppontren Khairul Amin yaitu masyarakat lingkungan yang mayoritas muslim. Keadaan masyarakat yang mayoritas muslim cocok dengan Koppontren Khairul Amin yang memang berprinsip syariah. Maka strategi yang perlu dilakukan yaitu terus meningkatkan pelayanan yang baik, cepat, serta tetap mengutamakan prinsip syariah (tanpa riba).

- b) Melakukan sosialisasi ke masyarakat sekitar sekaligus promosi keunggulan produk, serta layanan yang dimiliki Koppontren Khairul Amin.

Sosialisasi merupakan hal yang penting, karena dengan melakukan sosialisasi akan menciptakan hubungan yang baik antara Koppontren Khairul Amin dengan masyarakat. Koppontren Khairul Amin dapat melakukan sosialisasi dengan memanfaatkan peluang yang ada, seperti ke tempat-tempat yang lingkungannya mayoritas muslim. Peluang tersebut tentunya akan mempermudah dalam memberikan edukasi mengenai ekonomi syariah, sekaligus promosi untuk memperkenalkan keunggulan produk dan layanan yang dimiliki Koppontren Khairul Amin.

- c) Memilih lokasi kantor sesuai dengan peluang.

Terdapat dua peluang yaitu masyarakat yang mayoritas muslim, serta mata pencaharian masyarakat Kalimantan Selatan yang dominan pedagang dan petani. Maka strategi yang dapat dilakukan yaitu membuka kantor cabang yang lingkungan sekitarnya masyarakat muslim atau melakukan pendekatan ke pasar atau daerah yang masyarakatnya petani.

## 2) Strategi W-O

Strategi WO yakni pembuatan strategi dengan meminimalkan kelemahan yang dimiliki Kopontren Khairul Amin guna memanfaatkan peluang yang ada, antara lain:

- a) Membuat aturan standar pelayanan yang resmi (secara tertulis) dengan tetap berdasarkan prinsip syariah.

Standar pelayanan penting bagi perusahaan sebagai ukuran kerja karyawan saat melayani anggota atau calon anggota. Meskipun semua karyawan Kopontren Khairul Amin telah disampaikan secara lisan tentang etika atau cara berpenampilan, berbicara dan bersikap saat menghadapi atau melayani anggota, tetapi akan lebih baik jika dibuat standar pelayanan yang resmi (secara tertulis). Karena dengan adanya standar pelayanan, akan memudahkan para karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik, meminimalisir terjadi kesalahan, serta meningkatkan kualitas atau kinerja pelayanan sesuai seperti yang dibutuhkan masyarakat.

- b) Menciptakan sistem pelayanan digital untuk memaksimalkan jam pelayanan terhadap anggota.

Kekurangan Kopontren Khairul Amin yaitu sistem operasional pelayanan di Kopontren umumnya dilakukan dengan manual dan jam pelayanan yang terbatas. Untuk mengatasinya, strategi yang dapat digunakan yaitu dengan menciptakan aplikasi layanan digital yang mempermudah anggota untuk dapat melakukan pengecekan saldo rekening, mengakses informasi seputar produk tabungan dan pembiayaan, pembayaran PPOB, dan sebagainya., yang dapat dilakukan 24 jam, kapanpun dan dimanapun.

- c) Memperluas cakupan wilayah daerah-daerah yang belum terjangkau.

Menambah kantor cabang artinya memperluas jangkauan bisnisnya ke wilayah baru. Selain untuk memperluas jaringan pelanggan, adanya kantor cabang dapat memudahkan anggota untuk mendapatkan pelayanan tanpa perlu mendatangi kantor pusat yang terkadang jauh dari rumah.

- d) Lebih aktif dalam menggunakan media sosial dan teknologi lainnya sebagai media informasi dan pelayanan.

Kopontren Khairul Amin dapat meningkatkan pemanfaatan media sosial sebagai alat berkomunikasi dan berbagi informasi kepada anggotanya. Dengan media sosial, akan mempermudah

anggota mengakses informasi-informasi penting terkait Koppontren Khairul Amin tanpa harus datang ke kantor.

### 3) Strategi S-T

Strategi ST yaitu strategi yang menggunakan kekuatan-kekuatan yang dimiliki Koppontren Khairul Amin untuk mengatasi ancaman antara lain yaitu:

- a) Mempertahankan pelayanan yang baik dan responsif agar unggul dari para pesaing.

Untuk menghadapi ancaman munculnya pesaing baru, Koppontren Khairul Amin harus mengatasi kelemahan dan mempertahankan kinerja pelayanan yang baik dan responsif.

- b) Memaksimalkan pelayanan Jemput Bola, layanan PPOB, serta keunggulan produk Koppontren Khairul Amin lainnya agar mampu unggul dari pesaing.

Strategi berikutnya yaitu Koppontren Khairul Amin dapat memaksimalkan pelayanan Jemput Bola dan layanan PPOB di semua kantor cabang, sehingga dapat menimbulkan kepuasan bagi para anggota dan meningkatkan keunggulan bersaing.

- c) Memanfaatkan dana dengan yang dihimpun untuk disalurkan sebaik mungkin, agar selalu dapat memberikan bagi hasil yang besar.

Kekuatan Koppontren Khairul Amin yaitu pemberian bagi hasil atau SHU yang besar kepada anggotanya. Maka strategi yang perlu

dilakukan Kopontren Khairul Amin ialah dengan menyalurkan dana yang telah dihimpun dengan sebaik mungkin, guna mempertahankan keunggulan yang dimiliki.

#### **4) Strategi WT**

Strategi WT yaitu strategi yang meminimalkan kelemahan-kelemahan yang dimiliki Kopontren Khairul Amin dan untuk menghindari ancaman antara lain:

- a) Meningkatkan fasilitas dan teknologi Informasi untuk kemudahan pelayanan.

Fasilitas yang lengkap dan teknologi yang canggih dapat menciptakan kenyamanan, kepuasan anggota, mempercepat proses kerja. Untuk menghindari ancaman, strategi yang dapat dilakukan Kopontren Khairul Amin adalah dengan menambah teknologi operasional seperti mesin penghitung uang dan pendeteksi uang palsu, serta meningkatkan Teknologi Informasi (IT) untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam pelayanan.

- b) Melakukan inovasi dalam pelayanan agar mampu bersaing dengan kompetitor.

Untuk mencapai keunggulan bersaing, Kopontren Khairul Amin harus menciptakan keunikan produk atau melakukan inovasi terhadap layanan agar mampu bersaing dengan kompetitor.



Misalnya pelayanan yang awalnya manual, dilakukan inovasi dengan adanya teknologi seperti mobile banking.

- c) Meningkatkan kualitas SDM, perbaikan monitoring serta evaluasi pelayanan.

Agar dapat menjaga kualitas layanan tetap baik, diperlukan peningkatan kualitas SDM dengan melakukan pelatihan dan pengembangan yang dapat membantu karyawan meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan kemampuan mereka dalam melaksanakan tugas-tugas pekerjaan. Selain itu, juga perlu dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelayanan.