

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Gambaran Objek dan Penelitian

#### 1. Sejarah Singkat KSPPS Artha Bahana Syariah

KSPPS atau sering disebut dengan Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah merupakan koperasi yang aktivitas usahanya meliputi simpanan, pinjaman dan pembiayaan berdasarkan prinsip syariah yang terdapat mengelola zakat, infaq atau sedekah serta wakaf. Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang atau badan hukum yang kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat berdasar atas asas kekeluargaan sebagaimana yang dimaksud peraturan perundang-undangan perkoperasian.<sup>1</sup>

Begitu pula dengan berdirinya KSP Artha Bahana pertama kali pada tanggal 1 September 2007 di Jalan Hos Cokroaminoto Pati tepatnya di ruko yang berukuran 4x12 meter dimana sistem dalam koperasi tersebut belum memenuhi sistem syariah dan masih menggunakan sistem konvensional untuk mewujudkan visi bersama yaitu menjadi koperasi yang mandiri dan tangguh. Dengan tekad itulah para pengurus dan karyawan yang saat itu berjumlah 5 orang bersemangat dan terus berjuang dalam kurun waktu 1 tahun, kemudian setelah melewati perjalanan kurun waktu tersebut KSP Artha Bahana berhasil membuka kantor cabang yang pertama di Wedarijaksa tepatnya pada tanggal 1 september 2008 disusul kantor-kantor cabang lainnya. Pada tahun 2017 KSP Artha Bahana resmi merubah sistem koperasi tersebut yang semula menggunakan sistem konvensional berganti menggunakan sistem syariah sehingga berubah nama menjadi KSPPS Artha Bahana Syariah. Selain itu KSPPS Artha Bahana Syariah berusaha untuk memberikan pelayanan yang prima yang harus selalu terpatri dalam benak seluruh karyawannya sehingga mampu menarik simpati masyarakat untuk menjadi anggota dimana terbukti dalam antusias anggota penabung.

Demi memperluas jaringan pelayanan akhirnya KSPPS Artha Bahana Syariah setiap tahun menggepakkan sayapnya di beberapa kabupaten di Jawa Tengah hingga pada saat 2021 ini sudah memiliki 17 kantor cabang dan satu kantor pusat operasional (KPO). Perlahan namun pasti, KSPPS Artha Bahana Syariah

---

<sup>1</sup> KSPPS Artha Bahana Syariah, diakses pada 1 Juli 2023. <https://arthabahana.com>.

selalu ingin memperbaiki diri. Dengan dilengkapi sistem komputerisasi secara online, KSPPS Artha Bahana Syariah siap berkompetisi dalam era globalisasi. Tantangan yang berat, tapi kami yakin dengan kebersamaan, kekompakan dan semangat bersatu akan menjadi “BINTANG”.<sup>2</sup>

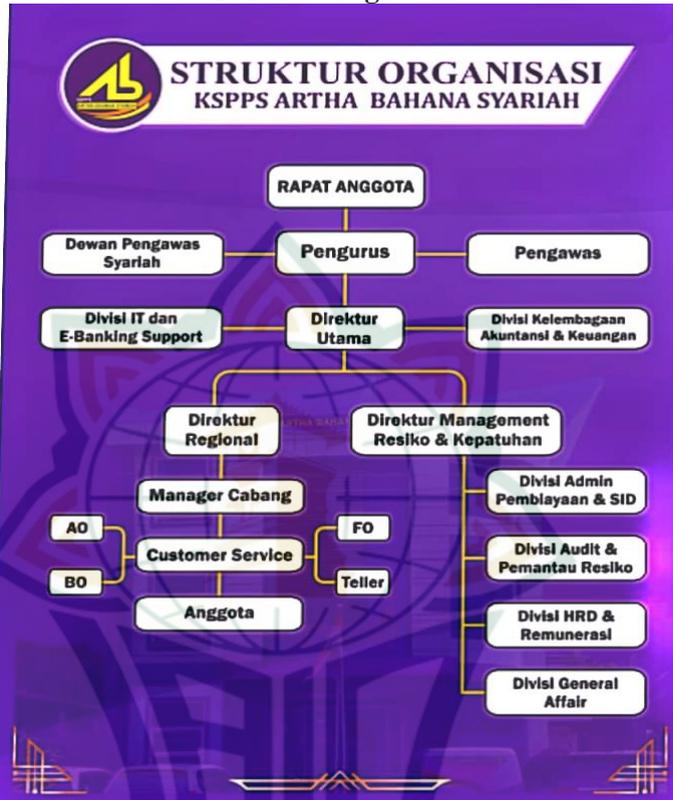
## 2. Profil KSPPS Artha Bahana Syariah

- a. Nama Koperasi : KSPPS Artha Bahana Syariah
- b. Tanggal Berdiri : 01 September 2007
- c. Alamat Koperasi : Jl. Raya Pati-Gabus Km.1
  - Telepon : 0295-383414
  - Email : [arthabahana\\_kpo@yahoo.com](mailto:arthabahana_kpo@yahoo.com)
  - Website : [www.arthabahana.com](http://www.arthabahana.com)
- d. No. Akta Pendirian : -60-  
Tgl : 05 September 2007
- e. No. & Tanggal Pengesahan Badan Hukum  
Nomor BH : 243/NH/XVI.17/XI/2007  
PAD : 18/XVI/XI/2014 SK GUB : 518/108/14  
Tanggal : 06 November 2007
- f. General Manajer : Umini
- g. Perijinan & No. NPWP yang dimiliki :
  1. SIUP Nomor : 20/11-05/PB/VI/2008
  2. TDP Nomor : 11,05,2,65,00453
  3. NPWP Nomor : 02.908.428.2-507.000

---

<sup>2</sup> Wawancara dari lokasi penelitian KSPPS Artha Bahana Syariah pada tanggal 15 Juni 2023 pukul 13:07 WIB.

**3. Struktur Organisasi KSPPS Artha Bahana Syariah**  
**Tabel 4.4**  
**Struktur Organisasi**



**Visi dan Misi KSPPS Artha Bahana Syariah**

**Visi :**

“Menjadi Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) yang Mandiri dan Tangguh”

**Misi :**

- a. Memperkuat pemodalannya sendiri
- b. Mempunyai SDM yang kompeten dan profesional dibidangnya
- c. Sistem komputerisasi secara online
- d. Membantu perekonomian anggota masyarakat
- e. Membantu pemerintah dalam penyerapan tenaga kerja

**Kantor Cabang KSPPS Artha Bahana Syariah:**

- a. ABS. PATI (Kab. Pati)
- b. ABS. WEDARIJAKSA (Kab. Pati)
- c. ABS. WIROSARI (Kab. Grobogan)

- d. ABS. BANDUNGAN (Kab. Semarang)
- e. ABS. SECANG (Kab. Magelang)
- f. ABS. PURWODADI (Kab. Grobogan)
- g. ABS. SRAGEN (Kab. Sragen )
- h. ABS. SUKOLILO (Kab. Pati)
- i. ABS. SURUH (Kab. Semarang )
- j. ABS. KARANGGEDE (Kab. Boyolali)
- k. ABS. GEMBONG (Kab. Pati)
- l. ABS. ANDONG (Kab. Boyolali)
- m. ABS. KEDAWUNG (Kab. Sragen )
- n. ABS. NGADIREJO (Kab. Temanggung )
- o. ABS. RANDUBELATUNG (Kab. Cepu )
- p. ABS. TEMPURAN (Kab. Magelang )
- q. ABS. DAWE (Kab. Kudus )

### **3. Macam-macam Produk Pembiayaan dan Simpanan KSPPS Artha Bahana Syariah**

Adapun produk yang dimiliki oleh KSPPS Artha Bahana Syariah adalah Setiap anggota berhak memilih salah satu dari produk kami, yaitu PEMBIAYAAN dan SIMPANAN yang ditawarkan dengan spesifikasi sebagai berikut:

#### **a. Produk Simpanan**

##### **1) Simpanan Sukarela Berhadiah (SIRELA)**

Simpanan Sukarela (Sirela) adalah simpanan yang dapat di setor dan di ambil sewaktu-waktu

##### **2) Simpanan Pendidikan (SIDDIK)**

Pendidikan menjadi salah satu dari prioritas yang mesti dipersiapkan sejak dini. Dengan semakin naiknya biaya pendidikan dari tahun ke tahun tentu menjadi pertimbangan utama untuk mempersiapkan biaya pendidikan anak sejak dini. Tidak ada orang tua satupun di dunia ini yang tidak mengharapkan kesuksesan putra putri mereka. Semua orang percaya dengan pendidikan, sehingga anak mereka dapat meraih kesuksesan yang lebih dari orang tuanya.

##### **3) Simpanan Berjangka Syariah (Deposito)**

Simpanan Berjangka KSPPS. Artha Bahana Syariah merupakan simpanan yang mempunyai jasa kompetitif dari lembaga keuangan lain. Dengan angka jasa yang cukup realistis tapi dapat memberikan simpanan yang aman bagi anggota.

**4) Simpanan Berjangka Plus (SIMPLUS)**

KSPPS Artha Bahana Syariah mempersembahkan simpanan plus hadiah langsung tanpa diundi “SIMPLUS”. Bagi anda yang mau tambahan modal tanpa mengeluarkan biaya kami solusinya. Cukup dengan jangka waktu 2 tahun deposito kembali dan usaha berjalan lancar. Hadiah juga bisa berupa barang sesuai permintaan dan sesuai ketentuan.

**Tabel 4.5**  
**Simpanan Berjangka**

Keterangan	Simpanan Berjangka	SIMPLUS
Setoran awal minimal	1.000.000	10.000.000
Pemberian Basil	Diberikan setiap bulan	Diberikan di depan sekaligus
Pengambilan Simpanan	Tergantung Jangka Waktu	Minimal 1 tahun
Bagi Hasil	Jk wkt 3 bln: 0,3% /bln Jk wkt 6 bln: 0,4% /bln Jk wkt 12 bln: 0,5% /bln	Jk wkt 1 th : 5% Jk wkt 2 th : 10%
Biaya Administrasi	GRATIS	GRATIS

**b. Sistem dan Produk Pembiayaan**

Terdapat 8 sistem pembiayaan KSPPS Artha Bahana Syariah yaitu:

- 1) Sistem musiman (3 bulan), sistem ini diperuntukkan bagi para petani dan perantau domestik yang membutuhkan modal usaha untuk bercocok tanam dengan hasil kurang lebih 3 bulan, karena sistem ini tidak membebani angsuran tiap bulannya.
- 2) Sistem semester (6 bulan), dengan durasi waktu 6 bulan sistem semester menawarkan waktu lebih panjang bagi para petani dan pedagang yang menggantungkan hasil usahanya tumbuh dan berkembang dengan hasil lebih dari 6 bulan.
- 3) Sistem anuitas (maksimal 3 tahun), sistem ini sangat tepat untuk karyawan atau pegawai perusahaan atau

instansi pemerintah karena angsuran tiap bulannya sama dan nilai jasa perbulan akan menurun.

- 4) Jangka pendek (1 bulan)
- 5) Pembiayaan talangan haji
- 6) Pembiayaan talangan umrah
- 7) Pembiayaan ultra mikro (UMI)
- 8) Pembiayaan pemulihan ekonomi nasional (PEN) program ini berlaku untuk pelaku UMKM di era pandemic dalam upaya mendukung program pemerintah untuk membantu pemulihan ekonomi nasional.
- 9) Pembiayaan Uang Elektronik (UNIK).

## **B. Deskripsi Data Penelitian**

Pada penelitian ini, peneliti melakukan proses wawancara dengan cara langsung kepada pihak KSPPS Artha Bahana Syariah dengan narasumber, Ibu Indriyani selaku Teller, Ibu Tika Aprilia selaku *Customer Service*, dan kepada beberapa anggota dari KSPPS Artha Bahana Syariah tentang strategi utama yaitu Ibu Umini selaku Direktur Utama, Bapak Hadi Suprpto selaku HRD pengembangan dan keunggulan bersaing pada KSPPS Artha Bahana Syariah.

KSPPS Artha Bahana Syariah dalam mengembangkan koperasi memerlukan adanya sebuah strategi pengembangan yang dapat dilakukan secara efektif dalam pelaksanaannya. Cara tersebut dapat di aplikasikan ke dalam sebuah strateginya dengan maksud supaya kegiatan dalam memberikan pelayanan jasa keuangan kepada anggota dan masyarakat dapat tambah semakin meningkat sehingga koperasi mempunyai posisi yang stabil di dalam menghadapi persaingan di era sekarang dengan kompetitor lainnya.

Melihat konsep di atas, strategi pengembangan dapat dilaksanakan dengan maksud tujuan supaya kegiatan dalam mengembangkan koperasi dapat efektif dan efisien. Untuk itu, direncananya sebuah strategi dapat menjadikan KSPPS Artha Bahana Syariah sebagai suatu koperasi dalam bidang syariah yang mendapat kepercayaan penuh dari masyarakat dan juga anggota dalam mencapai yang diharapkan.

### **1. Strategi Pengembangan KSPPS Artha Bahana Syariah**

Banyaknya suatu lembaga keuangan yaitu koperasi maupun perbankan yang sudah menjalankan kegiatan operasionalnya dengan berbagai macam strategi yang sudah dijalankan dengan tujuan dalam mengembangkan lembaga tersebut. Strategi merupakan suatu kegiatan yang sudah direncanakan sebelumnya dan juga sudah disusun untuk memutuskan suatu tindakan dalam

mencapai kondisi yang diinginkan dan diharapkan agar suatu tujuan dari sebuah perusahaan dapat tercapai.<sup>3</sup>

KSPPS Artha Bahana Syariah dalam mengembangkan sebuah perusahaan memerlukan strategi pengembangan yang baik dan pengembangan tersebut dirancang juga efektif. Strategi supaya anggota yang sudah diperoleh akan semakin meningkat sehingga diperlukan adanya susunan strategi dengan cara menerapkan dan memilih produk-produk yang baru, sumber daya manusia, sarana dan prasarana, dan modal. Karena hal tersebut adalah hal yang dapat menunjang keberhasilan suatu perusahaan dibidang perekonomian atau lembaga keuangan karena dengan memperhatikan elemen-elemen tersebut.

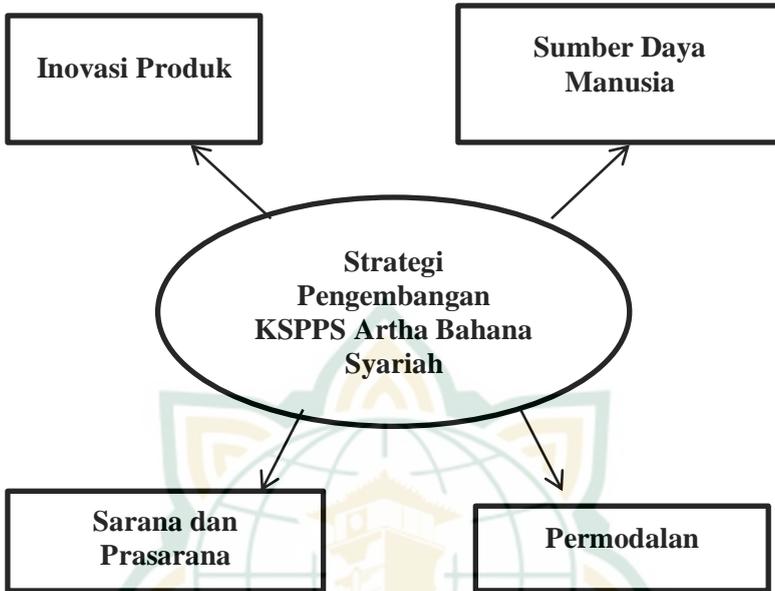
Pernyataan tersebut seperti yang telah diungkapkan oleh Direktur Utama KSPPS Artha Bahana Syariah yaitu Ibu Umini bahwa Strategi yang paling utama adalah operasional, produk bagus, SDM, Sarana dan Prasarana, serta modal yang cukup. Dari sisi internal produk mampu berinovasi supaya produknya tidak stagnan, dan dari sisi SDM dengan meningkatkan kualitas SDM agar bisa berkompetensi dan bisa mengikuti perkembangan zaman. Sedangkan dari sisi Sarana dan Prasarana dapat memberikan fasilitas guna menunjang pelayanan dengan prima. Dan yang terakhir, dari sisi modal harus mempunyai modal sebelum membuka cabang baru. Sementara itu dilihat dari sisi eksternalnya yaitu mampu bersaing dengan kompetitor, maka dari itu pelayanan lebih diutamakan dalam menunjang faktor eksternal tersebut.<sup>4</sup>

Berdasarkan dari hasil wawancara tersebut di KSPPS Artha Bahana Syariah dalam menentukan strategi pengembangannya meliputi dari memperhatikan pengembangan produk baru, sumber daya manusianya, sarana dan prasarana, dan juga permodalan untuk mengembangkan sebuah cabang baru. Oleh hal itu, strategi pengembangan yang dilakukan KSPPS Artha Bahana Syariah sebagai berikut:

---

<sup>3</sup> Husein Umar, *Desain Penelitian Manajemen Strategik* (Jakarta: Raja Graindo Pers, 2013), 16.

<sup>4</sup> Umini, Direktur Utama KSPPS Artha Bahana Syariah, wawancara oleh penulis, 17 Juli 2023, wawancara 1, Transkrip.



**a. Strategi Pengembangan Inovasi Produk**

Inovasi produk adalah sebuah ide gagasan suatu produk baru pada barang dan juga jasa yang sangat diperlukan dengan tujuan untuk mempertahankan daya minat beli pada perusahaan-perusahaan dengan cara yang efektif dalam menentukan suatu kinerja di dalam perusahaan tersebut. Sebab pengembangan produk di suatu perusahaan adalah hal yang diperlukan untuk mengembangkan perusahaan. Strategi dalam pengembangan di suatu perusahaan pasti mempunyai strategi yang berbeda-beda karena perusahaan pastinya menciptakan produk baru berdasarkan dengan kebutuhan dan keinginan para anggota di koperasi itu. Strategi dalam pengembangan produk di KSPPS Artha Bahana Syariah yang sudah dilakukan dan juga diciptakan berdasarkan dari hasil wawancara dengan Ibu Umini selaku Direktur Utama KSPPS Artha Bahana Syariah yaitu mengungkapkan bahwa KSPPS Artha Bahana Syariah mengembangkan produk berdasarkan kebutuhan anggota dan mengacu pada program pemerintah yang sedang dicanangkan.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Umini, Direktur Utama KSPPS Artha Bahana Syariah, wawancara oleh penulis, 17 Juli 2023, wawancara 2, Transkrip.

Sedangkan, mengenai produk-produk yang ditawarkan oleh KSPPS Artha Bahana Syariah untuk memenuhi kebutuhan dan juga keinginan yang diperlukan anggota antara lain berdasarkan hasil wawancara dengan Direktur Utama KSPPS Artha Bahana Syariah yakni Ibu Umini mengatakan produk-produk yang ada di KSPPS Artha Bahana Syariah yaitu produk simpanan dan produk pembiayaan, produk simpanan sukarela berhadiah, simpanan berjangka plus, simpanan berjangka syariah, dan simpanan pendidikan anak. Sedangkan produk pembiayaan yaitu pembiayaan talangan haji dan umrah, pembiayaan pemulihan ekonomi nasional (PEN), pembiayaan ultra mikro (UMI), dan pembiayaan uang elektronik (UNIK). Selain itu ada aplikasi yaitu ABS Mobile.<sup>6</sup>

Berdasarkan dari hasil wawancara di atas maka yang diharapkan di KSPPS Artha Bahana Syariah yaitu dengan adanya produk-produk yang sudah ditawarkan tersebut untuk memenuhi kebutuhan semua anggota di segala urusan.

**b. Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia**

Pengembangan Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang paling efektif di dalam melakukan peningkatan kinerja. Jika suatu sistem pengembangan Sumber Daya Manusia berjalan secara baik maka kualitas dari karyawan juga akan meningkat, dengan meningkatnya kualitas karyawan tersebut maka kinerja karyawan akan juga meningkat. Hal tersebut dijadikan sebagai perhatian khusus dan utama bagi KSPPS Artha Bahana Syariah dalam menentukan karyawan baru dan pelatihan yang akan diberikan kepada karyawan supaya perusahaan mendapatkan hasil yang diharapkan. Pernyataan tersebut sebagaimana yang telah diungkapkan dari hasil wawancara dengan HRD KSPPS Artha Bahana Syariah yaitu Bapak Hadi Suprpto, yang mengungkapkan bahwa sebelum dipilih dengan selektif untuk menjadi karyawan baru, melalui perekrutan karyawan ada tahapannya yaitu tahap tertulis dan tahap wawancara. Ditahap tertulis penilaian baik secara IQ, ilmu pengetahuan, dan psikotes, tahapan wawancara dinilai secara langsung.

---

<sup>6</sup> Umini, Direktur Utama KSPPS Artha Bahana Syariah, wawancara oleh penulis, 17 Juli 2023, wawancara 3, Transkrip.

dan ada juga ketentuan yang lain yaitu bisa ngaji dan tidak memiliki tanggungan berat di bank.<sup>7</sup>

Selain itu Sistem pengembangan sumber daya manusia juga merupakan sebuah proses yang digunakan untuk mengembangkan pengetahuan para karyawan dalam bidang keahlian, dan kemampuan dalam bekerja, demikian juga dengan kompetensi-kompetensi yang juga dikembangkan melalui suatu pelatihan dan juga pengembangan dengan tujuan peningkatan kinerja karyawan. Hal tersebut sebagaimana yang diungkapkan oleh staff *Customer Service* KSPPS Artha Bahana Syariah yaitu Tika Aprilia mengenai Pelatihan atau training selama 3 bulan, dengan materi yang diberikan di KSPPS Artha Bahana yaitu semua program-program yang dimiliki di KSPPS Artha Bahana Syariah dan juga SOP yang harus dipenuhi di dalam koperasi dengan didampingi oleh manajer.<sup>8</sup>

Oleh sebab itu berdasarkan dari tanggapan yang telah dipaparkan, maka diperoleh pentingnya sebuah pelatihan terhadap karyawan agar memperoleh hasil yang maksimal didalam kinerja di perusahaan supaya anggota mendapatkan kepuasan dalam pelayanannya. Sebab kepuasan dalam hal untuk pelayanan adalah nomor satu bagi anggota koperasi.<sup>9</sup>

#### c. **Strategi Pengembangan Sarana dan Prasarana**

Fasilitas untuk mencapai suatu kelancaran di dalam melakukan pekerjaan sangatlah penting untuk mengandalkan sebuah fasilitas sarana dan prasarana yang memadai. Tanpa adanya fasilitas sarana dan prasarana, tidaklah mungkin untuk mencapai tujuan suatu perusahaan yang diharapkan dan juga mencukupi sebuah pelayanan yang maksimal kepada anggotanya. Selain itu, perlu juga adanya suatu perawatan yang dijadwalkan untuk merawat fasilitas yang sudah dimiliki. Karena perawatan fasilitas juga akan menghasilkan pelayanan yang maksimal, sebab mesin-mesin yang ada masih dapat beroperasi dengan baik. Oleh sebab itu, berikut ini merupakan strategi pengembangan sarana dan prasarana yang diterapkan di KSPPS Artha

---

<sup>7</sup> Hadi Suprpto, HRD KSPPS Artha Bahana Syariah, wawancara oleh penulis, 15 Juni 2023, wawancara 4, Transkrip.

<sup>8</sup> Tika Aprilia, *Customer Service* KSPPS Artha Bahana Syariah, wawancara oleh penulis, 15 Juni 2023, wawancara 5, Transkrip

<sup>9</sup> Hasil observasi oleh penulis di KSPPS Artha Bahana Syariah pada 15 Juni 2023.

Bahana Syariah berdasarkan yang diungkapkan oleh Indriyani selaku staff Teller KSPPS Artha Bahana Syariah tentang Sarana dan prasarana yang ada sudah memadai dan tercukupi untuk mengoperasikan suatu koperasi. Dari hal itu maka tugas dari karyawan yaitu tinggal merawat dan menggunakan dengan baik supaya pelayanan yang didapat anggota memuaskan dari segi sarana dan prasarananya. Untuk mesin elektroniknya seperti komputer, mesin printer, dan alat hitung dengan melakukan sekitar 4 tahun dan diganti tergantung dengan kendalanya apa.<sup>10</sup>

Oleh karena hal tersebut, para karyawan dapat menyampaikan apa saja yang dibutuhkan oleh karyawan guna untuk melayani kebutuhan anggotanya berdasarkan sarana dan prasarananya setelah itu dikaji oleh atasan atau pemimpin untuk pembaharuan fasilitas guna memenuhi kebutuhan anggota di KSPPS Artha Bahana Syariah.

Sedangkan dilihat dari sudut pandang anggota KSPPS Artha Bahana Syariah yang sudah peneliti wawancarai mengatakan bahwa merasa senang sebab dikarenakan sarana dan prasarana yang ada di KSPPS Artha Bahana Syariah sudah memadai. Hal tersebut disampaikan oleh Yuni Winarti selaku anggota KSPPS Artha Bahana Syariah. mengungkapkan bahwa sarana dan prasarana sudah memadai, dengan mencakup teller, CS, satpam, dan mesinnya sudah menggunakan mesin penghitung uang.<sup>11</sup>

#### **d. Permodalan**

Modal sendiri adalah suatu hal yang penting untuk mendirikan sebuah cabang baru di suatu koperasi. Dengan adanya perencanaan pembukaan cabang baru pastinya membutuhkan modal yang tidak sedikit. Sebab disaat membuka cabang baru perusahaan tersebut juga membutuhkan sebuah alat-alat penunjang untuk mendirikan koperasi itu sendiri contohnya komputer, alat print, dll. Hal tersebut sama juga yang dikatakan oleh Ibu Umini selaku Direktur Utama KSPPS Artha Bahana Syariah disaat wawancara mengenai Modal membuka cabang baru sendiri ini tergantung dari suatu wilayah yang akan ditempati. yaitu

---

<sup>10</sup> Indriyani, Teller KSPPS Artha Bahana Syariah, wawancara oleh penulis, 15 Juni 2023, wawancara 6, Transkrip

<sup>11</sup> Yuni Winarti, Anggota KSPPS Artha Bahana Syariah, wawancara oleh penulis, 15 Juni 2023, wawancara 7, Transkrip

sekitar 1 miliar, meliputi biaya kontrak tempat, dana guna memenuhi sarana dan prasarana. Setelah itu dengan cara menjajakkan pasar, setelah itu baru kontrak dulu sekitar 3-5 tahun.<sup>12</sup>

Oleh sebab itu berdasarkan dari hasil wawancara yang sudah dilakukan mengenai modal yang dibutuhkan untuk mendirikan sebuah cabang baru adalah hal yang perlu dipikirkan karena tidak sedikit jumlahnya. Karena perlu melihat sasaran pasar juga sebelum mendirikan cabang baru yang akan ditempati cabang baru tersebut.

## 2. Strategi Keunggulan Bersaing Pada KSPPS Artha Bahana Syariah

Keunggulan bersaing adalah sebuah kemampuan perusahaan di dalam suatu pasar yang mampu bersaing sehingga perusahaan tersebut dapat mencapai dan mampu menciptakan nilai bagi anggota yang telah melebihi biaya yang dikeluarkan perusahaan guna menciptakan nilai tersebut. Dalam penelitian ini, yang membahas mengenai keunggulan bersaing, keunggulan bersaing yang diterapkan di KSPPS Artha Bahana Syariah yaitu strategi diferensiasi, yaitu sebagai berikut:<sup>13</sup>

### a. Strategi Diferensiasi

Strategi keunggulan bersaing adalah diferensiasi. Di dalam strategi diferensiasi ini KSPPS Artha Bahana Syariah menerapkan sebagai pembeda dengan para kompetitornya, di antaranya adalah sebagai berikut:

#### 1) ABS Mobile

Di era yang serba teknologi informasi terus mengalami pengembangan secara pesat, hal itu lah yang merupakan salah satu sebuah peluang berbisnis, sebab melakukan transaksi-transaksi dengan cara *online* pun bisa melalui media elektronik. Hal tersebut akan memudahkan setiap orang untuk melakukan kegiatan transaksi dan lain sebagainya. Berdasarkan hal tersebut, KSPPS Artha Bahana Syariah memiliki sebuah aplikasi yang disebut dengan “ABS Mobile”. ABS Mobile adalah sebuah aplikasi yang diciptakan untuk mengikuti perkembangan zaman karena teknologi informasi yang

---

<sup>12</sup> Umini, Direktur Utama KSPPS Artha Bahana Syariah, wawancara oleh penulis, 17 Juli 2023, wawancara 8, Transkrip

<sup>13</sup> Michael E. Porter, *Keunggulan Bersaing: Menciptakan dan Mempertahankan Kinerja Unggul* (Bandung: Erlangga, 2017), 10-15.

terus berkembang ini. Dengan melalui aplikasi ini, KSPPS Artha Bahana Syariah dapat memudahkan para anggota KSPPS untuk melakukan berbagai macam transaksi dengan cara *online*.

Sebagaimana penjelasan dari Tika Aprilia selaku staff *Costumer Service* KSPPS Artha Bahana Syariah yang mengatakan bahwa aplikasi “ABS *Mobile*” menghadirkan berbagai jenis transaksi yang dapat dilakukan oleh anggota seperti mengecek informasi saldo, melakukan berbagai pembayaran (PLN pasca bayar, BPJS, PDAM, PBB, pembayaran *leasing*, dan multi *payment* lainnya), melakukan berbagai pembelian (*voucher* elektronik, token PLN, pulsa all operator, kuota dll), *E-money* (gopay, ovo, link aja, dana, dan *shopeepay*), dan melakukan transfer uang ke semua bank. Dengan menggunakan ABS *Mobile* ini maka pemberian layanan bagi anggota KSPPS Artha Bahana Syariah menjadi lebih mudah, cepat, nyaman, aman, serta dapat menggunakan aplikasi selama 24 jam layanan non stop dan dapat diakses kapan saja dan dimana saja.

Berikut adalah pemaparan hasil dari wawancara dengan Tika Aprilia selaku staff *Costumer Service* KSPPS Artha Bahana Syariah sehubungan dengan aplikasi ABS *Mobile* Perannya ABS *Mobile* adalah mempermudah untuk kegiatan sehari-hari, sebab ABS *Mobile* memberikan fitur layanan yang beragam mulai dari mau beli pulsa, bayar listrik dan semisal punya pembiayaan dan simpanan di KSPPS ABS bisa lewat ABS *Mobile* saja. kendalanya yaitu anggota lansia sering lupa password akan tetapi hal tersebut nantinya bisa dibantu langsung oleh *Costumer Service* KSPPS Artha Bahana Syariah.<sup>14</sup>

Sedangkan keunggulan ABS *Mobile* sendiri yang sudah diungkapkan dari hasil wawancara dengan Direktur Utama KSPPS Artha Bahana Syariah yaitu Ibu Umini mengenai Kelebihan ABS *Mobile* tidak hanya bergerak dibidang platform multi payment dan transaksi keuangan, Kelebihan ABS *Mobile* ini lebih murah karena

---

<sup>14</sup> Tika Aprilia, Customer Service KSPPS Artha Bahana Syariah, wawancara oleh penulis, 15 Juni 2023, wawancara 12, Transkrip

mengerjakan sendiri, apa saja yang di inginkan dan sesuai kebutuhan bisa dijalankan sendiri.<sup>15</sup>

Sejalan dengan yang telah diungkapkan oleh anggota KSPPS Artha Bahana Syariah mengenai keunggulan aplikasi *ABS Mobile* yaitu dari Eko Wahyudi yang memaparkan sebagai berikut manfaatnya banyak karena memudahkan dalam melakukan transaksi dan di dalam aplikasi tersebut bisa melakukan transaksi ke semua bank.<sup>16</sup>

2) Menciptakan citra yang baik dan positif

Terdapat adanya sebuah citra yang baik dan juga positif adalah salah satu hal yang terpenting di dalam strategi bersaing dengan perusahaan dan juga kompetitor yang lain. Citra yang positif akan terbentuk dengan adanya sebuah kepercayaan dan juga sebuah loyalitas yang tinggi dari anggotanya terhadap pelayanan yang diberikan dari karyawan dengan cara yang terbaik kepada anggota. Pemberian pelayanan dengan cara baik kepada anggota dan juga dapat memenuhi semua kebutuhan dan keinginan keuangan anggota dengan produk-produk di KSPPS Artha Bahana Syariah, dengan itu anggota akan merasa puas sebab kebutuhan dan juga keinginan keuangan anggota terpenuhi dan tidak perlu dipindahkan ke suatu lembaga keuangan lainnya sehingga terbentuknya sebuah loyalitas anggota terhadap KSPPS Artha Bahana Syariah. Oleh sebab itu, dengan adanya sebuah loyalitas yang tinggi dan kepercayaan dari anggota akan menyebabkan sebuah citra yang baik dan positif bagi KSPPS Artha Bahana Syariah di masyarakat secara umum baik dari anggota dan calon anggota.

Berdasarkan dari hasil wawancara oleh Ibu Umini selaku Direktur Utama KSPPS Artha Bahana Syariah mengenai penciptaan citra yang baik dan juga positif pada KSPPS Artha Bahana Syariah sebagai berikut, Peran-peran untuk memperbaiki sebuah citra yang positif salah satu dampaknya yang sering itu dari peran media sosial. media sosialnya melalui website, facebook,

---

<sup>15</sup> Umini, Direktur Utama KSPPS Artha Bahana Syariah, wawancara oleh penulis, 17 Juli 2023, wawancara 13, Transkrip

<sup>16</sup> Eko Wahyudi, Anggota KSPPS Artha Bahana Syariah, wawancara oleh penulis, 15 Juni 2023, wawancara 14, Transkrip

instagram, dan twitter. Dengan media sosial bisa menjangkau lebih luas sebab di era modern seperti ini. Selain dari media sosial ada pula yaitu agen mitra ABS. hal tersebut adalah program terbaru yang dimiliki KSPPS Artha Bahana Syariah program *one village one agent* (satu desa satu agen) Dari program itu bisa memberikan kepuasan dan kepercayaan dari para anggota agar anggota memberikan loyalitas kepada koperasi.<sup>17</sup>

Berdasarkan dari hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti di KSPPS Artha Bahana Syariah terdapat sebuah sitem pelayanan yang mendapatkan suatu kepuasan yang didapat dari anggota baik pelayanan *offline* maupun *online* dengan cara digital dan sosial media. Pada pelayanan dengan secara *offline* atau bisa disebut tatap muka langsung, terlihat sangat jelas bahwa penggunaan bahasa yang ramah dan juga sopan pada saat karyawan KSPPS Artha Bahana Syariah melayani anggota di setiap transaksi.<sup>18</sup> Sedangkan, dari pelayanan dengan cara media sosial dan juga agen mitra ABS sendiri, KSPPS ABS pembaharuan layanan-layanan yang bertujuan dengan sebuah kepuasan terhadap anggota. Hal ini menunjukkan bahwa KSPPS Artha Bahana Syariah memberikan sebuah pelayanan dengan secara maksimal kepada para anggotanya agar anggota merasa puas, sehingga dapat mempertahankan kepercayaan dan sebuah loyalitas dari anggota tersebut sebagai bahan dalam menciptakan citra yang positif dan dapat menjadi strategi keunggulan bersaing. program yaitu *one village one agent* yang bertujuan untuk dapat mempertahankan suatu kelayalitan para anggota terhadap koperasi sehingga anggota tersebut tidak akan berpindah ke lembaga keuangan lainnya.

---

<sup>17</sup> Umini, Direktur Utama KSPPS Artha Bahana Syariah, wawancara oleh penulis, 17 Juli 2023, wawancara 11, Transkrip

<sup>18</sup> Hasil observasi oleh penulis di kantor KSPPS Artha Bahana Syariah pada 15 Juni 2023.

## C. Analisis Data Penelitian

### 1. Analisis Strategi Pengembangan KSPPS Artha Bahana Syariah

Berdasarkan pada hasil wawancara dan juga observasi yang sudah dilakukan pada KSPPS Artha Bahana Syariah menunjukkan bahwa terdapat beberapa penerapan strategi yang dijalankan oleh KSPPS Artha Bahana Syariah dalam melakukan strategi pengembangan yang sesuai dengan teori oleh James L. Gibson yang menulis tentang strategi pengembangan sebuah lembaga keuangan yaitu sebuah proses yang meningkatkan efektifitas keorganisasian dengan mengintegrasikan sebuah dan kebutuhan keinginan suatu individu yang akan bertumbuh dan berkembang dengan tujuan organisasi tersebut. Cara untuk pemenuhan kebutuhan dan keinginan sosial masyarakat dengan pengembangan secara garis besar meliputi pengembangan produk, pengadaan dan pengembangan sumber daya pegawai, sumber daya modal, dan pengadaan sarana dan prasarana yang digunakan.<sup>19</sup>

Berdasarkan dari teori dari James L. Gibson dapat diketahui bahwa dalam strategi pengembangan yang dilakukan di KSPPS Artha Bahana Syariah menggunakan strategi pengembangan dengan tujuan supaya dapat menciptakan produk baru guna untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan para anggota di KSPPS Artha Bahana Syariah agar produk tersebut dapat diterima dengan baik oleh masyarakat umum. Berdasarkan dari hasil observasi dan juga wawancara menunjukkan bahwa KSPPS Artha Bahana Syariah menerapkan beberapa strategi pengembangan yang diantaranya adalah pengembangan produk, pengembangan sumber daya manusia, pengadaan sarana dan prasarana, dan juga permodalan.

Analisis dari penerapan setiap strategi pengembangan pada KSPPS Artha Bahana Syariah sebagai berikut:

#### a. Pengembangan Produk

Inovasi produk atau yang sering dinamakan pengembangan produk dilakukan dengan cara yang efektif dan sering dilakukan maka dapat menentukan suatu kinerja pemasaran didalam sebuah perusahaan. Inovasi produk yang semakin tinggi dilakukan maka akan mempengaruhi sebuah

---

<sup>19</sup> James L. Gibson, *Organisasi dan Manajemen, Perilaku Struktur dan Proses*, Terj. Djoerban Wahid (Jakarta : Erlangga, 1990), 658.

kinerja pemasaran dan setelah itu akan meningkatkan suatu keunggulan bersaing yang berkelanjutan.<sup>20</sup>

Berdasarkan strategi pengembangan produk pada KSPPS Artha Bahana Syariah memberikan berbagai penawaran produk-produk simpanan dan juga pembiayaan yang sesuai dengan sistem syariah. Penawaran untuk produk simpanan sendiri terdiri dari produk pembiayaan talangan haji dan umrah, pembiayaan pemulihan ekonomi nasional (PEN), pembiayaan ultra mikro (UMI), dan pembiayaan uang elektronik (UNIK). Sedangkan untuk produk simpanan yang ditawarkan meliputi simpanan sukarela berhadiah, simpanan berjangka plus, simpanan berjangka syariah, dan simpanan pendidikan anak. Kemudian, di dalam mengembangkan produk atau berinovasi produk di KSPPS Artha Bahana Syariah menerapkan sistem model acuan program-program pemerintah, apa yang saat ini pemerintah sedang canangkan maka perusahaan memakai dasar acuan tersebut untuk membuat produk baru. Dari sebab itulah keberadaan KSPPS Artha Bahana Syariah sebagai koperasi harus bisa ikut serta menyukseskan program-program pemerintah dalam hal perekonomian. Dan selain itu KSPPS Artha Bahana Syariah sendiri juga menentukan produk baru dengan mengacu pada apa yang dibutuhkan anggota itu apa maka produk-produk yang ada itu dari hasil observasi dengan disesuaikan kebutuhan anggotanya tersebut.

b. Sumber Daya Manusia

Sistem pengembangan sumber daya manusia merupakan suatu proses yang digunakan untuk mengembangkan pengetahuan keahlian, dan kemampuan dalam bekerja, demikian juga dengan kompetensi-kompetensi yang juga dikembangkan melalui suatu pelatihan dan juga pengembangan dengan tujuan peningkatan kinerja karyawan.<sup>21</sup> Pengembangan SDM merupakan salah satu faktor yang paling efektif di dalam melakukan peningkatan kinerja. Jika suatu sistem pengembangan SDM berjalan secara baik maka kualitas dari karyawan juga akan

---

<sup>20</sup> Akhmad Nasir, Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Kinerja Pemasaran Industri Mebel di Kabupaten Pasuruan. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi*. Vol. 6, No. 2 (2018), 3.

<sup>21</sup> Chris Rowley, Keith Jackson. *Manajemen Sumber Daya Manusia The Key Concepts*, (Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada, 2012).

meningkat, dengan meningkatnya kualitas karyawan tersebut maka kinerja karyawan akan juga meningkat.<sup>22</sup>

Penerapan strategi pengembangan sumber daya manusia yang diterapkan di KSPPS Artha Bahana Syariah yaitu dengan melakukan pelatihan atau *training* selama 3 bulan, pelatihan tersebut meliputi semua program-program yang dimiliki di KSPPS Artha Bahana Syariah dan juga SOP yang harus dipenuhi di dalam koperasi dengan didampingi oleh manajer. Dengan pelatihan tersebut perusahaan bertujuan untuk menciptakan karyawan yang profesional yang dapat melayani anggota dengan cara yang baik dan nyaman.

c. Sarana dan Prasarana

Untuk mencapai suatu kelancaran di dalam melakukan pekerjaan sangatlah penting untuk mengandalkan suatu sarana dan prasarana yang mewadahnya. Tanpa adanya sarana dan prasarana, tidaklah mungkin untuk mencapai tujuan suatu perusahaan yang diharapkan. Oleh sebab itu, di dalam suatu perusahaan membutuhkan adanya sarana dan prasarana kantor yang dapat untuk memfasilitasi karyawan untuk melakukan tugas dan kinerja agar kegiatan administrasi ataupun kegiatan operasional lainnya dapat berjalan dengan maksimal.<sup>23</sup>

Pengadaan sarana dan prasarana yang sudah ada di KSPPS Artha Bahana Syariah guna untuk berjalannya sebuah koperasi yang sesuai dengan SOP yang sudah diterapkan yaitu meliputi beberapa alat komputer, alat printer, alat mesin hitung, kendaraan bermotor, dan juga alat kerja kantor. Selain itu, tempat KSPPS Artha Bahana Syariah selalu memperhatikan yang namanya kenyamanan dan kebersihan yang selalu dijaga supaya menciptakan suasana yang nyaman bagi anggota.

Berdasarkan observasi penulis di KSPPS Artha Bahana Syariah, selain dengan sarana dan prasarana yang sudah lengkap dan juga sudah mewadahi untuk mengoperasikan sebuah koperasi, disamping itu letak lokasi

---

<sup>22</sup> Mathis Robert, Jackson John, *Human Resources Management Edisi 10*, (Jakarta : Salemba Empat, 2010).

<sup>23</sup> Nyuherno Aris Wibowo, "Manajemen Prasarana Kantor Guna Menunjang Kinerja Karyawan di CV Bumi Buana Citra". *Jurnal Manajemen Purna Iswara*. Vol 4. No. 1 (2022) 1.

KSPPS Artha Bahana Syariah juga sangat strategis dan sangat mudah dijangkau yaitu di Jl. Raya Pati-Gabus Km.1 Semampir, Pati sehingga dapat menambah kepercayaan anggota kepada KSPPS Artha Bahana Syariah.

d. Permodalan

Permodalan dalam mengembangkan sebuah usaha merupakan tugas dan proses persiapan untuk melihat sebuah peluang pertumbuhan potensial, dukungan dan pemantauan pelaksanaan peluang pertumbuhan usaha, akan tetapi bukan termasuk dari suatu keputusan tentang strategi dan implementasi dari sebuah peluang pertumbuhan usaha.<sup>24</sup> Sedangkan pengertian modal dalam arti luas adalah dimana suatu modal itu meliputi ke dalam bentuk uang ataupun bentuk barang. Modal itu sendiri di dapat dari simpanan pokok, simpanan wajib, dana cadangan, dan juga hibah. Sedangkan untuk modal pinjaman di dapat dari anggotanya, koperasi lain, bank dan juga lembaga keuangan lainnya, penerbitan obligasi dan surat hutang lainnya.<sup>25</sup>

Penerapan permodalan dalam mengembangkan perusahaan yang dilakukan di KSPPS Artha Bahana Syariah yaitu dengan cara menjajakan pasar terlebih dahulu dengan membuka cabang non permanen atau kontrak dengan waktu selama 3-5 tahun dengan nominal modalnya yaitu kurang lebih 1 miliar. Setelah itu baru bisa melihat masa pasar kalau memang perkembangannya bagus di wilayah tersebut, maka baru bisa mengambil keputusan untuk membeli sebuah kantor di wilayah itu.

Berdasarkan observasi penulis di KSPPS Artha Bahana Syariah, selain melihat potensi pasar yang bagus di samping itu permodalan guna untuk membuka cabang baru juga melihat besar modal yang akan dikeluarkan perusahaan berbeda-beda tergantung dari suatu wilayah yang akan di tempati. Oleh sebab itu, perusahaan harus benar-benar memperhatikan peluang yang ada guna berkembangnya perusahaan yaitu KSPPS Artha Bahana Syariah.

---

<sup>24</sup> Fathul Aminuddin Aziz, *Manajemen Dalam Perspektif Islam*, (Cilacap: Pustaka El-Bayan, 2012), Hal. 194.

<sup>25</sup> Hadiwidjaja, *Modal Koperasi*, (Bandung : CV. Pionir Jaya, (2001), 7.

## 2. Analisis Strategi Keunggulan Bersaing Pada KSPPS Artha Bahana Syariah

Keunggulan bersaing atau kompetitif adalah manfaat yang dapat diperoleh jika suatu perusahaan memiliki dan juga sudah memberikan hasil produk dan juga jasa yang dapat dilihat dari pasar targetnya menjadi baik dari pada perusahaan yang ada di sekitar.<sup>26</sup> Keunggulan adalah suatu pembeda diantara perusahaan kecil dengan kompetitornya dan serta memberikan suatu posisi yang tidak seperti biasanya di dalam pasar sehingga dapat memiliki keunggulan dibandingkan dengan competitor lainnya. Suatu strategi yang sudah matang sangatlah diperlukan untuk membangun sebuah keunggulan bersaing yang berkelanjutan yang nantinya kompetensi unggul agar dapat dikembangkan.<sup>27</sup>

Dalam penelitian ini, yang membahas mengenai keunggulan bersaing, teori yang digunakan adalah teori dari Michael Porter, Pengertian keunggulan bersaing menurut Michael Porter yang pernah dikutip oleh Wawan Dewanto mengartikan bahwa keunggulan bersaing adalah sebuah kemampuan perusahaan dalam suatu pasar yang dapat mampu untuk bersaing sehingga perusahaan tersebut dapat mencapai dan mampu menciptakan nilai bagi anggota yang telah melebihi biaya yang dikeluarkan perusahaan guna menciptakan nilai tersebut.<sup>28</sup>, yaitu sebagai berikut:

### a. Strategi Diferensiasi

Strategi diferensiasi atau bisa disebut strategi pembedaan produk mempunyai tujuan agar sebuah perusahaan dapat didorong sehingga dapat menetapkan keunikan yang berbeda dengan perusahaan lain dalam pasar sasarannya. Konsumen akan lebih tertarik kepada suatu perusahaan yang memiliki keunikan produk. Akan tetapi harus diketahui bahwa memiliki segala hal tingkat diferensiasi tersebut. Diferensiasi ini tidak memberikan jaminan tersendiri terhadap keunggulan kompetitif, terutama jika produk produk standard yang sudah beredar telah relatif

---

<sup>26</sup> Saban Echdar, *Manajemen Entrepreneurship Kiat Sukses Menjadi Wirausaha*, (Bogor : Ghalia Indonesia, 2016), 84.

<sup>27</sup> Franky Slamet, dkk, *Dasar-dasar Kewirausahaan : Teori dan Praktik Edisi Ketiga*, (Jakarta : Indeks, 2018), 32

<sup>28</sup> Wawan Dewanto, *Intrapreneurship : Kewirausahaan Korporasi*, ( Bandung : Rekayasa Sains, 2013), 80.

sudah memenuhi kebutuhan konsumen atau bahkan jika pesaing dapat melakukan peniruan dengan cepat.<sup>29</sup>

Strategi yang kedua di dalam melakukan strategi keunggulan bersaing adalah diferensiasi. Di dalam strategi diferensiasi ini KSPPS Artha Bahana Syariah menerapkan sebagai pembeda dengan para kompetitornya, diantara strategi diferensiasi yang diterapkan di KSPPS Artha Bahana Syariah adalah

1) *ABS Mobile*

*Mobile banking* adalah fasilitas layanan dalam pemberian kemudahan akses maupun kecepatan dalam memperoleh informasi terkini dan transaksi finansial secara real time. *Mobile banking* dapat diakses oleh nasabah perorangan melalui ponsel yang memiliki teknologi GPRS. Produk layanan *mobile banking* adalah saluran distribusi bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui teknologi GPRS dengan sarana telpon seluler (ponsel). Perkembangan teknologi informasi yang sedemikian pesat sangat mendukung dalam kecepatan dan kemudahan layanan transaksi perbankan terhadap nasabah.<sup>30</sup>

*ABS Mobile*” menghadirkan berbagai jenis transaksi yang dapat dilakukan oleh anggota seperti mengecek informasi saldo, melakukan berbagai pembayaran (PLN pasca bayar, BPJS, PDAM, PBB, pembayaran leasing, dan multi payment lainnya), melakukan berbagai pembelian (voucher elektronik, token PLN, pulsa all operator, kuota dll), E-money (gopay, ovo, link aja, dana, dan shopee pay), dan melakukan transfer uang ke semua bank. Dengan menggunakan *ABS Mobile* ini maka pemberian layanan bagi anggota KSPPS Artha Bahana Syariah menjadi lebih mudah, cepat, nyaman, aman, serta dapat menggunakan aplikasi selama 24 jam layanan non stop dan dapat diakses kapan saja dan dimana saja.

Peran *ABS Mobile* ini adalah mempermudah untuk kegiatan sehari-hari bagi nasabah misalnya *ABS*

---

<sup>29</sup> Fred R. David, *Strategic Manajemen*, 248.

<sup>30</sup> Rian Maulana, “PENGARUH PENGGUNAAN MOBILE BANKING TERHADAP MINAT NASABAH DALAM BERTRANSAKSI MENGGUNAKAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL” *Cyberspac: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi* 2, No 2, (2018): 147

Mobile ini memberikan itur layanan yang beragam mulai dari mau beli pulsa cukup di rumah saja tidak perlu keluar rumah, bayar listrik tidak perlu ke agen-agen bayar listrik dan semisal punya pembiayaan dan juga simpanan di KSPPS Artha Bahana Syariah bisa lewat ABS Mobile saja tidak perlu datang ke koperasi langsung hanya cukup lewat aplikasi ABS Mobile. Kemudian, untuk kendala sendiri adalah anggota yang lanjut usia itu sering lupa password akan tetapi hal tersebut nantinya bisa dibantu langsung oleh Costumer Service KSPPS Artha Bahana Syariah.

2) Membangun citra baik dan positif

Citra perusahaan adalah pemikiran pelanggan tentang citra atau gambaran menyeluruh dari perusahaan penyedia jasa berdasarkan pengalaman dan pemahaman pelanggan masing-masing, baik menyangkut jasanya ataupun tingkat reputasi dan kredibilitas yang dicapai perusahaan menurut persepsi pelanggan.<sup>31</sup>

Citra yang positif akan terbentuk dengan adanya sebuah kepercayaan dan juga sebuah loyalitas yang tinggi dari anggotanya terhadap pelayanan yang diberikan dari karyawan dengan cara yang terbaik kepada anggota. Pemberian pelayanan dengan cara baik kepada anggota dan juga dapat memenuhi semua kebutuhan dan keinginan keuangan anggota dengan produk-produk di KSPPS Artha Bahana Syariah, dengan itu anggota akan merasa puas sebab kebutuhan dan juga keinginan keuangan anggota terpenuhi dan tidak perlu dipindahkan ke suatu lembaga keuangan lainnya sehingga terbentuknya sebuah loyalitas anggota terhadap KSPPS Artha Bahana Syariah. Oleh sebab itu, dengan adanya sebuah loyalitas yang tinggi dan kepercayaan dari anggota akan menyebabkan sebuah citra yang baik dan positif bagi KSPPS Artha Bahana Syariah di masyarakat secara umum baik dari anggota dan calon anggota.

Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan sebuah perusahaan adalah kemampuan

---

<sup>31</sup> Laura Tjokrowibowo, “Analisis Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Rangka Membangun Minat Transaksi Ulang (Studi PT. Phillip Securities Indonesia Cabang Semarang)” *Jurnal Sains PEmasaran Indonesia* 12, No 2, (2013): 150.

perusahaan dalam memberi kualitas pelayanan kepada nasabah untuk mencapai kepuasan. Kualitas layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan nasabah. Kualitas dimulai dari kebutuhan nasabah dan berpikir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti suatu kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi perusahaan melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi nasabah. Baik buruknya kualitas layanan menjadi tanggung jawab seluruh bagian organisasi perusahaan. Dalam KSPPS Artha Bahana Syariah selalu memperbaiki kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah demi menciptakan citra yang baik di mata nasabah. Dalam hal ini, untuk meningkatkan loyalitas pelayanan anggota KSPPS Artha Bahana Syariah menerapkan sistem *one village one agent* yaitu agen mitra ABS yang nantinya akan memperluas jaringan koperasi yang biasa disebut tangan kangan sehingga dapat menjangkau hingga ke pelosok desa.

Dengan citra yang baik, akan dapat memberikan keuntungan bagi suatu perusahaan. Dalam hal ini dengan adanya citra yang baik bagi KSPPS Arta Bahana Syariah dapat menarik nasabah untuk menggunakan jasa dari KSPPS Artha Bahana Syariah. Dengan citra yang baik pula masyarakat akan semakin nyaman dan mempercayakan jasa keuangan mereka pada pihak KSPPS.