

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat berdirinya KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera

Berdirinya Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syari'ah (KSPPS) BMT Bina Ummat Sejahtera bermula dari sebuah keprihatinan melihat realitas perekonomian masyarakat lapis bawah yang tidak kondusif dalam mengantisipasi perubahan masyarakat global. Tingkat perekonomian di masyarakat harus segera dikondusifkan supaya tidak tergerus oleh perekonomian pada skala nasional maupun internasional.

Tahun 1996 Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) Orsat Rembang berusaha menggerakkan organisasi dengan mendirikan sebuah lembaga keuangan alternatif berupa usaha simpan pinjam. Pergerakan tersebut juga dimotori oleh gerakan Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM). Perkembangan lembaga ini mendapat tanggapan yang baik dari masyarakat, maka pada tahun 1998 berubah menjadi Koperasi Serba Usaha (KSU). Setelah itu, pada tahun 2002 berubah menjadi Koperasi Simpan Pinjam Syari'ah (KSPS) BMT Bina Ummat Sejahtera sampai pada tahun 2006 berubah menjadi Koperasi Jasa Keuangan Syari'ah (KJKS), dan selanjutnya pada tanggal 26 Maret 2014 berubah lagi menjadi Koperasi Simpan Pinjam Syari'ah (KSPPS). Pada akhirnya tanggal 15 Desember 2015 berganti menjadi Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syari'ah (KSPPS).

Sebagaimana motto KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera yaitu sebagai Wahana Kebangkitan Ekonomi Ummat, "*Dari Ummat Untuk Ummat Sejahtera Untuk Semua*", bukanlah mudah dalam mewujudkannya. Oleh karenanya, sangat penting untuk menumbuhkan dan mengembangkan potensi ekonomi rakyat khususnya pada masyarakat lapis bawah. Hal ini dilakukan untuk mewujudkan demokrasi ekonomi yang mempunyai ciri-ciri demokratis, keterbukaan, dan

kekeluargaan, menjadi keniscayaan untuk dilaksanakan. Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syari'ah (KSPPS) BMT Bina Ummat Sejahtera selalu berusaha menangkap sinyal-sinyal gerakan ekonomi masyarakat kecil menjadi gerakan jamaah dan bersama-sama mewujudkan cita-cita kesejahteraan bersama.

2. Motto, Visi dan Misi

Motto, visi dan misi dari KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera adalah sebagai berikut:

a. Motto

Wahana kebangkitan ekonomi ummat dari ummat untuk ummat sejahtera untuk semua.

b. Visi

Menjadi lembaga keuangan syari'ah terdepan dalam pendampingan usaha mikro, kecil dan menengah yang mandiri.

c. Misi

- 1) Membangun lembaga keuangan syari'ah yang mampu memberdayakan jaringan ekonomi mikro syari'ah, sehingga menjadikan ummat yang mandiri.
- 2) Menjadikan lembaga keuangan syari'ah yang tumbuh dan berkembang melalui kemitraan yang sinergi dengan lembaga syari'ah lain, sehingga mampu membangun tatanan ekonomi yang penuh kesetaraan dan keadilan.
- 3) Mengutamakan mobilisasi pendanaan atas dasar *ta'awun* dari golongan *aghniya*, untuk disalurkan ke pembiayaan ekonomi mikro, kecil dan menengah serta mendorong terwujudnya manajemen zakat, infaq, shodaqoh dan wakaf, guna mempercepat proses menyejahterakan ummat, sehingga terbebas dari dominasi ekonomi ribawi.
- 4) Mengupayakan peningkatan permodalan sendiri, melalui penyertaan modal dari para pendiri, anggota, pengelola dan

segenap potensi ummat, sehingga menjadi lembaga keuangan syari'ah yang sehat dan tangguh.

- 5) Mewujudkan lembaga yang mampu memberdayakan, membebaskan dan membangun keadilan ekonomi ummat, sehingga menghantarkan ummat Islam sebagai *khoiro ummat*.¹

3. Budaya Kerja

KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera sebagai lembaga keuangan syari'ah menetapkan budaya kerja dengan prinsip - prinsip syari'ah yang mengacu pada sikap akhlaqul karimah dan kerahmatan. Sikap tersebut terinspirasi dengan empat sifat Rasulullah SAW yang disingkat SAFT:

- a. *Shidiq*

Menjaga integritas pribadi yang bercirikan ketulusan niat, kebersihan hati, kejernihan berfikir, berkata benar, bersikap terpuji dan mampu jadi teladan.

- b. *Amanah*

Menjadi terpercaya, peka, obyektif dan disiplin serta penuh tanggung jawab.

- c. *Fathonah*

Profesionalisme dengan penuh inovasi, cerdas, trampil dengan semangat belajar dan berlatih yang berkesinambungan.

- d. *Tablig*

Kemampuan berkomunikasi atas dasar transparansi, pendampingan dan pemberdayaan.

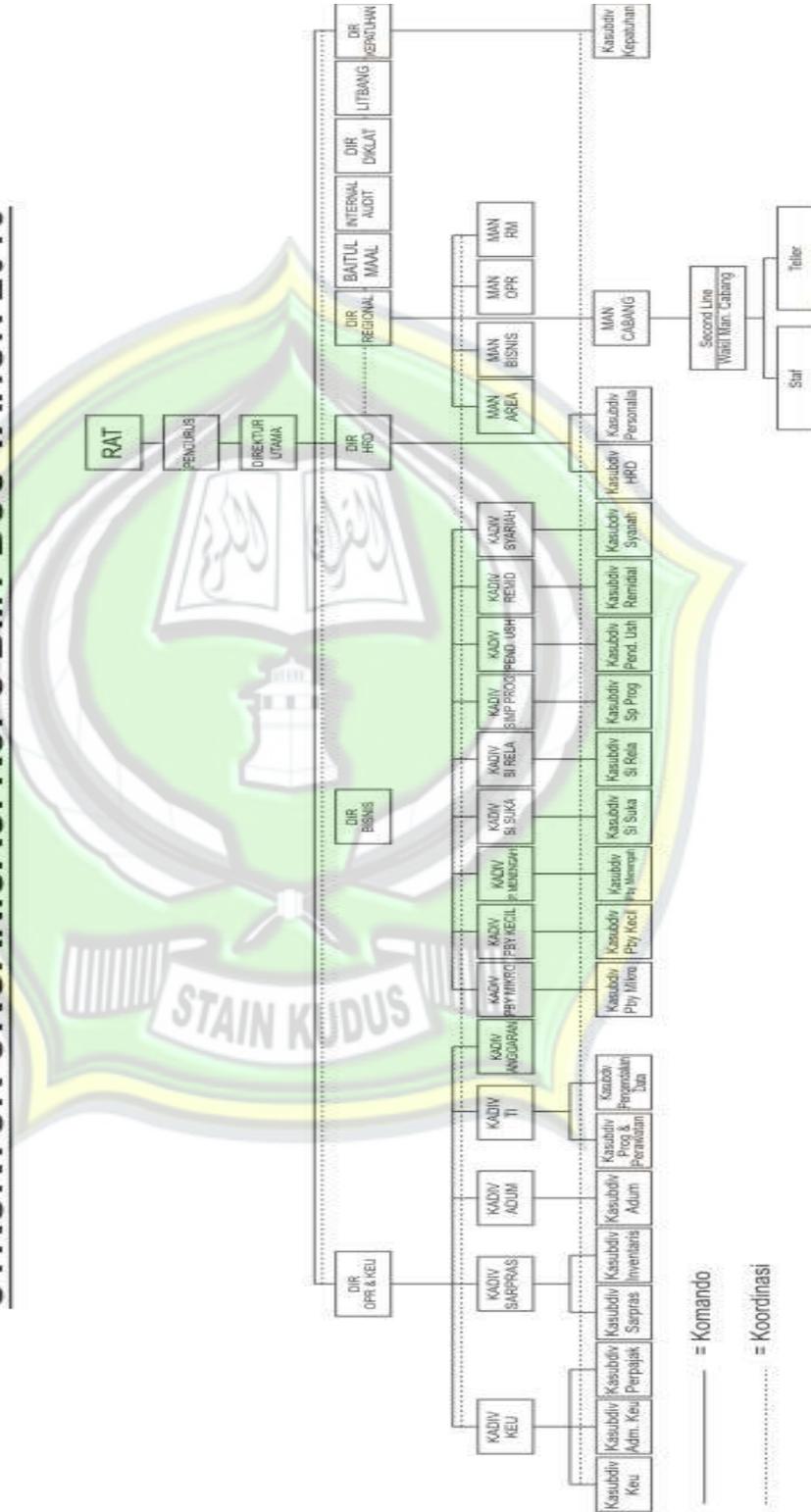
4. Struktur Organisasi

- a. Struktur Organisasi KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera

¹Dokumentasi dari KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera, *Company Profile*, KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera, Rembang, 2015, hlm. 1-2.

Gambar 4.1

STRUKTUR ORGANISASI KSPS BMT BUS TAHUN 2015



b. Keterangan Struktur Organisasi KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera

1) Rapat Anggota

Merupakan pemegang kekuasaan tertinggi dalam koperasi. Rapat anggota terdiri dari Rapat Anggota dan Rapat Anggota Luar Biasa. Rapat Anggota dilakukan sekurang-kurangnya sekali dalam 1 (satu) tahun. Rapat Anggota dapat dilakukan melalui sistem delegasi apabila anggotanya lebih dari 500 orang yang pengaturannya ditentukan dalam Anggaran Rumah Tangga (ART). Berikut adalah wewenang dari Rapat Anggota:

- a) Menetapkan dan mengubah Anggaran Dasar (AD), Anggaran Rumah Tangga (ART), dan peraturan lainnya.
- b) Menetapkan kebijakan umum di bidang organisasi, manajemen, usaha, dan permodalan koperasi.
- c) Memilih, mengangkat dan memberhentikan pengurus dan pengawas.
- d) Menetapkan rencana kerja, rencana anggaran pendapatan dan belanja koperasi, serta pengesahan laporan keuangan.
- e) Pengesahan pertanggungjawaban pengurus dan pengawas atas pelaksanaan tugasnya.
- f) Menetapkan pembagian Sisa Hasil Usaha (SHU).
- g) Memutuskan penggabungan, peleburan, kepailitan, dan pembubaran koperasi.

2) Pengurus

Tugas Pengurus:

- a) Mengelola koperasi berdasarkan Anggaran Dasar (AD).
- b) Mengajukan rancangan rencana kerja dan rancangan rencana anggaran pendapatan dan belanja koperasi.
- c) Menyelenggarakan rapat anggota.
- d) Mengajukan laporan keuangan dan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas.

- e) Menyelenggarakan pembukuan keuangan dan inventaris secara tertib.
- f) Memelihara daftar buku anggota, pengurus dan pengawas.
- g) Mendorong dan memajukan usaha koperasi.
- h) Menyelenggarakan dan mengendalikan usaha koperasi.
- i) Membantu pelaksanaan tugas pengawasan dengan memberikan keterangan dan memperlihatkan bukti-bukti yang diperlukan.

Kewajiban Pengurus:

- a) Menjalankan tugas dengan itikad baik dan penuh tanggung jawab untuk kepentingan dan usaha koperasi.
- b) Bertanggung jawab atas kepengurusan koperasi untuk kepentingan dan pencapaian tujuan koperasi kepada rapat anggota.
- c) Bertanggung jawab penuh secara pribadi apabila yang bersangkutan bersalah menjalankan tugasnya.
- d) Pengurus yang karena kesalahannya menimbulkan kerugian pada koperasi dapat digugat ke pengadilan oleh sejumlah anggota yang mewakili paling sedikit 1/5 anggota atas nama koperasi.
- e) Ketentuan mengenai tanggung jawab pengurus atas kesalahan dan kelalaiannya yang diatur dalam Anggaran dasar ini tidak mengurangi ketentuan dalam kitab undang-undang hukum pidana.

3) Pengawas

Tugas Pengawas:

- a) Memberi nasihat dan pengawasan kepada pengurus.
- b) Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan kebijakan dan pengelolaan koperasi yang dilakukan oleh pengurus.
- c) Melaporkan hasil pengawasan kepada rapat anggota.

Kewajiban Pengawas:

- a) Merahasiakan hasil pengawasannya terhadap pihak ketiga.
- b) Membuat laporan tertulis tentang hasil pelaksanaan tugas pengawasan kepada Rapat Anggota.
- d) Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan kebijaksanaan dan pengelolaan koperasi.
- e) Mempertanggungjawabkan hasil pelaksanaan pengawasan kepada Rapat Anggota.

4) Dewan Pengawas Syari'ah

Tugas Dewan Pengawas Syari'ah

- a) Memberikan nasehat dan saran kepada pengurus serta mengawasi kegiatan koperasi agar sesuai dengan prinsip ekonomi syari'ah.
- b) Memberikan pendapat kepada pengurus atas produk-produk syari'ah sebelum dipasarkan dan dilaksanakan sebagai produk layanan.
- c) Melakukan pengawasan pelaksanaan prinsip ekonomi syari'ah dalam usaha koperasi.
- d) Melaporkan hasil pengawasan prinsip ekonomi syari'ah kepada Rapat Anggota.

Kewajiban Dewan Pengawas Syari'ah

- a) Merahasiakan hasil pengawasannya terhadap pihak ketiga.
- b) Membuat laporan tertulis tentang hasil pelaksanaan tugas pengawasan kepada Rapat Anggota.
- c) Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan produk pelayanan dan pengelolaan koperasi.
- d) Mempertanggung jawabkan hasil pelaksanaan pengawasan kepada Rapat Anggota.

- 5) Tugas Manager Cabang:
- a) Melaksanakan rencana strategis: (pandangan eksekutif, kondisi lingkungan, rencana perubahan, ringkasan keuangan) di kantor cabang.
 - b) Melaksanakan kebijakan lembaga kepada semua staff dibawahnya, terkait dengan kebijakan pada kantor cabang utama.
 - c) Melakukan pengendalian seluruh kegiatan kantor cabang baik yang bersifat kelembagaan maupun non kelembagaan.
 - d) Memimpin rapat koordinasi di kantor cabang.
 - e) Melaksanakan rapat komite, mempertimbangkan dan memutuskan permohonan pembiayaan sesuai dengan kewenangannya.
 - f) Melaporkan hasil kinerja kantor cabang kepada manager cabang utama.
 - g) Melakukan koordinasi dengan kantor cabang utama dalam bidang: likuiditas, publikasi baik *formal* maupun *non formal*, komunikasi kepada pejabat formal maupun *non formal* di wilayahnya, perekrutan maupun pendistribusian *maal*, hal-hal lain yang berkaitan pengembangan lembaga.
 - h) Mengamankan asset dan infrastruktur di kantor cabang.
- 6) Tugas *Second Line* atau Wakil Manager
- a) Melakukan pengendalian seluruh kegiatan kantor cabang.
 - b) Mengikuti rapat koordinasi di kantor cabang.
 - c) Mengikuti rapat komite, terkait dengan permohonan pembiayaan.
 - d) Melaporkan hasil kinerja operasional kepada manager cabang.
 - e) Mengamankan asset dan infrastruktur di kantor cabang.²

²Dokumentasi KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera.

5. Sejarah Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi

Pembiayaan diartikan sebagai pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun lembaga. Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi sebagai bentuk pendanaan dari suatu pihak, memiliki pengertian sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Rokhmad selaku Direktur Baitul Maal KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera bahwa:

“Begini mbak, terkait dengan Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi pada awalnya untuk melayani masyarakat yang tidak mampu membuat sarana air dan sanitasi. BMT Kami menjalin kerjasama dengan beberapa mitra, misalnya kerjasama dengan *Water.org*. BMT dan *Water.org* itu mempunyai kontrak yang berlangsung selama 3 (tiga) tahun dimulai dari bulan Agustus 2015 sampai Agustus tahun 2018.”³

Dilihat dari pemaparan Bapak Rokhmad di atas kita ketahui bahwa Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi adalah pembiayaan yang berskala mikro yaitu pembiayaan dengan pemberian dana pinjaman berkisar di bawah Rp 5.000.000, karena KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera sendiri diperuntukan untuk melayani masyarakat lapis bawah. Pada pembiayaan tersebut pihak KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera melakukan kerjasama dengan beberapa mitra yaitu organisasi internasional *Water.org*, Pihak KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera dan *Water.org* terikat kontrak selama 3 (tiga) tahun.

Bapak Rokhmad juga menambahkan bahwa:

“Selain itu mbak, pihak BMT kami juga bekerjasama dengan Dinas Kesehatan Pemkab Rembang terkait dengan *Open Defecation Free* (ODF) atau yang kita kenal dengan Bebas Buang Air Besar Sembarangan (BABS). Dinas Kesehatan yang bertugas melakukan sosialisasi berkaitan dengan itu. Dan lagi, kerjasama dengan Wusan (Wirausaha Sanitarian). Kalau dengan Wusan terkait dengan terkait dengan pembuatan sarana sanitasi.”⁴

³Wawancara Langsung dengan Bapak Rokhmad, Direktur Baitul Maal KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera, Tanggal 15 Februari 2017.

⁴Wawancara Langsung dengan Bapak Rokhmad, Direktur Baitul Maal KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera, Tanggal 15 Februari 2017.

Kita ketahui bahwa Bebas BABS sendiri merupakan pilar pertama pada program Sanitasi Total Berbasis Masyarakat (STBM). Setelah program tersebut disosialisasikan oleh Dinas Kesehatan kepada masyarakat ternyata mendapati kendala. Rata-rata kendala yang dihadapi di masyarakat adalah keterbatasan dana untuk untuk membangun sarana buang air besar yang memadai. Kemudian KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera menawarkan solusi berupa pemberian kredit kepada masyarakat yaitu pengadaan barang terkait dengan pembangunan sarana air dan sanitasi. Dari pengadaan barang tersebut, dalam Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi menggunakan akad *murabahah*. Dan karena pembiayaan berada di lingkup mikro maka dari itu dinamakan pembiayaan mikro *murabahah*.

Ketika ditanya mengenai alasan adanya Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi, Bapak Rokhmad mengatakan bahwa:

“Seperti yang mbak ketahui, di wilayah Rembang ini masih banyak warga yang melakukan budaya Buang Air Besar Sembarangan (BABS). Kita tahu bahwa budaya BABS tidak sesuai dengan prinsip Islam yaitu “*An nadhofatu minal iman*” yang artinya kebersihan itu sebagian dari iman. Maka dari itu, kita harus melakukan sosialisasi mengenai program Bebas BABS ini kepada masyarakat agar kebersihan dan kesehatan lingkungan semakin terjaga.”⁵

Dari wawancara tersebut dapat dilihat bahwa tujuan Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi yaitu menyadarkan masyarakat dari budaya buang air besar sembarangan dan secara tidak langsung menaikkan taraf hidup masyarakat. Hal ini juga akan bersinergi dengan salah satu program pemerintah yaitu program Sanitasi Total Berbasis Masyarakat (STBM).

Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi telah tersebar di berbagai daerah, yaitu di wilayah Jawa Timur dan Jawa Tengah. Di wilayah Jawa Tengah terdapat di beberapa kota kabupaten seperti di Kabupaten Rembang, Kabupaten Pati, Kabupaten Blora dan Kabupaten Kudus. Untuk

⁵Wawancara Langsung dengan Bapak Rokhmad, Direktur Baitul Maal KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera, Tanggal 15 Februari 2017.

selanjutnya KSPPS BMT Bina Ummat Sejahterakan mengadakan sosialisasi di daerah Kabupaten Tegal. Dalam kurun waktu terakhir ini, terdapat 1.519 anggota dalam pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi yang seluruhnya tersebar di beberapa kota tersebut.

Dalam sesi wawancara dengan Bapak Rokhmad, beliau juga memaparkan tentang target yang akan dicapai dalam pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi:

“Saya jelaskan mbak, BMT BUS sendiri dan *Water.org* itu punya target pertahun. Kerjasama kan dimulai bulan agustus akhir, nah, untuk tahun pertama kami target sebesar 2.000 anggota, tahun ke-2 sejumlah 3.000 anggota dan pada tahun ke-3 sejumlah 4.000 anggota. Jadi, bisa kita hitung kan keseluruhan target antara BMT Bina Ummat Sejahtera dengan *Water.org* adalah 9.000 anggota.”⁶

Telah kita ketahui di atas bahwa Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi sendiri dimulai pada akhir bulan Agustus 2015. Jadi, untuk penetapan target 2.000 anggota pada tahun pertama dimulai pada tanggal 30 Agustus - 30 Agustus 2016. Sedangkan untuk target 3.000 anggota pada tahun kedua dimulai dari tanggal 31 Agustus – 31 Agustus 2017. Selanjutnya, pada tahun terakhir dimulai dari tanggal 1 September 2017 – 1 September 2018 untuk target 4.000 anggota.

B. Deskripsi Data

1. Sistem Pelaksanaan Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera

Berkaitan dengan sistem pelaksanaan atau prosedur dalam Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak Rokhmad bahwa:

“Terkait dengan prosedur dalam Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi sendiri dibuat semudah mungkin mbak, pertama anggota disarankan untuk membuat rekening tabungan Si Rela, minimal Rp 10.000. Kemudian memenuhi simpanan wajib dan simpanan pokok

⁶Wawancara Langsung dengan Bapak Rokhmad, Direktur Baitul Maal KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera, Tanggal 15 Februari 2017.

Rp 22.000,-. Kemudian menyerahkan berkas-berkas persyaratan yang telah ditentukan dari kami.”⁷

Disini dapat dilihat bahwa sebelum pemberian pembiayaan dilakukan, anggota harus memiliki rekening tabungan Si Rela dengan memenuhi simpanan wajib dan simpanan pokok Rp 22.000,- dan setoran awal minimal Rp 10.000,-. Kemudian saldo akan ditambah oleh anggota sesuai yang dikehendaki. Hal ini dilakukan untuk memudahkan pembayaran angsuran ketika anggota tidak dapat mengangsur secara tunai. Pihak KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera dapat menarik saldo di tabungan Si Rela yang dimiliki setiap anggota Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi.

a. Syarat-syarat melakukan Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi

- 1) Fotocopy KTP (Suami-Istri)
- 2) Fotocopy KK
- 3) Wajib menjadi anggota dengan dibuktikan setoran simpanan wajib dan simpanan pokok sebesar Rp 22.000,-
- 4) Memiliki rekening Si Rela dengan setoran awal minimal Rp 10.000,-
- 5) Bersedia di survei tentang kebutuhan pinjaman
- 6) Bersedia mengikuti persyaratan yang telah di tentukan

b. Ketentuan pembiayaan

Margin : 36% / tahun (2% - 3% per bulan)

Plafon : Rp 1.000.000,- s/d Rp 5.000.000,-

Jangka waktu pembiayaan:

- 1) 25 minggu
- 2) 50 minggu
- 3) 75 minggu
- 4) 100 minggu
- 5) 6 bulan

⁷Wawancara Langsung dengan Bapak Rokhmad, Direktur Baitul Maal KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera, Tanggal 15 Februari 2017.

- 6) 12 bulan
- 7) 18 bulan
- 8) 24 bulan

Akad pembiayaan:

- 1) *Murabahah*
- 2) BBA (*Bai' Bitsamanil Ajil*)⁸

Dalam sesi wawancara dengan Bapak Rokhmad terkait dengan kemudahan angsuran, beliau menyatakan bahwa:

“Kalau mengenai angsuran, BMT bahkan memberikan kesempatan pembiayaan kepada masyarakat yang berkemampuan rendah dengan angsuran selama 3 tahun mbak. Tetapi jika masyarakat melakukan pembiayan dengan waktu 1 tahun, pihak kami memberikan diskon satu kali angsuran. Jadi, angsuran hanya berlangsung selama 10 bulan, karena angsuran pertama harus dibayar pada saat realisasi atau pencairan”.⁹

Prosedur dalam Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi dibuat semudah mungkin, bahkan KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera memberikan kesempatan pembiayaan kepada masyarakat yang berkemampuan rendah dengan angsuran selama kurun waktu 3 tahun. Dapat disimpulkan bahwa semakin rendah kemampuan masyarakat dalam membayar maka semakin panjang waktu pembiayaan yang diberikan.

Terkait dengan prosedur berikutnya, Bapak Rokhmad menambahkan bahwa:

“Setelah berkas persyaratan dipenuhi anggota, anggota akan memilih pembiayaan apa yang dikehendaki, kebetulan kami memiliki beberapa fasilitas yang dapat dipilih oleh anggota. Mbak bisa lihat nanti di data yang kami akan berikan. Kemudian BMT dan anggota akan melakukan kesepakatan pembiayaan yang akan kami berikan kepada anggota. Jadi, anggota bisa melihat berapa harga dasar dan marginnya mbak. Sesudah itu, kami dan tim tinggal membuat sarana air atau sanitasinya.”¹⁰

⁸Dokumentasi dari Brosur Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera.

⁹Wawancara Langsung dengan Bapak Rokhmad, Direktur Baitul Maal KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera, Tanggal 15 Februari 2017.

¹⁰Wawancara Langsung dengan Bapak Rokhmad, Direktur Baitul Maal KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera, Tanggal 15 Februari 2017.

Dari pemaparan di atas dapat disimpulkan beberapa prosedur dalam Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi adalah sebagai berikut:

- a. Calon anggota memenuhi persyaratan yang diajukan,
- b. Calon anggota membuka rekening Si Rela terlebih dahulu,
- c. Calon anggota memilih fasilitas pembiayaan, dan
- d. Calon anggota dan pihak KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera membuat kesepakatan harga.

Dapat dilihat bahwa terkait dengan pelaksanaan pembuatan sarana air dan sanitasinya, KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera mempunyai beberapa mitra untuk melaksanakan dan mendukung Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi, diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. *Water.org*, terkait dengan pembumih sanitasi sehat, pelatihan tenaga bangunan, dan pengadaan *water filter*. Kerjasama antara keduanya terjalin secara langsung dari kantor pusat *Water.org* yang berada di Jakarta.
- b. Dinas Kesehatan Pemkab Rembang, terkait dengan sosialisasi program Bebas Buang Air Besar Sembarangan (BABS).
- c. PDAM, terkait dengan pengadaan dan pemasangan saluran air.
- d. Wusan (wirausaha sanitasi), terkait dengan pembuatan sarana sanitasi.

2. Implementasi Strategi Pemasaran KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Berdasarkan Bauran Pemasaran (*Marketing Mix*)

Terdapat beberapa strategi pemasaran berdasarkan bauran pemasaran yang dilakukan oleh KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera dalam Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi. Bauran pemasaran tersebut dapat dilihat dari segi *product* (jasanya), *price*, *promotion*, *place*, *people*, *process*, *customer service* (pelayanan jasa).

a. *Product* (Produk Jasa)

Produk dalam kaitannya dengan pembiayaan ini adalah jasa seperti apa yang ingin ditawarkan. Sebagaimana diungkapkan Bapak Rokhmad bahwa:

“Seperti yang sudah kita bahas di muka tadi terkait dengan Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi ini adalah pembiayaan baru yang diperuntukkan kepada masyarakat yang belum memiliki sarana air dan sanitasi maupun untuk perbaikan, sehingga masyarakat dapat menikmati fungsi air dan sanitasi sesuai dengan standart kesehatan. Ini mbak bisa lihat pada data yang saya berikan berkaitan dengan fasilitas yang ditawarkan Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi.”¹¹

Dilihat dari pemaparan di atas, berikut ini adalah beberapa fasilitas yang ditawarkan KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera dalam produk Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi:

Fasilitas Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi, meliputi:

- 1) *Water*
 - a) Sumur bor
 - b) Sumur gali
 - c) Sumur resapan PDAM
 - d) Sumur resapan BPSMAM
 - e) Jet pump/pompa tangan
 - f) Torn air
 - g) *Water filter*
 - h) Perbaikan sumur bor
 - i) Perbaikan sumur gali
 - j) Perbaikan sumur resapan
 - k) Perbaikan *jet pump*/pompa tangan
 - l) Perbaikan tangki/torn air
- 2) *Sanitation*
 - a) Jamban
 - b) Rehab tangki *septic*
 - c) Rehab lantai jamban
 - d) Rehab *closet*
 - e) Rehab bangunan jamban

¹¹Wawancara Langsung dengan Bapak Rokhmad, Direktur Baitul Maal KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera, Tanggal 15 Februari 2017.

- 3) *Water and Sanitation*
 - a) Kamar mandi
 - b) Rehab kamar mandi
- 4) *Water Filter*
 - a) *Water filter/Pure it/Nazava*
 - b) Perbaiki *water filter*¹²

Dalam sesi wawancara dengan Bapak Rokhmad ketika ditanya mengenai perbedaan produk, beliau menyatakan bahwa:

“Untuk perbedaan pembiayaan BMT sendiri akan memberikan jamban secara cuma-cuma bagi masyarakat yang memilih pembiayaan pembuatan sarana sanitasi dan bukan perbaikan sarana sanitasi berupa jamban ”.¹³

KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera memberikan spesifikasi pada produk pembiayaan tersebut dengan pengadaan jamban yang diberikan secara gratis untuk anggota yang memilih fasilitas sarana sanitasi. Hal ini menjadi nilai positif bagi Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi yaitu untuk menjadi jasa yang unik/berbeda dari pesaing (*differentiated*).

b. *Price* (Harga)

Strategi penentuan harga (*pricing*) sangat signifikan dalam pemberian nilai kepada konsumen dan memengaruhi citra produk, serta keputusan konsumen untuk membeli. Dalam sesi wawancara dengan Bapak Rokhmad ketika ditanya mengenai penentuan harga pada Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi, beliau menambahkan bahwa:

“Pihak kami memberikan kemudahan bagi masyarakat berkaitan dengan harga yang akan disepakati. Kami membuat tabulasi khusus terkait pembiayaan tersebut. Dengan begitu, pihak BMT dan masyarakat (calon anggota) tinggal menentukan berapa angsurannya dan memasukan harga dasarnya. Dari sini, calon anggota dapat menawar harga

¹²Dokumentasi KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera

¹³Wawancara Langsung dengan Bapak Rokhmad, Direktur Baitul Maal KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera, Tanggal 15 Februari 2017.

dengan standar harga yang telah ditentukan pihak BMT sampai kepada harga yang disepakati bersama.”¹⁴

Berikut adalah tabulasi perkiraan angsuran Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi, yang dalam hal ini termasuk ke dalam jenis pembiayaan mikro *murabahah*:¹⁵

Tabel. 4.1
Perkiraan Angsuran Pembiayaan Mikro *Murabahah*

JENIS BARANG	HARGA DASAR	HARGA JUAL	PLAFON		
			12 BLN	24 BLN	36 BLN
Sambungan PDAM	2.000.000	2.720.000	226.667	113.333	75.556
Sambungan air SPAMS	1.000.000	1.360.000	113.333	56.667	37.778
Meter air	500.000	680.000	56.667		
Pompa air/jet pump	1.000.000	1.360.000	113.333	56.667	37.778
Torn air	1.250.000	1.700.000	141.667	70.833	47.222
Walter filter	800.000	1.088.000	90.667	45.333	
Pureit classic	650.000	884.000	73.667	36.833	
Pureit marvella	2.500.000	3.400.000	283.333	141.667	94.444

Sumber: Dokumentasi KSPPS Bina Ummat Sejahtera

Dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Harga sewaktu-waktu bisa berubah.
- 2) Jenis barang sesuai permintaan.
- 3) Pembiayaan dengan masa angsuran 12 bulan, mendapatkan bonus 1 kali angsuran.
- 4) Persyaratan pembiayaan ini sesuai dengan ketentuan yang berlaku.¹⁶

Dari tabulasi di atas, pembiayaan sambungan PDAM ditetapkan harga dasar sebesar Rp 2.000.000,- . Pihak KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera menjualnya dengan harga Rp 2.720.000,-

¹⁴Wawancara Langsung dengan Bapak Rokhmad, Direktur Baitul Maal KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera, Tanggal 15 Februari 2017.

¹⁵Wawancara Langsung dengan Bapak Rokhmad, Direktur Baitul Maal KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera, Tanggal 15 Februari 2017.

¹⁶Dokumentasi KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera.

kepada anggota. Jadi, diperoleh margin sebesar Rp 720.000,- atau 36% per tahun dan 3% per bulan jika mengambil plafon 12 bulan, 1,5 % jika plafon pembiayaan 24 bulan serta 1% jika memilih plafon pembiayaan 36 bulan atau dengan jangka waktu 3 tahun. Margin yang ditetapkan tergantung dengan kesepakatan antara pihak KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera dengan anggota Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi. Dapat kita lihat bahwa tidak ada perubahan harga jual ketika plafon pembiayaan yang diambil berbeda. Adanya tabulasi harga terkait pembiayaan tersebut tentunya akan memudahkan calon anggota menentukan besarnya angsuran dan jangka waktu dalam pembiayaan.

c. *Place* (Saluran Distribusi)

Tempat dalam jasa merupakan gabungan antara lokasi dan keputusan atas saluran distribusi, dalam hal ini berhubungan dengan bagaimana cara penyampaian jasa kepada pelanggan dan lokasi yang strategis. Melalui observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada anggota Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi, tentang keberadaan posisi/letak bangunan Kantor Cabang KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera, berikut ini hasil wawancara yang didapat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Sutini (53) bahwa:

“Saya mencari lokasi kantor cabang KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera membutuhkan waktu yang tidak lama mbak, karena kebetulan saya punya warung makan di Pasar Lasem jadi saya dapat dengan mudah menemukan kantornya. Karena kebetulan kantornya berada di dekat Terminal Lasem.”¹⁷

Anggota lainnya yakni Khusnul Khotimah (38), beliau menuturkan bahwa:

“Awalnya saya menelepon KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera kemudian karyawan yang bernama Ibu Komy menanyakan alamat rumah saya, karena saya punya usaha di rumah yang tidak bisa ditinggal, jadi saya tidak bisa ke

¹⁷Wawancara Langsung dengan Ibu Sutini, Anggota Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera, Tanggal 15 Februari 2017.

kantornya langsung. Biasanya saya ditemui di toko sekitar jam 11 siang.”¹⁸

Ibu Murni selaku Manager Kantor Cabang Pasar Lasem, mengungkapkan bahwa:

“Dari keinginan dan kebutuhan anggota ya mbak, kebanyakan anggota disini biasanya mereka datang ke kantor cabang yang kebetulan dekat dengan tempat kerjanya. Dan demi kenyamanan anggota yang ingin mendaftar, maka pengelola yang akan menemui langsung kerumah masing-masing calon anggota.”¹⁹

Dari penerapan strategi tempat penulis mengamati bahwa lokasi kantor cabang KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera sudah cukup strategis karena berada ditengah kota, dan terdapat transportasi yang mendukung. Untuk mengakses pembiayaan tersebut cukup mudah. Masyarakat hanya perlu datang ke kantor cabang KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera yang berada di titik lokasi yang strategis.²⁰ Pihak KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera juga menjemput langsung atau datang ke rumah calon anggotanya yang menginginkan pembiayaan tersebut. Pelayanan pendaftaran juga dapat dilakukan pada saat setelah Dinas Kesehatan memberikan pengarahan tentang Bebas BABS dalam program Sanitasi Total Berbasis Masyarakat.

d. *Promotion* (Promosi)

Berkaitan dengan kegiatan promosi, KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera melakukan hal yang berbeda pada Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi. Dalam kesempatan wawancara berikutnya dengan Bapak Rokhmad, beliau menambahkan:

“Kegiatan pemicuan ini dimaksudkan untuk menyadarkan masyarakat akan kebutuhan bersanitasi yang sehat. Jadi,

¹⁸Wawancara Langsung dengan Ibu Khusnul Khotimah, Anggota Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera, Tanggal 17 Februari 2017.

¹⁹Wawancara Langsung dengan Ibu Murni, Manager Kantor Cabang Pasar Lasem KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera, Tanggal 17 Februari 2017.

²⁰Observasi Terkait dengan Lokasi Kantor Cabang KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera, Tanggal 17 Februari 2017.

masyarakat dengan sadar tidak mengulangi budaya buang air besar sembarangan yang selama ini mereka lakukan di bibir pantai maupun di kebun.”²¹

Pemicuan yang dilakukan untuk menginformasikan kepada masyarakat mengenai pentingnya sanitasi sehat dan penggunaan air bersih. Setelah dilakukan pemicuan oleh Dinas Kesehatan, diharapkan masyarakat akan sadar dan segera merubah budaya Buang Air Besar Sembarangan (BABS). Telah kita ketahui bahwa masyarakat di wilayah tertentu masih melakukan budaya tersebut.

Selain itu, promosi dilakukan dengan bauran promosi jenis iklan (*advertising*) seperti halnya produk simpanan maupun pembiayaan yang lainnya. Media promosi atau pemasaran yang digunakan oleh KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera adalah menggunakan media cetak, brosur dan perorangan melalui *marketing*. Bapak Rokhmad juga menambahkan bahwa:

“Pada tanggal 21 Agustus 2016 lalu saat acara Sepeda Santai yang diadakan oleh KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera untuk memperingati hari jadi ke 20 tahun, dapat pula dijadikan sebagai ajang memperkenalkan KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera kepada masyarakat luas. Nah, itu juga bisa dimaksud promosi mbak.”²²

Dilihat dari penjelasan di atas, promosi yang dilakukan oleh KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera bukan hanya melalui pemicuan dan iklan. Hal lain yang dapat dijadikan media promosi salah satunya adalah acara Sepeda Santai tersebut. Dalam acara tersebut, KSPPS BMT Bina Ummat sejahtera dapat mengenalkan secara langsung kepada anggota maupun masyarakat mengenai produk pembiayaan maupun simpanan tak terkecuali mengenai produk Pembiayaan Mikro Air dan sanitasi.

²¹Wawancara Langsung dengan Bapak Rokhmad, Direktur Baitul Maal KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera, Tanggal 15 Februari 2017.

²²Wawancara Langsung dengan Bapak Rokhmad, Direktur Baitul Maal KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera, Tanggal 15 Februari 2017.

e. *People* (Pelaksana/Rekrutmen)

Pelaksana atau dalam istilah strategi pemasaran adalah *people* (SDM) membahas mengenai jenis kualitas dan kuantitas orang yang akan terlibat dalam pemberian jasa. Menurut hasil wawancara peneliti dengan pengelola bagian pemasaran dan sekaligus Wakil Manager KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Pasar Lasemyaitu Bapak Anis Fuad, beliau mengungkapkan bahwa:

“Syarat yang utama menjadi karyawan/pengelola pada bagian pemasaran atau *marketing* haruslah beragama Islam. Selanjutnya untuk usia bagi pelamar laki-laki adalah 19-35 tahun, dan untuk pelamar perempuan mulai usia 19-30 tahun. Sedangkan jenjang pendidikan dimulai dari SMA/ sederajat.”²³

Dari pemaparan di atas, bisa diketahui bahwa untuk bagian pelaksana pemasaran memang dibutuhkan karyawan yang masuk pada usia produktif. Hal ini dimaksudkan agar pelaksanaan pemasaran dapat terlaksana secara maksimal. Berkaitan dengan agama, Pihak KSPPS BMT Bina Ummat sejahtera menekankan harus beragama Islam, karena menyangkut dengan kegiatan operasional sendiri yang harus berasaskan syariat Islam.

Bapak Anis Fuad menambahkan bahwa:

“Setelah memenuhi persyaratan administrasi, calon pengelola diberi pelatihan di Kantor Pusat KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera dalam kurun waktu 1 (satu) bulan. Pelatihan tidak dipungut biaya, uang makan dan penginapan disediakan oleh pihak KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera. Materi pelatihan untuk calon pengelola dalam bentuk teori dan praktek. Pelatihan diberikan oleh berbagai devisi sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.”

Dalam sesi wawancara dengan Bapak Rokhmad sebagai Direktur Baitul Maal, beliau berkata:

“Karyawan atau dalam istilahnya di koperasi adalah pengelola akanmendapatkan pelatihan terlebih dahulu di kantor pusat

²³Wawancara Langsung dengan Bapak Anis Fuad, Wakil Manager dan Staf Marketing KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera, Tanggal 17 Februari 2017.

BMT BUS pusat dalam hal pemasaran/marketing. Sehingga para pengelola nantinya akan mendapatkan wawasan dan cara yang tepat untuk memasarkan produk”.²⁴

Ketika ditanya mengenai tim khusus dalam Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi, Bapak Rokhmad menambahkan:

“Begini, kalau tim khusus paling berkenaan dengan tenaga bangunan mbak. BMT Bina Ummat Sejahtera mempunyai perekrutan khusus terkait dengan pengadaan tenaga bangunan atau tukang bangunan ini. Tenaga bangunan yang akan digunakan ditunjuk oleh KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera akan mendapatkan pelatihan khusus yang distandarisasi oleh *Water.org* dan Wusan (wirausaha sanitarian). Dalam pelatihan tersebut, mereka dibiayai oleh pihak BMT dan mendapatkan fasilitas penginapan di beberapa daerah.”²⁵

f. *Process* (Proses)

Dalam operasi jasa KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera memberikan keleluasaan pelayanan kepada masyarakat. Kantor perwakilan KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera, telah tersebar di beberapa daerah di Pulau Jawa dan Kalimantan. Sedangkan untuk kantor pusat KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera berada di Jl. Untung Suropati No. 16 Lasem Rembang. Diperoleh data bahwa khusus pada Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi, anggota masih tersebar di sebagian daerah kabupaten yaitu di Kabupaten Tuban, Kabupaten Rembang, Kabupaten Pati dan Kabupaten Blora.

Dalam sesi wawancara Bapak Rokhmad mengungkapkan bahwa:

“Mengenai proses awal pembiayaan, mula-mula anggota dengan membuka rekening simpanan Si Rela terlebih dahulu. Jika anggota mengehendaki pembiayaan diatas Rp 2.000.000,- maka anggota harus menyertakan jaminan.”²⁶

²⁴Wawancara Langsung dengan Bapak Rokhmad, Direktur Baitul Maal KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera, Tanggal 15 Februari 2017.

²⁵Wawancara Langsung dengan Bapak Rokhmad, Direktur Baitul Maal KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera, Tanggal 15 Februari 2017.

²⁶Wawancara Langsung dengan Bapak Rokhmad, Direktur Baitul Maal KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera, Tanggal 15 Februari 2017.

Terkait dengan pembangunan sarana sanitasi, masyarakat dapat memilih antara menyerahkan pembangunan sepenuhnya kepada KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera atau mencari tenaga bangunan sendiri.

Bapak Rokhmad menambahkan bahwa:

“Anggota juga dapat memilih bahan material sendiri sesuai dengan kriterianya dan ada hubungannya dengan besarnya pembiayaan yang diberikan. Boleh jadi, antara bangunan yang sama dapat menghasilkan kualitas atau nilai bangunan yang berbeda.²⁷”

Dilihat dari pemaparan di atas kita ketahui bahwa anggota dilibatkan dalam pemilihan barang material pembuatan sarana air dan sarana sanitasi. Sebagaimana yang telah diungkapkan oleh Bapak Rokhmas, untuk proses Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi selanjutnya adalah sama dengan tahapan prosedur dalam pembiayaan tersebut. Strategi proses yang diterapkan oleh KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera dilakukan di kantor cabang, kemudian untuk pelaporan data Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi tentunya terpusat di kantor pusat. Seperti halnya pada peningkatan jumlah anggota, dalam hal ini juga terkait dengan pemasangan air dan pembangunan sarana sanitasi juga secara rutin dilaporkan ke pihak *Water.org*.

g. *Customer Service* (Pelayanan Konsumen)

Bapak Anis selaku Wakil Manager Kantor Cabang Pasar Lasem yang ditemui oleh peneliti, dan beliau kebetulan berada di kantor. Beliau memberikan segala informasi kepada peneliti yakni mengenai penjelasan sistem yang digunakan KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera dan pengalaman beliau dalam memberikan pelayanan intensif dan pengarahan kepada anggota tentang Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera.

²⁷Wawancara Langsung dengan Bapak Rokhmad, Direktur Baitul Maal KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera, Tanggal 15 Februari 2017.

Berdasarkan wawancara Bapak Anis atau akrab disapa Bapak Aan menuturkan bahwa:

“Jika saya mendapatkan anggota, dan anggota ingin berkonsultasi maka tak harus datang ke kantor cabang KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera yang di Kios Terminal No. 4 Lasem, cukup saya yang mendatangi rumah anggota.”²⁸

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti bahwa penerapan strategi pelayanan konsumen KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera fleksibel dan efisien, selain para pengelola/karyawannya ramah dan sopan, yang wanita menggunakan hijab, anggota tidak harus mendatangi kantor cabang untuk berkonsultasi. Kantor cabang menawarkan pelayanan intensif yakni pengelola/karyawan yang mendatangi rumah anggota tersebut (sistem jemput bola). Ini tentunya salah satu layanan maksimal yang memudahkan anggota dalam efisiensi waktu dan tenaga.²⁹

Pelayanan konsumen yang diberikan KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera adalah pelayanan yang bersifat intensif, efektif, efisien, ramah, sopan, memahami kebutuhan pelanggan, bertanggung jawab dan mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan.

3. Kendala dan Cara Penyelesaian Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi

Produk Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi tergolong sebagai produk baru yang masih perlu sosialisasi secara intens kepada masyarakat. Upaya pemasaran yang dilakukan tak jarang akan menghadapi beberapa kendala. Dalam sesi wawancara dengan Bapak Anis Fuad selaku staf marketing berkaitan pada pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi, mengenai beliau menuturkan bahwa:

“Kendala pasti ada mbak, apalagi pembiayaan ini tergolong pembiayaan baru. Orang-orang banyak yang tidak mengenal istilah sanitasi awalnya, lalu kita jelaskan. Nah, dari sini warga masih

²⁸Wawancara Langsung dengan Bapak Anis Fuad, Wakil Manager Kantor Cabang Pasar Lasem KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera, Tanggal 17 Februari 2017.

²⁹Observasi Terkait dengan Pelayanan Konsumen KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera, Tanggal 17 Februari 2017.

mengira kalau program ini gratis. Itu mungkin kendala awal yang ada mbak.”³⁰

Dapat dilihat dari pemaparan di atas bahwa Pada Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi kendala yang dihadapi yaitu masih adanya *miss-communication* antara pihak KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera dengan masyarakat ketika sosialisasi dilakukan. Masyarakat menganggap bahwa pengadaan sarana air dan sanitasi diberikan secara gratis dari KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera dan pemerintah atas program Sanitasi Total Berbasis Masyarakat (STBM).

Bapak Anis Fuad menambahkan bahwa:

“Berbicara masalah kendala yang dihadapi masih seputar kurangnya pemahaman masyarakat berkaitan dengan pengajuan pembiayaan diatas Rp 2.000.000,- yaitu harus menyertakan jaminan.”³¹

Pengajuan pembiayaan di atas nominal Rp 2.000.000,- di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera wajib menyertakan jaminan. Hal ini juga berlaku untuk pengajuan Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi. Upaya tersebut dilakukan untuk menghindari jika terjadi adanya kredit macet atau pembiayaan bermasalah.

Upaya menangani pembiayaan yang bermasalah tersebut sebagaimana diungkapkan Bapak Anis Fuad bahwa:

“Kalau ada kredit macet kami biasanya memberikan Surat Peringatan sebanyak tiga kali dengan selang waktu 1 (satu) untuk setiap suratnya. Surat peringatan itu diberikan kepada anggota yang memang 3 (tiga) kali berturut-turut tidak bayar angsuran. Kemudian jika surat tersebut tidak ada respon ya terpaksa kita ajukan ke pengadilan untuk lelang jaminan. Namun sebelumnya anggota menyetujui hal tersebut.”

Langkah untuk menangani masalah kredit macet, pihak KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera mempunyai beberapa tindakan yang biasa

³⁰Wawancara Langsung dengan Bapak Anis Fuad, Wakil Manager Kantor Cabang Pasar Lasem KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera, Tanggal 17 Februari 2017.

³¹Wawancara Langsung dengan Bapak Anis Fuad, Wakil Manager Kantor Cabang Pasar Lasem KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera, Tanggal 17 Februari 2017.

dilakukan ketika menemui masalah tersebut. Pemberian Surat Peringatan (SP) dilakukan terhadap pembiayaan yang angsurannya tidak dibayarkan selama 3 (tiga) kali berturut-turut. Pada tahap pertama, anggota yang terbelit kredit macet akan diberikan Surat Peringatan (SP) 1 (satu), jika selang 1 (satu) bulan tidak ada tanggapan dari anggota, pihak KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera akan member Surat Peringatan yang ke- 2 (dua) dan seterusnya sampai Surat Peringatan yang ke- 3 (tiga). Jika surat peringatan tersebut tidak dihiraukan maka pihak kantor KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera akan memanggil anggota untuk mencari solusi terbaik. Kemudian, ketika anggota benar-benar tidak mampu untuk melunasinya, maka pihak KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera akan melakukan lelang jaminan di pengadilan negeri daerah masing-masing anggota.³²

Dalam sesi wawancara yang lain yaitu dengan Bapak Rokhmad, berkaitan dengan kendala pada Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi beliau mengungkapkan bahwa:

“Kendala yang dihadapi ya itu mbak terbatasnya waktu dan tenaga buat mengelola secara khusus pembiayaan ini. Karena memang untuk staf marketingnya masih sama dengan pembiayaan yang lain. Namun kami juga terus meningkatkan kinerja dan berusaha meluangkan waktu dan tenaga untuk konsen terhadap Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi itu mbak.”³³

Dilihat dari penjelasan di atas, kita ketahui bahwa kendala yang lain yang dihadapi adalah terbatasnya waktu dan tenaga untuk menangani secara khusus pembiayaan agar target dapat tercapai. Dalam hal ini, pihak KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera terus meningkatkan kinerjanya secara profesional membagi waktu dan tenaga mereka.

³²Wawancara Langsung dengan Bapak Rokhmad, Direktur Baitul Maal KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera, Tanggal 15 Desember 2016.

³³Wawancara Langsung dengan Bapak Rokhmad, Direktur Baitul Maal KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera, Tanggal 15 Desember 2016.

C. Analisis Data dan Pembahasan

1. Analisis tentang Sistem Pelaksanaan Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera

Pada sistem pelaksanaan Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi dapat diartikan sebagai prosedur ataupun proses bagaimana Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi itu dilakukan. Prosedur yang dilakukan tentunya berdasarkan tata aturan yang berlaku dalam pembiayaan tersebut. Pelaksanaan juga bermuara pada aktivitas, adanya aksi, tindakan, atau mekanisme suatu sistem. Ungkapan mekanisme mengandung arti bahwa pelaksanaan bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan.

Dari hasil wawancara dengan Bapak Rokhmad selaku Direktur KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera terdapat beberapa tahapan untuk melakukan Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi. Tahapan tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Calon anggota memenuhi persyaratan yang diajukan
Persyaratan yang harus dipenuhi berupa kelengkapan dokumen seperti KTP dan KK. Selain itu, anggota harus bersedia disurvei sesuai dengan kebutuhan pinjaman. Jika pinjaman lebih dari Rp 2.000.000,- maka anggota harus menyertakan jaminan.
- b. Calon anggota membuka rekening Si Rela
Pemberian pembiayaan dilakukan, anggota harus memiliki rekening tabungan Si Rela dengan memenuhi simpanan wajib dan simpanan pokok sejumlah Rp 22.000,- dan setoran awal minimal Rp 10.000,-. Kemudian saldo akan ditambah oleh anggota sesuai yang dikehendaki. Hal ini dilakukan untuk memudahkan pembayaran angsuran ketika anggota tidak dapat mengangsur secara tunai. Pihak KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera dapat menarik saldo di tabungan Si Rela yang dimiliki setiap anggota Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi.

- c. Calon anggota memilih fasilitas pembiayaan
Fasilitas pembiayaan yang akan dipilih anggota berupa pembuatan dan perbaikan sarana air maupun sarana sanitasi.
- d. Calon anggota dan pihak KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera membuat kesepakatan harga
Kesepakatan harga dapat dilihat dari tabulasi harga. Tabulasi harga tersebut nantinya akan memudahkan anggota untuk memilih jangka waktu pembiayaan dan jumlah angsuran yang akan dibayar.

Terkait dengan pelaksanaan pembuatan sarana air dan sanitasinya, KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera mempunyai beberapa mitra untuk melaksanakan dan mendukung Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi, diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. *Water.org*, terkait dengan pembumih sanitasi sehat, pelatihan tenaga bangunan, dan pengadaan *water filter*. Kerjasama antara keduanya terjalin secara langsung dari kantor pusat *Water.org* yang berada di Jakarta.
- b. Dinas Kesehatan Pemkab Rembang, terkait dengan sosialisasi program Bebas BABS.
- c. PDAM, terkait dengan pengadaan dan pemasangan saluran air.
- d. Wusan (wirausaha sanitasi), terkait dengan pembuatan sarana sanitasi.

Tujuan adanya Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi sendiri adalah tercapainya target pembiayaan 9.000 anggota yang telah disepakati antara pihak KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera dan organisasi *Water.org*. Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi sendiri dimulai pada akhir bulan Agustus 2015. Jadi, untuk penetapan target 2.000 anggota pada tahun pertama yaitu dimulai dari tanggal 30 Agustus 2016 – 30 Agustus 2016. Sedangkan untuk target 3.000 anggota pada tahun kedua dimulai dari tanggal 31 Agustus 2016 – 31 Agustus 2017. Selanjutnya, pada tahun terakhir dimulai dari tanggal 1 September 2017 – 1 September 2018 untuk target 4.000 anggota. Berdasarkan data jumlah anggota

dalam pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi, diperoleh data sebagai berikut:

- a. Pada tahun pertama untuk target 2.000 anggota Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi yang dimulai pada tanggal 30 Agustus 2015 - 30 Agustus 2016 diperoleh anggota sebanyak 1.031 anggota.
- b. Pada tahun kedua untuk target 3.000 anggota Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi yang dimulai dari tanggal 31 Agustus – 31 Agustus 2017 baru diperoleh angka 488 anggota.

Dilihat dari penjabaran target di atas, pencapaian target pada tahun pertama belum terpenuhi. Oleh karena itu, KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera perlu adanya melakukan beberapa peningkatan kinerja pemasaran dalam pemenuhan target tahun berikutnya. Upaya yang dilakukan adalah dengan menerapkan beberapa elemen dari strategi pemasaran atau yang dikenal dengan elemen bauran pemasaran. Pihak KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera sendiri belum melakukan evaluasi terkait hal tersebut. Organisasi yang efektif akan merancang pemilihan pengelola/karyawan dan menugaskan mereka untuk bertanggung jawab menjalankan tugas yang terbaik untuk melakukan strategi pemasaran perusahaan. Pada Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi, KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera memang belum mempunyai staf marketing yang khusus untuk memasarkan produk pembiayaan tersebut. Sampai saat ini, staf marketing pada Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera sama dengan staf marketing pada produk pembiayaan dan simpanan lainnya.

2. Analisis tentang Implementasi Strategi Pemasaran KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Berdasarkan Bauran Pemasaran (*Marketing Mix*)

Setiap perusahaan dalam pengembangan usahanya harus mempunyai perencanaan matang atau strategi yang dapat memajukan dan mengembangkan usahanya, apalagi yang berkaitan dengan produk. Tujuan ini adalah untuk mempertahankan keberadaan perusahaan dan

mendapatkan perhatian dari pelanggan. Oleh sebab itu, strategi pemasaran pada dasarnya merupakan rencana yang menyeluruh, terpadu dan menyatu di bidang pemasaran, yang memberikan pandangan mengenai kegiatan yang akan dijalankan untuk dapat tercapainya tujuan pemasaran suatu perusahaan.³⁴

Seperti disebutkan sebelumnya, bauran pemasaran jasa (*marketing mix*) merupakan alat bagi pemasar yang terdiri atas berbagai unsur suatu program pemasaran yang perlu dipertimbangkan agar implementasi strategi pemasaran dan *positioning* yang ditetapkan dapat berjalan sukses. Bauran pemasaran pada produk barang yang kita kenal selama ini adalah berbeda dengan bauran pemasaran untuk jasa. Hal ini terkait dengan perbedaan karakteristik jasa dan barang sebagaimana yang telah dibahas sebelumnya. Bauran pemasaran produk barang mencakup 4P: *product*, *price*, *place*, dan *promotion*. Sedangkan untuk jasa keempat hal tersebut masih dirasa kurang mencukupi.

Di dalam bukunya Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, menambahkan tiga unsur lagi: *people*, *proses*, dan *customer service*.³⁵ Ketiga hal ini terkait dengan sifat jasa dimana tahapan operasi hingga konsumsi merupakan suatu rangkaian yang tidak dapat dipisahkan serta mengikutsertakan konsumen dan pemberi jasa secara langsung, dengan kata lain terjadi interaksi langsung antara keduanya (meski tidak untuk semua jenis jasa).

Dalam hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Rokhmad, mengatakan bahwa strategi pemasaran yang dilakukan pada Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera adalah melihat dari beberapa hal sebagai berikut:

a. *Product* (Produk)

Produk dapat diartikan sebagai keseluruhan konsep objek atau proses yang memberikan sejumlah nilai kepada konsumen.

³⁴Sofjan Assauri, *Manajemen Pemasaran*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2002, hlm. 154.

³⁵Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta, 2008, hlm. 58.

Yang perlu diperhatikan dalam produk adalah konsumen tidak hanya membeli fisik dari produk itu saja akan tetapi membeli manfaat dan nilai dari produk tersebut yang disebut “*the offer*” atau penawaran.³⁶ Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi merupakan solusi bagi masyarakat yang ingin membuat sarana air dan sanitasi namun terkendala biaya pembuatan. Selain itu, pembiayaan ini mendukung salah satu program pemerintah yaitu program Sanitasi Total Berbasis Masyarakat (STBM). Hal ini tentunya menambah manfaat dan nilai yang diberikan oleh produk Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi.

Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi termasuk ke dalam pembiayaan pengadaan/jual beli barang. Pembiayaan pengadaan/jual beli barang merupakan produk layanan di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera diperuntukkan bagi anggota/calon anggota yang membutuhkan barang dan untuk aktifitas sehari-hari dengan menggunakan akad pembiayaan *murabahah*.³⁷ Pembiayaan *Murabahah* adalah transaksi penjualan barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan (*margin*) yang disepakati oleh penjual dan pembeli dengan pembayaran dapat dilakukan secara angsur ataupun jatuh tempo.

Sedangkan untuk menjadi jasa yang unik/berbeda dari pesaing (*differentiated*), KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera memberikan spesifikasi pada produk pembiayaan tersebut dengan pengadaan jamban yang diberikan secara gratis untuk anggota yang memilih fasilitas sarana sanitasi.

Dari pemaparan tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa anggota yang mengikuti pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi merasa produknya sangatlah bermanfaat bagi kehidupan. Dengan adanya pembiayaan tersebut, diharapkan mampu untuk memperbaiki

³⁶*Ibid.*, hlm. 58.

³⁷Dokumentasi dari Produk Layanan KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera.

kehidupan lingkungan serta sekaligus mendukung program Sanitasi Total Berbasis Masyarakat.

b. *Price* (Harga)

Istilah harga dalam strategi pemasaran adalah bagaimana strategi penentuan harga diterapkan dalam suatu produk. Harga dalam industri perbankan diartikan sebagai tingkat suku bunga/komisi/fee yang ditawarkan kepada nasabah atas pilihannya menggunakan suatu produk atau jasa bank.³⁸ Harga dalam Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi relatif yaitu melihat rencana anggaran yang akan disepakati bersama. Karena dalam kaitannya dengan akad syariah tidak ada istilah murah. Besarnya pembiayaan tergantung dengan kesepakatan pihak KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera dengan anggota pembiayaan.

Dalam Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi, margin yang diperoleh KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera berkisar antara 1,5% sampai 2% per bulan. Margin yang ditetapkan KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera dengan melihat seberapa besar pengorbanan yang dikeluarkan oleh anggota untuk mendapatkan sebuah manfaat dalam bentuk jasa yang setimpal atas pengorbanan yang telah dikeluarkan oleh anggota tersebut.

Ketika diambil contoh pada pembiayaan sambungan PDAM yaitu ditetapkan harga dasar sebesar Rp 2.000.000,- . Pihak KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera menjualnya dengan harga Rp 2.720.000,- kepada anggota. Jadi, diperoleh margin sebesar Rp 720.000,- atau 36% per tahun dan 3% per bulan jika mengambil plafon 12 bulan, 1,5 % jika plafon pembiayaan 24 bulan serta 1% jika memilih plafon pembiayaan 36 bulan. Penetapan margin tergantung dengan kesepakatan antara KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera dengan anggota pembiayaan. Margin 3% biasanya

³⁸Ikatan Bankir Indonesia (IBI), *Mengelola Bisnis Pembiayaan Bank Syariah*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2015, hlm. 221.

diperuntukkan bagi anggota pembiayaan yang memilih pembiayaan musiman atau jatuh tempo yaitu para petani.

Dapat kita lihat bahwa tidak ada perubahan harga jual ketika plafon pembiayaan yang diambil berbeda. Hal ini berarti dalam ketentuan pembayaran angsuran Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi sesuai dengan kaidah syariat hukum Islam yaitu terhindar dari unsur *riba*. Semua transaksi dalam pembiayaan *murabahah* yang diisyaratkan harus bebas dari segala unsur *riba*. Sebagaimana firman Allah SWT:

وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا^{٣٩}

Artinya: “...Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan *riba*...”.(QS. Al-Baqarah [2]:275)³⁹

Untuk terjadi transaksi perlu ada kesepakatan harga jual, syarat-syarat pembayaran antara bank dengan pembeli. Harga jual, dicantumkan dalam akad sehingga tidak dapat diubah oleh masing-masing pihak sampai masa akad berakhir. Barang diserahkan setelah akad dilakukan, sedangkan pembayaran dilakukan secara tangguh atau mencicil (*bi tsaman ajil atau muajjal*).⁴⁰

Mekanisme transaksi pada pembiayaan *murabahah* yang dilakukan KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera tersebut juga menunjukkan harga pokok dan harga jualnya, sehingga anggota sudah mengetahui harga pokok dan harga jualnya sebelum sepakat akan bekerjasama. Hal ini nantinya akan menjauhkan dari perilaku *gharar* (penipuan) karena kedua belah pihak sudah mengetahui keuntungan yang didapat KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera jika kerjasama telah disepakati bersama.

³⁹Yayasan Penyelenggara Penafsir/Penerjemah, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, Jabal Roudhotul Jannah: Bandung, 2010, hlm. 47.

⁴⁰H. Veithzal Rivai, *Islamic Financial Management*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2008, hlm. 49.

c. *Place* (Tempat atau Saluran Distribusi)

Tempat dalam jasa merupakan gabungan antara lokasi dan keputusan atas saluran distribusi, dalam hal ini berhubungan dengan bagaimana cara penyampaian jasa kepada pelanggan dan dimana lokasi yang strategis. Lokasi berarti berhubungan dengan dimana perusahaan bermarkas dan melakukan operasi.⁴¹

Sehubungan dengan saluran distribusi maka perusahaan harus dapat memilih saluran yang tepat untuk *delivery* jasa-nya. Saluran distribusi yang dipilih oleh KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera adalah saluran distribusi langsung. Dalam saluran distribusi ini pengusaha berusaha untuk menyalurkan barang-barang yang dibeli oleh konsumen secara langsung ke tempat konsumen tinggal.⁴² Penyaluran barang atau dalam Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi adalah tempat dimana anggota dapat melakukan pembayaran dan mendapatkan informasi yang berkaitan dengan pembiayaan tersebut. Selain itu, pihak KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera juga melayani pembayaran angsuran dengan sistem jemput bola, dimana staf marketing akan datang langsung ke tempat anggota tinggal.

d. *Promotion* (Promosi)

Dalam dunia perbankan promosi adalah suatu kegiatan dan materi untuk mengkomunikasikan informasi persuasif yang menarik tentang produk atau jasa yang ditawarkan oleh bank kepada nasabah, baik secara langsung maupun melalui pihak lain yang bisa memengaruhi keputusan nasabah dalam menentukan pilihan terhadap suatu bank.⁴³

Kegiatan promosi dalam Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi berbeda dengan promosi produk pembiayaan yang lain. KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera memilih menggunakan bauran promosi

⁴¹Rambat Lupiyoadi, *Op. Cit.*, hlm. 61.

⁴²Indriyo Gitosudarmo, *Manajemen Pemasaran*, BPFE-Yogyakarta: Yogyakarta, 1997, hlm. 122.

⁴³Ikatan Bankir Indonesia (IBI), *Op. Cit.*, hlm. 222.

jenis promosi penjualan (*sales promotion*), yaitu segala aktivitas pemasaran selain penjualan perorangan dan periklanan yang merangsang pembelian oleh konsumen dan keefektifan agen seperti pameran, pertunjukan, demonstrasi dan segala upaya penjualan yang tidak dilakukan secara teratur. Hal ini terlihat pada kegiatan pemicuan yang sebelumnya dilakukan oleh Dinas Kesehatan kepada masyarakat. Data informasi mengenai masyarakat yang belum memiliki sarana sanitasi diperoleh dari PUSKESMAS setempat.

Selain itu promosi juga dapat dikemukakan sebagai alat untuk menanamkan, mempertahankan nilai-nilai yang baru bagi perusahaan, memperkenalkan fasilitas, kemudahan dan keuntungan yang diperoleh konsumen dari perusahaan. Menurut Rambat Lupiyoadi, promosi/komunikasi pemasaran terdiri atas empat alat yang penting (bauran promosi), yang terdiri dari: periklanan (*advertising*), promosi penjualan (*sales promotion*), publisitas (*publicity*), penjualan pribadi (*personal selling*), informasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*).⁴⁴

Selain itu, promosi dilakukan dengan bauran promosi jenis iklan (*advertising*) seperti halnya produk simpanan maupun pembiayaan yang lainnya. Media promosi atau pemasaran yang digunakan oleh KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera adalah menggunakan media cetak, brosur dan perorangan melalui *marketing*. Salah satu cara lainnya yang dilakukan dalam promosi adalah melalui pengadaan acara Sepeda Santai pada tanggal 21 Agustus 2016 yang diadakan oleh KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera untuk memperingati hari jadi ke 20 tahun. Hal tersebut dapat pula dijadikan sebagai ajang memperkenalkan KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera kepada masyarakat luas.

⁴⁴Rambat Lupiyoadi, *Op. Cit.*, hlm. 110.

e. *People* (Pegawai dan Rekrutmen)

Dalam hubungannya dengan pemasaran jasa, maka *people* yang berfungsi sebagai *service provider* sangat mempengaruhi kualitas jasa yang diberikan. Keputusan dalam *people* ini berarti sehubungan dengan seleksi, *training*, motivasi, dan manajemen sumber daya manusia. Pentingnya *people* dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dalam pemasaran jasa berkaitan erat dengan *internal marketing*. *Internal marketing* adalah interaksi atau hubungan antara setiap karyawan dan departemen dalam suatu perusahaan yang dalam hal ini dapat diposisikan sebagai *internal customer*.⁴⁵

Pelaksana atau dalam istilah strategi pemasaran adalah *people* (SDM) membahas mengenai jenis kualitas dan kuantitas orang yang akan terlibat dalam pemberian jasa. Menurut hasil wawancara peneliti dengan pengelola bagian pemasaran syarat yang utama menjadi karyawan/pengelola pada bagian pemasaran atau *marketing* haruslah beragama Islam. Selanjutnya untuk usia bagi pelamar laki-laki adalah 19-35 tahun, dan untuk pelamar perempuan mulai usia 19-30 tahun. Sedangkan jenjang pendidikan dimulai dari SMA/ sederajat. Setelah memenuhi persyaratan administrasi, calon pengelola diberi pelatihan di Kantor Pusat KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera dalam kurun waktu 1 (satu) bulan. Pelatihan tidak dipungut biaya, uang makan dan penginapan disediakan oleh pihak KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera. Materi pelatihan untuk calon pengelola dalam bentuk teori dan praktek. Pelatihan diberikan oleh berbagai devisi sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

Sedangkan dalam pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi, KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera mempunyai perekrutan khusus terkait dengan pengadaan tenaga bangunan atau tukang bangunan. Tenaga

⁴⁵Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti Aksa, *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*, Ghalia Indonesia: Bogor, 2011, hlm. 41.

bangunan yang akan digunakan ditunjuk oleh KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera, serta mereka akan mendapatkan pelatihan khusus yang distandarisasi oleh *Water.org* dan Wusan (wirausaha sanitarian). Dalam pelatihan tersebut, mereka dibiayai oleh pihak BMT dan mendapatkan fasilitas penginapan di beberapa daerah.

Dapat disimpulkan bahwa penerapan strategi *people*, sumber dayam manusia (SDM) dilakukan di setiap kantor perwakilan/cabang. Terkhusus tenaga bangunan untuk pembuatan sarana air dan sanitasi harus mempunyai *skills/kemampuan* dan keterampilan yang layak. Pelatihan dilakukan secara merata di seluruh pengelola terlebih dalam memasarkan produk Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi. Tempat pelatihan berada di kantor pusat KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera.

f. *Process* (Proses)

Proses merupakan gabungan semua kegiatan, umumnya terdiri dari prosedur, jadwal pekerjaan, mekanisme, dan hal-hal rutin, di mana jasa dihasilkan dan disampaikan kepada konsumen.⁴⁶ Proses dalam operasi jasa Pihak KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera sama halnya dengan prosedur pada Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi. Dalam hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Rokhmad, mengatakan bahwa prosedur Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi dimulai dari pembukaan rekening tabungan. Dimana, yang mendaftar sebagai anggota Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi, sebelumnya membuka rekening simpanan Si Rela terlebih dahulu. Berikut adalah tahapan dari proses yang harus dilalui anggota untuk Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi:

- 1) Melengkapi persyaratan yang telah ditentukan, yaitu memberikan fotocopy KTP dan fotocopy KK

⁴⁶*Ibid.*, hlm. 42.

- 2) Membuka rekening tabungan Si Reli dengan setoran awal minimal Rp 10.000,-, setoran simpanan wajib dan simpanan pokok sebesar Rp 22.000,-.
- 3) Anggota Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi bersedia di survei mengenai kebutuhan pinjaman.

Setelah memenuhi persyaratan di atas, anggota Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi memilih fasilitas pembiayaan yang dibutuhkan dan melakukan kesepakatan harga atau pembiayaan. Beberapa pilihan jangka waktu pembayaran dapat dilihat pada tabulasi harga. Selanjutnya untuk pembayaran angsuran, anggota tinggal mendatangi langsung kantor cabang atau staf marketing akan datang langsung ke tempat anggota.

Mengenai mekanisme yang terkait dengan pembangunan sarana sanitasi, masyarakat dapat memilih antara menyerahkan sepenuhnya kepada KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera atau mencari tukang sendiri. Anggota juga dapat memilih bahan material sendiri sesuai dengan kriterianya dan ada hubungannya dengan besarnya pembiayaan yang diberikan. Boleh jadi, antara bangunan yang sama dapat menghasilkan kualitas atau nilai bangunan yang berbeda.

Strategi proses yang diterapkan oleh KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera adalah dapat diwakilkan di kantor cabang, kemudian untuk pelaporan data Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi tentunya terpusat di kantor pusat. Seperti halnya pada peningkatan jumlah anggota, dalam hal ini juga terkait dengan pemasangan air dan pembangunan sarana sanitasi secara rutin dilaporkan ke pihak *Water.org*.

g. *Customer Service* (Pelayanan Konsumen)

Customer service pada pemasaran jasa lebih dilihat sebagai *outcome* dari kegiatan distribusi dan logistik, dimana pelayanan diberikan kepada konsumen untuk mencapai kepuasan. *Customer*

service meliputi aktivitas untuk memberikan kegunaan waktu dan tempat termasuk pelayanan pra-transaksi dan pasca-transaksi. Kegiatan sebelum transaksi akan turut mempengaruhi kegiatan transaksi dan setelah transaksi, oleh karena itu, kegiatan pendahuluannya harus sebaik mungkin sehingga konsumen memberikan tanggapan yang positif dan menunjukkan loyalitas yang tinggi.⁴⁷

Dalam kegiatan operasional *customer service*, KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera memiliki sumber daya yang diharapkan mampu menjalankan fungsi sebagai *receptionis*, *deksman*, *salesman*, *customer relation officer*, dan *komunikator*. Tak hanya dibutuhkan seorang *customer service*, namun harus bisa menjadi seorang *customer service* yang profesional. Maka peran *customer service* sangat penting dalam meningkatkan pelayanan serta upaya mempromosikan citra baik KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera.

Seperti yang telah kita ketahui manajemen pemasaran yang dilakukan oleh KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera adalah *dirrect selling*, yaitu pengelola mendatangi masyarakat untuk mengenalkan produk-produknya (jemput bola) dan juga dengan:

- 1) Menciptakan perhatian anggota dengan cara mempercantik tubuh lembaga mulai dari gedung sampai pada dalamnya dan tidak hanya itu saja juga dibutuhkan adanya kedekatan/keterikatan pada anggota.
- 2) *Interest* (menarik perhatian), setelah menciptakan perhatiannya dengan begitu kemudian ditarik hatinya menjadi anggota dan agar anggota tetap loyal terhadap KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera. Dalam mengembangkan pasar diperlukan ketajaman marketing untuk mengetahui tentang potensi dan perilaku masyarakat yang ada di daerah tersebut. Karena dalam dunia

⁴⁷Rambat Lupiyoadi., *Op.Cit.*, hlm. 64.

bisnis harus melihat peluang-peluang yang ada bahkan melihat pesaingnya.

Oleh karena itu, *customer service* dituntut harus memiliki kemampuan melayani anggota secara tepat dan cepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik didukung sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan dan keakuratan pekerjaannya sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi kepuasan anggota.

3. Analisis tentang Kendala dan Cara Penyelesaian Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi

Produk Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi tergolong sebagai produk baru dimana masih perlu dilakukan sosialisai secara intens kepada masyarakat. Upaya pemasaran yang dilakukan tak jarang akan menghadapi beberapa kendala. Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Anis Fuad selaku Wakil Manager dan Staf Marketing bahwa pada Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi kendala yang dihadapi masih seputar adanya *miss-comunication* antara pihak KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera dengan masyarakat ketika sosialisai dilakukan. Masyarakat menganggap bahwa pengadaan saran air dan sanitasi diberikan secara gratis dari KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera dan pemerintah atas program Sanitasi Total Berbasis Masyarakat (STBM). Adanya masalah *miss-comunication* tersebut dapat diatasi dengan pengenalan produk lebih luas dan mendalam. Kegiatan promosi secara intens akan menambah pengetahuan masyarakat tetang Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi.

Dalam dunia perbankan promosi adalah suatu kegiatan dan materi untuk mengkomunikasikan informasi persuasif yang menarik tentang produk atau jasa yang ditawarkan oleh bank kepada nasabah, baik secara langsung maupun melalui pihak lain yang bisa memengaruhi keputusan nasabah dalam menentukan pilihan terhadap suatu bank.⁴⁸ KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera dapat meluaskan bauran promosi

⁴⁸Ikatan Bankir Indonesia (IBI), *Op. Cit.*, hlm. 222.

dalam pemasaran Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi. Seperti halnya melakukan penjualan perorangan (*personal selling*), yaitu penyajian secara lisan dalam suatu pembicaraan dengan seseorang atau lebih calon pembeli dengan tujuan agar dapat terealisirnya penjualan.⁴⁹ Penambahan *personal selling* tentunya akan menambah tenaga pemasar yang secara khusus menangani pembiayaan tersebut.

Telah dijelaskan di atas bahwa pengajuan pembiayaan di atas Rp 2.000.000,- di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera wajib menyertakan jaminan. Hal ini juga berlaku untuk pengajuan Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi. Upaya tersebut dilakukan untuk menghindari jika terjadi adanya kredit macet atau pembiayaan bermasalah. Pembiayaan bermasalah didefinisikan sebagai pembiayaan yang telah terjadi kemacetan antara pihak debitur yang tidak bisa memenuhi kewajibannya kepada pihak kreditur atau anggota. Pembiayaan bermasalah ini dapat berupa pembiayaan yang tidak lancar, dimana pembiayaan yang tidak memenuhi persyaratan yang dijanjikan, pembiayaan yang tidak menepati jadwal angsuran, serta pembiayaan yang memiliki potensi merugikan pihak koperasi. Persoalan kredit bermasalah adalah ketidaksediaan debitur untuk melunasi atau ketidak sanggupan untuk memperoleh pendapatan yang cukup untuk melunasi kredit seperti yang telah disepakati.⁵⁰

Kredit macet pada Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera memang belum berpengaruh secara signifikan karena jumlahnya yang masih tergolong sedikit. Berikut adalah data pembiayaan bermasalah pada produk Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi:

⁴⁹Sofjan Assauri, *Op. Cit.*, hlm. 243.

⁵⁰Johannes Ibrahim, *Cross Default & Cross Collateral dalam Upaya Penyelesaian Kredit Bermasalah*, Refika Aditama, Bandung, 2004, hlm. 109.

Tabel. 4.2
Pembiayaan Bermasalah (Kredit Macet)
Pada Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi
Periode 30 Agustus 2015 – 11 Juli 2017

NO	No Rekening	Nama Peminjam	Jumlah Pinjaman	Baki Debet
1	3011231001	M ABDUL HASIM	1,000,000	835,000
2	3012870001	HARTOYO	1,000,000	605,000
3	1100300347	MULYO RAHAYU	1,000,000	714,500
4	1100130363	SRI JAYANTI	1,000,000	325,000
5	1100131827	SAPARIYANTO	1,500,000	600,000
6	1100130436	SUJIATI	1,000,000	850,000
7	1100131246	M.SUGIONO	1,000,000	800,000
8	1100131840	SRI BARLIYANTI	1,000,000	1,000,000
9	3012863002	SAPARI	1,000,000	1,000,000
10	3015462001	SUTIKAH	1,500,000	1,333,000
11	1100131062	EKO PURWANTO	1,700,000	1,558,000
12	1100300343	SOLIKIN	3,000,000	2,870,000
Jumlah			15.700.000	12.490.500

Sumber: Dokumentasi KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera

Dari data di atas diketahui bahwa terdapat 12 pembiayaan yang mengalami masalah. Termasuk kategori bermasalah atau kredit macet jika anggota tidak dapat melakukan pembayaran angsuran selama 3 bulan berturut-turut dan tidak dapat melunasi pembiayaan ketika sudah jatuh tempo. Pada kolom baki debet adalah jumlah pembiayaan yang belum dibayar/dilunasi.⁵¹ Terhitung sejumlah Rp 12.490.500,- masih dalam penanganan KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera untuk segera diselesaikan.

Langkah untuk menangani masalah kredit macet yaitu pihak KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera mempunyai beberapa tindakan yang biasa dilakukan ketika dihadapkan pada masalah tersebut. Tindakan penyelesaian untuk Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi menggunakan pendekatan kekeluargaan terlebih dahulu. Ketika antara keduanya tidak

⁵¹Wawancara Langsung dengan Bapak Anis Fuad, Wakil Manager dan Staf Marketing KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera, Tanggal 17 Februari 2017.

mencapai mufakat, pihak KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera akan memberikan Surat Peringatan (SP). Pada tahap pertama, anggota yang terbelit kredit macet akan diberikan Surat Peringatan 1 (satu), jika selang satu bulan tidak ada tanggapan dari anggota, pihak KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera akan memberikan Surat Peringatan yang ke-2 (dua) dan seterusnya sampai pemberian Surat Peringatan yang ke-3 (tiga).

Setelah langkah pemberian Surat Peringatan itu ditempuh namun tidak dihiraukan oleh anggota, maka KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera akan memanggil dan menemui anggota untuk mencari solusi terbaik. Kemudian, ketika anggota benar-benar tidak mampu untuk melunasinya, pihak KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera akan melakukan lelang jaminan di pengadilan negeri daerah masing-masing anggota. Penyelesaian pembiayaan bermasalah (kredit macet) untuk pembiayaan yang tidak menggunakan jaminan, pihak KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera memasukkannya ke dalam dana baitul maal.

Kendala-kendala tersebut jika dibiarkan tentunya akan mempengaruhi perkembangan produk Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi. Beberapa solusi yang telah dilakukan, diharapkan dapat menjaga stabilitas Pembiayaan Mikro Air dan Sanitasi sehingga pencapaian target pembiayaan tidak terhambat.