

## BAB III

### ANALISA DESKRIPTIF

#### 3.1 Data Umum

##### 3.1.1 Sejarah KSPPS Tamzis Bina Utama

KSPPS Tamzis Bina Utama dibentuk oleh sekelompok anak muda terdidik pada tahun 1992 di Kecamatan Kertek, Kabupaten Wonosobo, Provinsi Jawa Tengah. Berkat *idealism* dan tekad yang kuat, modal kecil, pengalaman yang minim serta besarnya tantangan yang dihadapi tidak menyurutkan anak-anak muda ini berjuang memperbaiki ekonomi umat dan mewujudkan kemakmuran bangsa Indonesia.

TAMZIS mendapat status badan hukum dengan nomor 12277/B.H/VI/XI/1994 dari Departemen Koperasi pada tanggal 14 November 1994. Kantor Pusat Operasional TAMZIS berada di Jl. S Parman No. 46, Wonosobo. Sedangkan Kantor Pusat *non* Operasional TAMZIS berada di Jl. Buncit Raya 405, Jakarta Selatan.

Pada tahun 2003, TAMZIS mendapatkan izin dari Kementerian Koperasi Republik Indonesia untuk membangun cabang secara nasional diberbagai kota di Indonesia. Hingga saat ini TAMZIS memiliki 42 kantor cabang, diantaranya berada di Wonosobo, Yogyakarta, Jakarta, Bandung, Kertek, Temanggung, dan masih ada di beberapa kota lainnya.

Pada awalnya TAMZIS merupakan *Baitul Maal wat Tamwil* (BMT) yang kegiatannya melakukan pengimpunan dana (simpanan), penyaluran dan (pinjaman

(*Al-Qard*) dan jasa. Kemudian mengikuti perubahan regulasi di bidang perkoperasian, BMT TAMZIS berubah menjadi KSPS (Koperasi Simpan Pinjam Syariah). Lalu terbit Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomor 91/Kep/M.KUKM/IX/2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Kegiatan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS). Pada tahun 2015, TAMZIS mengalami perubahan dari KJKS menjadi KSPPS (Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah) setelah terbitnya Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomor 16/Per/M.KUKM/IX/2015. Perubahan tersebut dilakukan oleh TAMZIS selain karena menaati regulasi yang ada TAMZIS juga semakin berkembang dan semakin banyak memiliki anggota sehingga TAMZIS memutuskan untuk mengembangkan operasionalnya dengan melakukan penyaluran pembiayaan kepada anggota yang membutuhkan. Jadi, pada tahun 2016 TAMZIS resmi menjadi KSPPS TAMZIS Bina Utama yang berfungsi sebagai pengimpun dana, penyaluran dana (pinjaman dan pembiayaan) serta jasa lainnya.

### 3.1.2 Profil dan Identitas KSPPS Tamzis Bina Utama

Nama : KSPPS Tamzis Bina Utama  
 Alamat Kantor Pusat : Jl. S. Parman 46 Wonosobo, Jawa Tengah  
 Motto : “*Happy Life, Happy Syariah*”  
 Berdiri : 22 Juli 1992  
 Badan Hukum : 12277/B.H/1994 14 November 1994  
 NPWP : 1.606.549.2-524  
 E-mail : [info@tamzis.com](mailto:info@tamzis.com)

Website : [www.tamzis.com](http://www.tamzis.com) atau [www.tamzis.id](http://www.tamzis.id)

### 3.1.3 Visi & Misi KSPPS Tamzis Bina Utama

Visi

Menjadi Koperasi Utama dan Terpercaya untuk Kesejahteraan Anggota

Misi

1. Membina keutamaan akhlak.
2. Menggembirakan dan memudahkan anggota mengembangkan kegiatan ekonomi produktifnya.
3. Mengembangkan tata kelola perusahaan yang baik dan layanan keuangan berdasar kebutuhan anggota dan perkembangan teknologi.
4. Mengembangkan manfaat kepada anggota untuk mencapai kesejahteraan keluarga utama.
5. Bekerjasama dengan semua pihak untuk membina masyarakat utama.

### 3.1.4 Budaya Perusahaan (*Corporate Culture*) KSPPS Tamzis Bina Utama

KSPPS Tamzis Bina Utama memiliki Budaya Perusahaan yaitu *LIFE*. *LIFE* merupakan singkatan dari *Learning, Integrity, Friendliness, Endurance*. *LIFE* memiliki arti sebagai berikut:

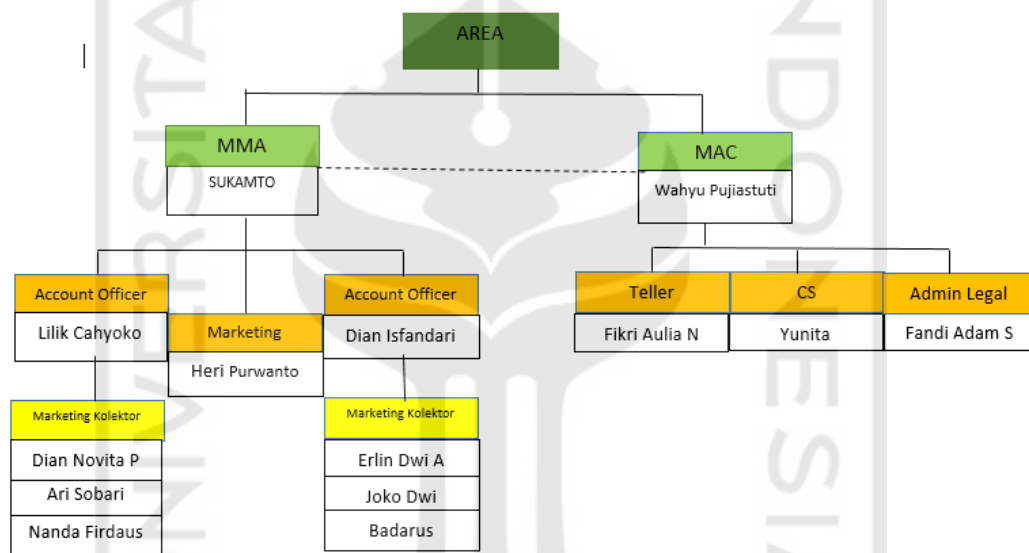
1. *LEARNING*  
Mengutamakan sikap belajar, berpikir terbuka, dinamis dan adaptif.
2. *INTEGRITY*  
Menjunjung tinggi kejujuran, kepatuhan dan kecintaan terhadap profesi.
3. *FRIENDLINES*

Mementingkan komunikasi, meningkatkan kerjasama, memberi manfaat dan edukasi.

#### 4. *ENDURANCE*

Mengedepankan pelayanan yang professional, handal, antusias, sabar, tekun dan bertanggungjawab.

#### 3.1.5 Struktur Organisasi KSPPS Tamzis Bina Utama Cabang Ahmad Dahlan



Sumber: KSPPS Tamzis Bina Utama Ahmad Dahlan

Gambar 3.1 Struktur Organisasi KSPPS Tamzis Bina Utama

Ahmad Dahlan

#### 1.1.6 Produk dan Layanan KSPPS Tamzis Bina Utama

KSPPS Tamzis Bina Utama memiliki beberapa produk dan layanan untuk menjalankan dan mengoptimalkan operasionalnya, baik Produk Penghimpunan Dana (*Funding*) maupun Produk Pembiayaan (*Financing*). Adapun Produk

Pengimpunan Dana (*Financing*) KSPPS Tamzis Bina Utama Cabang Ahmad

Dahlan adalah sebagai berikut:

### 1. Simpanan

Produk simpanan yang dimiliki KSPPS Tamzis Bina Utama dibagi menjadi dua, yaitu Simpanan dengan Akad *Wadiah* (Mutiara) dan simpanan dengan Akad *Mudharabah* (Ijabah). Selain itu simpanan yang ada di KSPPS Tamzis Bina Utama dapat digunakan untuk Simpanan Pendidikan, Simpanan Haji, Simpanan *Qurban*, Simpanan *Aqiqah*, dan Simpanan *Walimah*.

#### a. Simpanan Mutiara

Simpanan Mutiara merupakan simpanan yang menggunakan akad *Wadiah*, akad *Wadiah* yang digunakan adalah *Wadiah Yad dhamanah* yaitu dana yang dititipkan oleh anggota diperbolehkan untuk dikelola pihak KSPPS Tamzis Bina Utama, titipan tersebut dapat diambil sewaktu-waktu oleh anggota dan dapat dilakukan di kantor cabang manapun.

#### b. Simpanan Pendidikan

Simpanan pendidikan adalah simpanan yang diperuntukan bagi anggota yang ingin merancang pendidikan anak-anaknya. Simpanan pendidikan hanya dapat diambil setahun sekali ketika kenaikan kelas. Biasanya simpanan dilakukan disekolah, pihak KSPPS Tamzis dan sekolah melakukan kerjasama. Para siswa menabung disekolah dan

guru akan menyimpan uang mereka di KSPPS Tamzis Bina Utama. Para siswa juga mendapat buku tabungan masing-masing dan untuk transaksinya pihak sekolah tidak perlu datang ke kantor karena admin KSPPS Tamzis akan mengambil simpanan ke sekolah tersebut. Simpanan Pendidikan tidak boleh digunakan untuk kebutuhan lainnya selain untuk pendidikan.

c. Simpanan Qurma (*Qurban, Walimah, dan Aqiqah*)

Simpanan Qurma adalah simpanan yang diperuntukan bagi anggota yang ingin melakukan *qurban, walimah, dan aqiqah*. Simpanan tersebut dapat diambil ketika waktu mendekati *qurban, walimah, dan aqiqah*. Simpanan Qurma ini sama seperti Simpanan Pendidikan, tidak boleh dipergunakan untuk lainnya selain sesuai tujuan melakukan Simpanan.

d. Simpanan Haji

Simpanan haji adalah simpanan yang diperuntukan bagi anggota yang ingin berangkat haji dengan cara menabung terlebih dahulu. Ketika uang simpanan pada simpanan haji sudah mencukupi untuk porsi haji. Maka pihak KSPPS Tamzis akan memberi tahu kepada anggota dan uang tersebut hanya dapat digunakan untuk haji.

e. Simpanan Ijabah (Simpanan Berjangka)

Ijabah atau dikenal dengan Simpanan Berjangka merupakan deposito nya KSPPS Tamzis. Ijabah yang ada di KSPPS Tamzis dapat dilakukan dengan minimal memberikan investasi sebesar

1.000.000 rupiah. Ijabah ini merupakan salah satu produk yang digemari oleh anggota karena bagi hasil yang kompetitif. Bagi hasil tidak bisa ditentukan secara langsung karena bagi hasil dihitung sesuai dengan perputaran uang. Biasanya pihak KSPPS Tamzis akan memberikan gambaran nominal porsi bagi hasilnya dengan bagi hasil di bulan sebelumnya. Akad yang digunakan pada produk simpanan Ijabah adalah akad *Mudharabah Mutlaqah*.

## 2. Penyertaan Modal Tamzis

KSPPS Tamzis Bina Utama memiliki produk investasi bagi anggota dalam bentuk saham. Investasi tersebut akan dikelola untuk kegiatan KSPPS Tamzis Bina Utama dan bagi hasilnya akan diberikan sesuai perhitungan Sisa Hasil Usaha (SHU). SHU tersebut akan diberikan secara proposional setiap tahunnya di bulan Januari. Jangka waktu minimal adalah 3 tahun dengan nominal paling sedikit 100.000.000 rupiah. Investasi tersebut menggunakan akad *Musyarakah*.

Selain Produk Pengimpunan dana (*Funding*) KSPPS Tamzis juga memiliki Produk Pembiayaan (*Financing*). Pembiayaan pada KSPPS Tamzis disalurkan bagi anggota yang membutuhkan modal untuk usaha, biaya sewa, serta pembelian barang. Pembiayaan tersebut merupakan dana yang didapat dari anggota yang kemudian disalurkan kepada anggota yang membutuhkan pembiayaan. Dalam melakukan pembiayaan anggota dapat melakukan setoran setiap harinya yaitu lima hari dalam seminggu tergantung jangka waktu pembayaran yang diinginkan. Jangka waktu yang disediakan oleh KSPPS Tamzis untuk mengangsur ada harian,

mingguan, bulanan, *cash* tempo (langsung lunas). Angsuran dapat dilakukan di kantor KSPPS Tamzis Bina Utama cabang yang bersangkutan dan dapat melalui *marketing* atau kolektor. Biasanya *marketing* atau kolektor akan mendatangi anggota. Hal tersebut untuk mempermudah anggota dalam melakukan angsuran. Adapun Produk Pembiayaan (*Financing*) KSPPS Tamzis adalah sebagai berikut:

1. Pembiayaan Ikhtiar Utama Syariah

Pembiayaan Ikhtiar Utama Syariah merupakan pembiayaan Tamzis yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan anggota sesuai dengan syariah, cepat, mudah dan menguntungkan, sehingga Insya Allah memperoleh keberkahan. Pembiayaan Ikhtiar Utama Syariah dibagi menjadi dua, yaitu Pembiayaan Ikhtiar Utama Syariah I/Mikro I (M1) dan Pembiayaan Ikhtiar Utama Syariah II/Mikro II (M2). Pembiayaan tersebut sama, yang membedakan adalah besarnya *plafond* pembiayaan. Untuk pembiayaan M1 merupakan pembiayaan kecil yang memiliki *plafond* kurang dari 10.000.000 rupiah. Sedangkan pembiayaan M2 merupakan pembiayaan besar yang memiliki *plafond* lebih dari 10.000.000 rupiah. Pembiayaan yang ada pada pembiayaan M1 dan M2 adalah sebagai berikut:

- a. Pembiayaan Modal Usaha (*Mudharabah*)

Pembiayaan Modal Usaha diperuntukan bagi anggota yang ingin mengembangkan usahanya. Usaha yang dikembangkan adalah usaha yang sudah berjalan minimal 1 tahun. Pembiayaan Modal Usaha ini menggunakan akad *Mudharabah Muqayyadah*, dan memiliki bagi hasil yang sangat menarik untuk para anggota yaitu



60% : 40% (anggota : KSPPS Tamzis). Kemudian pembagian hasil disesuaikan dengan penghasilan anggota atas usaha tersebut.

b. Pembiayaan Pembelian Barang (*Murabahah*)

Pembiayaan Pembelian Barang (*Murabahah*) adalah pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan konsumtif bagi anggota, seperti pembelian *handphone*, sepeda motor, emas, mobil, dan lain sebagainya. Pembiayaan *Murabahah* dilakukan dengan cara pihak KSPPS Tamzis membeli terlebih dahulu barang yang diinginkan anggota sesuai dengan spesifikasi yang disyaratkan anggota. Kemudian KSPPS Tamzis akan menjual barang tersebut kepada anggota dengan margin yang sudah disepakati. Margin yang digunakan oleh KSPPS Tamzis adalah sebesar sekitar 2,5 persen untuk pembiayaan kurang dari 10.000.000 rupiah, dan sekitar 1,8 persen untuk pembiayaan lebih dari 10.000.000 rupiah. Anggota diberikan kesempatan oleh KSPPS Tamzis untuk melakukan penawaran atas harga yang telah disampaikan, dalam rangka menjaga komitmen atas akad yang akan disepakati. KSPPS Tamzis meminta uang muka atas pembelian barang tersebut sebagaimana *fatwa* Dewan Syariah Nasional Nomor 13/DSN-MUI/IX/2000 tentang uang muka, bahwa hal tersebut diperbolehkan dengan syarat disepakati oleh kedua belah pihak.

c. Pembiayaan Jasa (*Kafalah*)

Pembiayaan Jasa diperuntukan bagi anggota yang belum memiliki dana tunai tetapi berkeinginan untuk memenuhi kebutuhan berkaitan dengan pendidikan, kesehatan, pernikahan, dan lainnya. KSPPS Tamzis akan menyediakan dana tunai tersebut dan melakukan pekerjaan pengurusan atas apa yang dibutuhkan anggota. KSPPS Tamzis berhak atas ujah (*fee*) atas kerja kepengurusannya tersebut. Besar ujah (*fee*) akan disepakati di awal dan dinyatakan dalam bentuk nominal. Angsuran pada pembiayaan jasa disesuaikan dengan kesepakatan antara KSPPS Tamzis dengan anggota.

d. Pembiayaan Sewa (Ijarah)

Pembiayaan Sewa diperuntukan bagi anggota yang membutuhkan barang untuk memenuhi kebutuhannya atau menudukung pengembangan usahanya akan tetapi anggota tidak berniat untuk memiliki barang tersebut. KSPPS Tamzis akan menyediakan barang sesuai yang diinginkan anggota dan menyewakannya kepada anggota tersebut dengan pembayaran sewa secara angsuran atau cicilan sesuai dengan jangka waktu yang disepakati.

2. Pembiayaan Prosi Haji Tamzis

Pembiayaan Prosi Haji Tamzis adalah pinjaman yang diperuntukan bagi anggota KSPPS Tamzis yang kekurangan dana. KSPPS Tamzis akan menutupi kekurangan dana yang digunakan untuk memperoleh kursi atau *seat* haji. KSPPS Tamzis juga akan membantu pengurusan perolehan kursi

atau *seat* haji anggota melalui bank yang ditunjuk oleh Kemenag (Kementerian Agama). KSPPS akan menerima ujroh (*fee*) atas kepengurusan tersebut. Dana Porsi Haji sesuai ketentuan Kemenag adalah sebesar 25.000.000 rupiah. Setoran awal yang dilakukan oleh anggota adalah sebesar 5.000.000 rupiah dan dana talangan dari KSPPS Tamzis adalah sebesar 20.000.000 rupiah. Pembayaran dapat dilakukan secara angsuran (bulanan atau harian).

### 3.2 Data Khusus

#### 3.2.1 Produk Simpanan Mutiara

Simpanan adalah produk tabungan yang ada pada lembaga keuangan *non* bank. KSPPS Tamzis Bina Utama memiliki produk simpanan yang di kenal dengan Simpanan Mutiara. Simpanan Mutiara merupakan simpanan yang menggunakan akad *Wadiah*, akad *Wadiah* yang digunakan adalah *Wadiah Yad dhamanah* yaitu dana yang dititipkan oleh anggota diperbolehkan untuk dikelola pihak KSPPS Tamzis Bina Utama, titipan tersebut dapat diambil sewaktu-waktu oleh anggota.

Keuntungan Simpanan Mutiara:

- a. Dapat diambil sewaktu-waktu
- b. Pencetakan buku gratis jika habis
- c. Adanya *Attaya* (bonus), tidak dijanjikan diawal
- d. Biaya pemeliharaan murah (500/bulan)
- e. Dapat digunakan sebagai sarana pembelian pulsa dan listrik melalui M-Tamzis (*Mobile Tamzis*)

Simpanan Mutiara memiliki setoran awal 30.000 rupiah dengan rincian seperti pada tabel 3.1 sebagai berikut:

Tabel 3.1 Rincian Setoran Awal Simpanan Mutiara

| Setoran Awal    | Rincian<br>(dalam rupiah) |
|-----------------|---------------------------|
| Simpanan Wajib  | 10.000                    |
| Simpanan Pokok  | 10.000                    |
| Saldo Mengendap | 10.000                    |

Sumber: KSPPS Tamzis Bina Utama

Simpanan Mutiara juga dapat digunakan sebagai simpanan *qurban*, *walimah*, *aqiqah*, pendidikan, maupun haji. Tergantung kebutuhan anggota. Simpanan tersebut akan di simpan pada Simpanan Mutiara.

KSPPS Tamzis membuat persyaratan yang mudah untuk membuka tabungan Simpanan Mutiara. Persyaratan Simpanan Mutiara adalah sebagai berikut;

- a. Mengisi Formulir Pembukaan Rekening Simpanan
- b. Fotokopi KTP (Kartu Tanda Penduduk)
- c. Menyediakan uang tunai dengan nominal 20.000 rupiah

Bagi anggota yang ingin mendaftar dapat datang langsung ke kantor ataupun melalui *marketing*, *marketing* akan datang ke tempat yang sesuai anggota janjikan, semisal rumah ataupun toko.

### 3.2.2 Strategi Pemasaran Simpanan Mutiara

Di lembaga keuangan baik bank maupun *non* bank selalu ada persaingan dalam hal produk maupun menarik nasabah atau anggota termasuk KSPPS Tamzis

Bina Utama Cabang Ahmad Dahlan. Hal tersebut membuat KSPPS Tamzis Bina Utama Cabang Ahmad Dahlan aktif dan kreatif dalam melakukan pemasaran produk tersebut. Aktif dalam melakukan pemasaran dan kreatif dalam mengembangkan pemasaran dan produk. Tidak hanya di bank saja yang memiliki produk simpanan, penyaluran dana, serta pelayanan saja. KSPPS Tamzis Bina Utama juga mengembangkan produk tersebut selain zakat, *infaq*, dan *shadaqah*.

Strategi pemasaran adalah upaya yang dilakukan KSPPS Tamzis Bina Utama untuk meningkatkan anggota dan kesetiaan anggota agar tetap memberikan kepercayaan kepada KSPPS Tamzis Bina Utama. KSPPS Tamzis Bina Utama memiliki strategi yang jarang digunakan oleh pihak bank. Adapun Strategi Pemasaran tersebut sebagai berikut :

1. Promosi dengan Jemput Bola

Jemput Bola memiliki arti mendatangi anggota. *Marketing* atau kolektor di KSPPS Tamzis melakukan penawaran dengan cara mendatangi tempat anggota bekerja seperti pasar ataupun rumah anggota. Tidak hanya melakukan penawaran saja *marketing* atau kolektor KSPPS Tamzis juga akan mendatangi tempat tersebut untuk mengambil simpanan bagi anggota yang ingin menabung, tanpa perlu pergi ke kantor dan mengantri untuk melakukan transaksi.

2. Promosi melalui *Word of Mouth*

Strategi *Word of Mouth* adalah strategi pemasaran yang dilakukan dari mulut ke mulut. Strategi ini dilakukan oleh anggota KSPPS Tamzis Bina Utama. *Marketing* atau kolektor melakukan penawaran kepada

beberapa anggota dengan cara memberikan pelayanan yang baik sehingga anggota puas dan mengajak orang lain untuk menjadi anggota di KSPPS Tamzis baik dengan menabung maupun pengajuan pembiayaan.

3. *Silaturahmi*

Strategi yang perlu dijaga adalah *silaturahmi*, dengan *silaturahmi* ke rumah anggota ataupun ke lapaknya langsung membuat anggota setia terhadap KSPPS Tamzis. *Marketing* atau kolektor tidak hanya bersilaturahmi dengan anggota saja tetapi kepada orang-orang disekitar lapak milik anggota juga. Hal tersebut dapat membuat orang-orang mempercayai KSPPS Tamzis, dan cukup banyak yang memutuskan untuk bergabung menjadi anggota KSPPS Tamzis.

4. Promosi dengan melakukan Pendekatan

Melakukan pendekatan dengan mendatangi setiap lapak yang ada di pasar. Apabila ada yang belum menjadi anggota maka diajak mengobrol hingga *marketing* atau kolektor mengetahui kebutuhan nasabah dan dapat melakukan *closing*.

5. Gencar promosi pembiayaan

Melakukan promosi pembiayaan lebih gencar, jika anggota melakukan pembiayaan atau mengajukan pembiayaan maka di haruskan membuka simpanan terlebih dahulu. Sehingga pada KSPPS Tamzis tabungan bertambah dan pembiayaan bertambah juga. Kebanyakan anggota yang melakukan penyeteroran angsuran pembiayaan maka akan melakukan

simpanan juga. Karena syarat utama melakukan pembiayaan adalah menjadi anggota KSPPS Tamzis.

Strategi pemasaran tersebut membuat perkembangan minat masyarakat menjadi cukup stabil. Hal ini terbukti dari perkembangan jumlah anggota yang bergabung dengan menggunakan produk simpanan mutiara. Perkembangan tersebut dapat dilihat pada tabel 3.2 terkait jumlah anggota yang menggunakan produk simpanan mutiara sebagai berikut:

Tabel 3.2 Jumlah Simpanan Mutiara 2016-2018

| Produk           | Satuan | Tahun |      |      |
|------------------|--------|-------|------|------|
|                  |        | 2016  | 2017 | 2018 |
| Simpanan Mutiara | Orang  | 358   | 290  | 369  |

Sumber: KSPPS Tamzis Bina Utama Cabang Ahmad Dahlan

Jumlah anggota yang menggunakan simpanan mutiara pada tahun 2016 adalah 358 orang, kemudian pada tahun 2017 mengalami penurunan sebesar 7 persen yaitu menjadi 290, dan pada tahun 2018 mengalami peningkatan 6 persen dari tahun 2017 yaitu menjadi 369 orang yang terdaftar sebagai anggota dan menggunakan produk simpanan mutiara. Dari tabel 3.2 membuktikan bahwa dengan menggunakan strategi pemasaran berupa promosi dengan jemput bola, promosi melalui *word of mouth*, *silaturahmi*, promosi dengan melakukan pendekatan, dan gencar promosi pembiayaan dapat meningkatkan jumlah anggota dan pengguna produk simpanan mutiara pada tahun 2018 meskipun pada tahun 2017 mengalami penurunan.

### 3.2.3 Kendala *Marketing* atau Kolektor dalam melakukan Pemasaran

Dalam melakukan pemasaran tentunya akan menemui kendala, begitu juga dengan *marketing* atau kolektor pada KSPPS Tamzis memiliki kendala dalam melakukan pemasaran khususnya pada produk Simpanan Mutiara. Adapun kendala tersebut sebagai berikut:

1. Banyaknya Pesaing (*Competitor*)

Persaingan antara lembaga keuangan bank maupun *non* bank semakin meningkat. Mengingat tidak hanya lembaga keuangan *non* bank saja yang memasuki area mikro tetapi bank juga telah berjalan hingga ke area mikro. Sehingga membuat KSPPS Tamzis harus mempertahankan strategi pemasaran tersebut. Agar anggota tetap setia terhadap KSPPS Tamzis.

2. Sering ditolak

Dalam melakukan penawaran bagi *marketing* di tolak adalah hal yang lumrah. Sehingga walaupun ditolak berkali-kali, *marketing* atau kolektor tidak akan mudah menyerah. *Marketing* atau kolektor akan tetap melakukan pendekatan terhadap calon anggota hingga calon anggota tersebut percaya.

3. Komunikasi Kurang Efektif

Kurangnya pemahaman Bahasa antara *marketing* atau kolektor dan anggota membuat komunikasi kurang efektif, sehingga membutuhkan Bahasa yang lebih baik dan tertata yang mudah dipahami ketika melakukan penjelasan produk bagi anggota yang masih awam terhadap produk syariah yang memiliki akad-akad.



#### 4. Kurangnya kepercayaan

Banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang KSPPS Tamzis sehingga menimbulkan kurangnya rasa percaya terhadap KSPPS Tamzis. Oleh sebab itu, *marketing* atau kolektor mengajak masyarakat sekitar untuk mengobrol dan menjelaskan terkait KSPPS Tamzis dan memberikan bukti bahwa KSPPS Tamzis dapat dipercaya dengan cara memberikan alamat kantor KSPPS Tamzis, memperlihatkan *website* nya, meminta masyarakat berkunjung ke KSPPS Tamzis untuk melihat bagaimana operasional kerja di kantor KSPPS Tamzis.

#### 5. Pengambilan dana terlalu dini

Beberapa anggota yang melakukan simpanan di KSPPS Tamzis sering mengambil tabungannya kurang dari satu bulan setelah melakukan simpanan. Sehingga bagi *marketing* atau kolektor itu tidak akan menghasilkan *point* dalam bulan tersebut. Biasanya *marketing* atau kolektor akan memberi saran kepada anggota untuk mengambil dananya sebulan sekali jika anggota tidak keberatan. Tetapi semua itu kembali lagi kepada anggota, karena dana tersebut milik anggota dan itu adalah hak anggota.

Setiap kendala yang ditemui memiliki solusi untuk mengatasi kendala tersebut. KSPPS Tamzis Bina Utama mengatasi kendala tersebut dengan cara memperkenalkan KSPPS Tamzis kepada masyarakat. Bentuk kegiatannya yaitu aktif dalam kegiatan sosial, seperti memberikan sembako kepada pihak yang membutuhkan, ikut serta dalam gotong royong korban banjir, dan sebagainya. KSPPS Tamzis juga melakukan pembaharuan informasi pada *official website* yang

mereka gunakan, memberikan pembekalan terkait produk dan akad kepada setiap karyawan agar lebih mudah dalam menjelaskan kepada anggota.

*Marketing* atau kolektor juga dilatih untuk dapat berbicara kepada anggota, tujuannya adalah untuk memudahkan *marketing* atau kolektor dalam melakukan pendekatan kepada masyarakat agar kepercayaan masyarakat terhadap *marketing* atau kolektor dapat terbangun. Jika kepercayaan masyarakat kepada *marketing* atau kolektor telah terbangun maka dampaknya adalah kepercayaan masyarakat terhadap KSPPS Tamzis Bina Utama dapat terbangun juga. Hubungan antara *marketing* atau kolektor dan anggota selalu dijaga dengan cara silaturahmi, mendatangi acara yang diadakan oleh anggota, dan selalu mendengarkan keluhan dan apa yang dibutuhkan anggota. Sehingga anggota tetap setia terhadap KSPPS Tamzis Bina Utama.