

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian**

Bab ini memuat gambaran umum tentang deskripsi lokasi penulis melakukan penelitian. Bagian ini berisi tentang lokasi penelitian, sejarah Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri, Visi Misi, dan struktur organisasi koperasi simpan pinjam mandiri.

##### **4.1.1 Sejarah Singkat Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri**

Sejarah keberadaan Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Kopdit Ayo Mandiri tidak terlepas dari peran Yayasan Ayo Indonesia-Ruteng, Manggarai, NTT sebagai Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) yang memiliki kepedulian untuk pengentasan kemiskinan melalui berbagai kegiatan pemberdayaan masyarakat di bidang sosial dan ekonomi. Berawal dari suatu kegiatan simpan pinjam di lingkungan karyawan (staf) Yayasan Ayo Indonesia yang didirikan pada tahun 2000 dengan nama Koperasi Karyawan Yayasan Ayo Indonesia (KYAI). Kegiatan ini memberikan manfaat jelas bagi para staf yayasan, kemudian kegiatan ini diperluas kepada masyarakat dampingan sebagai sarana membangun keswadayaan di bidang sosial dan ekonomi.

Selanjutnya melalui kegiatan Evaluasi Dampak Program Yayasan Ayo Indonesia Desember 2007, pada bidang Koperasi dan Usaha bersama Simpan Pinjam (UBSP) direfleksikan bahwa minat masyarakat dampingan terhadap koperasi cukup tinggi yang dibuktikan dengan banyaknya kelompok UBSP yang

terbentuk dengan jumlah anggota yang cukup banyak dan modal yang cukup besar. Ini adalah potensi yang besar, namun disadari kelompok UBSP ini tidak akan kuat dan bertahan lama kalau berjalan sendiri-sendiri. Karena itu maka forum menyepakati agar Yayasan Ayo Indonesia perlu memfasilitasi pendirian Koperasi yang bisa memayungi UBSP-UBSP dampingan. Yayasan Ayo Indonesia menerima rekomendasi mulai memproses adanya Koperasi kredit yang dapat menaungi UBSP dampingannya.

Berbagai upaya dilakukan Yayasan Ayo Indonesia, berkonsultasi dengan Puskopdit Manggarai, mengundang Puskopdit memberikan pemahaman pada Staf, dan lain sebagainya. Proses ini membuahkan hasil keputusan konkrit pada akhir bulan Maret 2010, semua Staf bersepakat untuk mendirikan koperasi ini pada bulan April 2010 bertepatan dengan pelaksanaan RAT KYAI. Rancangan anggaran dasar, anggaran rumah tangga dan peraturan operasional disiapkan dalam 17 hari kerja, tanggal 17 April 2010 terlaksana RAT KYAI dengan agenda utama pembubaran KYAI. Semua anggota KYAI menjadi anggota pendiri Koperasi baru yang dibentuk.

Tanggal 19 April 2010 merupakan hari yang bersejarah karena telah berdiri sebuah koperasi baru yang diberi nama Koperasi kredit Ayo Mandiri yang disingkat Kopdit AMAN. Jumlah anggota awal sebanyak 27 orang yang terdiri dari 18 orang laki-laki dan 9 orang perempuan. Jumlah simpanan awal sebanyak Rp 47.630.000. Data terakhir yang diperoleh pada tahun 2021 aset Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri berjumlah Rp 1.122.781.871 pada

Tahun Buku 2021. Kini total aset koperasi Ayo Mandiri sebesar Rp.22.638.084.148. Hingga akhir November 2022, total anggota Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri sebanyak 7.519 orang yang menyebar di tiga kabupaten yakni Kabupaten Manggarai Barat, Manggarai, dan Manggarai Timur. Meskipun begitu, Pihak Koperasi Ayo Mandiri masih berusaha untuk menambahkan jumlah anggota dengan mengajak masyarakat untuk memilih Koperasi Ayo Mandiri sebagai tempat untuk melakukan kredit maupun untuk menabung.

### **Makna nama AMAN (Ayo Mandiri)**

Sebuah nama memiliki makna dan suatu harapan dari suatu impian (angan-angan) terhadap situasi dan kondisi di masa mendatang, begitu pula pemilihan nama Koperasi Kredit AMAN. Pemilihan nama ini dilandasi oleh filosofi keberadaan kelembagaan koperasi yang memiliki visi untuk mewujudkan kesejahteraan sosial dan ekonomi dari anggota melalui berbagai kegiatan menuju kemandirian. Berikut ini penjelasan tentang pemilihan dan penggunaan nama koperasi:

- a. Kata “**Ayo Mandiri**” adalah sebuah AJAKAN UNTUK MANDIRI. Koperasi ini bertujuan mengajak seluruh masyarakat di bawah dampingan Yayasan Ayo Indonesia khususnya Masyarakat Manggarai, Manggarai Barat dan Manggarai Timur untuk mandiri dalam segala hal khususnya dalam bidang sosial dan ekonomi. Hal ini sejalan dengan tujuan Yayasan Ayo Indonesia yakni

kemandirian masyarakat dampingan. Makna yang lebih dalam adalah bentuk motivasi untuk membangun dan menumbuhkan kesadaran masyarakat agar mampu mengenali masalah dan persoalan kehidupan, sehingga masyarakat mampu memenuhi kebutuhan hidupnya secara mandiri melalui sebuah wadah kerjasama dan gotong royong.

- b. Kata “**Ayo**” adalah identitas Yayasan Ayo Indonesia. Koperasi ini adalah anak kandung dari Yayasan Ayo Indonesia. Spiritualitas dasar yang menjiwai seluruh gerakan pengelolaan koperasi ini diawali dengan spiritualitas Yayasan Ayo Indonesia. Dengan adanya nama “Ayo” maka diyakini koperasi ini diterima oleh semua kelompok dampingan Yayasan Ayo Indonesia, dan pada gilirannya semua kelompok simpan pinjam yang didampingi Yayasan Ayo Indonesia dengan mudah masuk menjadi anggota.

Oleh karena itu peran dan fungsi Koperasi Serba Usaha AMAN akan menyesuaikan (menyelaraskan) dengan Yayasan Ayo Indonesia sebagai bagian kegiatan agen pemberdayaan dan pengembangan masyarakat.

- c. Kata “**Aman**” yang merupakan singkatan dari ayo mandiri adalah suatu keadaan yang dicita-citakan/menjadi impian setiap manusia. Koperasi ini bertujuan untuk menciptakan jaminan “rasa aman” bagi anggota dalam hal menyimpan uang dan meminjam uang untuk kebutuhan modal usaha dan kesejahteraan. Sehingga setiap anggota akan memperoleh rasa aman untuk bisa memenuhi segala kebutuhan hidupnya, karena adanya semangat kerjasama, saling percaya, dan kebersamaan yang selalu dibangun. Aman juga bermakna

akan keselamatan, dengan makna akan menyelamatkan anggota dari kemiskinan dan keterbelakangan.

#### **4.1.2 Visi dan Misi Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri**

##### **A. Visi KSP Kopdit Ayo Mandiri:**

Terwujudnya Kopdit AMAN yang dikelola secara profesional, mandiri, aman, terpercaya, berdaya saing, demokratis demi kesejahteraan anggota.

##### **B. Misi**

1. Membangun kepercayaan dan kualitas lembaga dengan profesionalisme pengelolaan organisasi dan usaha pelayanan yang bertumpu pada nilai-nilai, prinsip dan jati diri koperasi dan Koperasi Kredit.
2. Membangun semangat kerjasama dan kebersamaan, kesetiakawanan dan keswadayaan, gotong-royong antar anggota dan masyarakat untuk mewujudkan tatanan kehidupan yang berkeadilan secara ekonomi dan menjadi bagian gerakan ekonomi kerakyatan.
3. Meningkatkan kapasitas, kualitas dan integritas sumberdaya manusia (SDM) melalui pendidikan dan pelatihan.
4. Memperkuat kelompok basis keanggotaan koperasi melalui kegiatan pemberdayaan dan penguatan anggota.

#### **4.1.3 Produk-Produk dan Layanan pada Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri**

##### **1. SIBUHAR (Simpanan Bunga Harian)**

- Sibuhar merupakan Simpanan Kepercayaan pilihan anggota, yang bertujuan untuk menabung dari pengasilan anggota maupun calon anggota yang penyetoran dan penarikannya dapat dilakukan setiap hari selama jam pelayanan
- Setoran awal menjadi penabung SIBUHAR: Rp 115.000,-
- Setoran minimal dengan menabung Rp 5.000,-
- Balas Jasa sewaktu-waktu dapat berubah sesuai dengan Syarat dan Ketentuan yang berlaku
- Penabung akan mendapatkan buku SIBUHAR
- Biaya administrasi pembukaan dan penutupan Rekening SIBUHAR Rp.15.000,-
- Penabung SIBUHAR yang meninggal dunia, saldo diserahkan kepada ahli waris
- SIBUHAR tidak di ikut sertakan dalam program Daperma

##### **2. TAS (Tabungan Anak Sekolah)**

Tas merupakan Simanan Kepercayaan pilhan anggota, yang bertujuan untuk melatih anak dari usia balita sampai tingkat SMA dalam memnfaatkan uag jajan dengan menabung

- Setoran awal menjadi penabung TAS:

Setoran Awal: Rp 10.000,-

Biaya admin Rp. 10.000,-

Total Setoran Rp. 20.000,-

- Setoran minimal dalam menabung Rp 2.000,-
- Bersarnya Balas Jasa sewaktu-waktu dapat berubah sesuai dengan pola kebijakan pengurus
- Biaya administrasi penutupan Rekening TAS Rp 10.000,-
- Dapat ditarik kapan saja selama jam pelayanan
- Penabung akan mendapatkan buku TAS
- Penabung TAS yang meninggal dunia, saldo diserahkan kepada ahli waris
- TAS tidak diikutsertakan dalam program Daperma

### 3. Simpanan Sukarela Berjangka (SISUKA)

Sisuka merupakan Simpanan kepercayaan pilihan anggota, yang penarikannya dapat dilakukan setelah jangka waktu sesuai perjanjian

|            |                 |
|------------|-----------------|
| Saldo Awal | Rp. 1.000.000,- |
|------------|-----------------|

Biaya administrasi SISUKA Rp.5000 (buka baru dan perpanjang)

| Jangka Waktu | Balas Jasa               |
|--------------|--------------------------|
| 3 Bulan      | 6 % p.a (0,5% perbulan)  |
| 6 Bulan      | 7 % p.a (0,58% perbulan) |
| 12 Bulan     | 8 % p.a (0,67% perbulan) |

Ketentuan:

- Penarikan SISUKA sebelum jatuh tempo, dikenakan sanksi?denda sebesar 2% dari normal besarnya Simanan
- Balas Jasa akan dibayarkan sesuai dengan tanggal jatuh tempo dari pembukaan rekening SISUKA
- Penabung SISUKA bisa memiliki lebih dari satu rekening
- Penabung SISUKA wajib memiliki rekening SIBUHAR
- Saldo diserahkan kepada ahli waris jika peserta Sisuka meninggal dunia
- Batas waktu konfirmasi status perpanjangan SISUKA maksimal 3 hari dan apabila lewat dari waktu yang ditentukan maka SISUKA akan ditarik dan disimpan di rekening Sibuhar tanpa pemberitahuan kepada anggota.

#### 4. Simpanan Pendidikan (SIPANDIK)

Sipandik merupakan Simpanan Kepercayaan pilihan anggota, yang bertujuan untuk menyiapkan dana untuk pendidikan anak, sesuai dengan jenjang tingkat pendidikan dari TK sampai Perguruan Tinggi.

- Setoran awal menjadi penabung SIPANDIK:

|               |              |
|---------------|--------------|
| Saldo Awal    | Rp 250.000,- |
| Biaya Admin   | Rp 30.000,-  |
| Total Setoran | Rp 280.000,- |

- Balas Jasa 9 % p.a (0,75% per bulan) dan dibayarkan pada akhir bulan
- Setoran minima dalam menabung Rp 25.000,-
- Jangka waktu penarikan SIPANDIK maksimal 3 Tahun atau 36 bulan
- Penarikan SIPANDIK baik sebagian ataupun keseluruhan yang belum jatuh tempo akan dikenakan pinalty 2% dari saldo
- Jatuh tempo SIPANDIK sesuai dengan tanggal saat pembukaan rekening
- Penabung akan mendapatkan Buku SIPANDIK
- Penabung SIPANDIK yang meninggal dunia, saldo diserahkan kepada ahli waris.

#### 5. Solidaritas Kesehatan

Solidaritas Kesehatan (Solkes) merupakan produk pelayanan yang diberikan kepada anggota yang mengalami sakit dan dirawat inap di rumah sakit atau puskesmas. Produk ini wajib diikuti oleh semua anggota.

Syarat-syarat Klaim:

- Telah membayar premi Rp 30.000,00 (tiga puluh ribu rupiah) per tahun buku dan bagi anggota lama paaling lambat dibaayar tanggal

25 Maret. Apabila belum juga dilunasi, maka pada tanggal 32 Maret dipotong dari Simpanan yang bersangkutan.

- Anggota yang tidak membayar premi dalam tahun buku berjalan tidak berhak atas klaim.
- Melampirkan bukti/kwitansi pembayaran rawat inap di rumah sakit atau puskesmas yang asli atau fotocopy yang dilegalisir.
- Bagi anggota yang menuggaak baik dalam menyimpan Simpanan Wajib maupun dalam mengembalikan pinjaman maka, tidak dilayani Klaim Solkes.
- Batas waktu pengajuan klaim minimal 3 (tiga) bulan setelah yang bersangkutan keluar dari rumah sakit.

#### 6. Solidarias Kedukaan

Solidaritas Duka (SOLDUK) merupakan produk pelayanan yang memberikan satuan kepada ahli waris dari anggota yang meninggal dunia. Produk ini wajib diikuti oleh semua anggota.

Syarat-syarat Klaim:

- Telah membaayar Rp 50.000,00 (lima puluh ribu rupiah) per tahun buku dan bagi anggota lama paling lambat dibayar tanga 25 Maret. Apabila belum juga dilunasi, maka pada tanggal 31 Maret dipotong dari Simpanan yang bersangkutan.

- Anggota yang tidak membayar dalam tahun buku berjalan tidak berhak atas klaim
- Menyerahkan Surat Keterangan Kematian dari pihak yang berwenang, baik yang asli atau fotocopy.
- Yang berhak mengajukan klaim adalah ahli waris (suami, istri, ayah, ibu, dan anak) dari anggota Koperasi Simpan Pinjam Kopdit Ayo Mandiri yang meninggal dunia
- Menyerahkan KTP dan keterangan lain yang asli maupun fotocopy dari anggota Koperasi Ayo Mandiri yang meninggal dunia
- Besarnya klaim untuk anggota yang meninggal dunia Rp 5.000.000,00
- bagi anggota menunggal baik dalam menyimpan Simpanan Wajib maupun dalam mengembalikan pinjaman muka, tidak dilayani Klaim Solduk

#### **4.1.4 Logo Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri**

Desain sebuah lambang atau simbol merupakan perwakilan sebuah organisasi, lambang atau simbol menjadi pembeda visual sebuah organisasi dengan organisasi lainnya yang menjadi identitas dari organisasi. Berikut lambang atau simbol dari Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri.

**Gambar 4.1**

**Logo Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri**



*(Sumber: Data Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri)*

Keterangan:

- **Kedua tangan yang menopang bola dunia.** Gambar itu mengandung makna, tangan kanan adalah swadaya dan tangan kiri adalah solidaritas. Swadaya artinya lembaga yang dibangun atas dasar kekuatan sendiri oleh para anggotanya. Solidaritas adalah rasa keatuan kepentingan dan simpati antar anggota. Solidaritas membuat anggota saling menolong. Prinsipnya, anda susah saya bantu, saya susah anda bantu.
- **Bola dunia.** Gambar itu mengandung makna gerakan CU yang mendunia. Kini, gerakan CU hadir diseluruh dunia. CU sudah berada di 5 benua dan mengintegrasikan jutaan orang dalam gerakan kemandirian ekonomi.

- **Keluarga.** Gambar ini mengandung makna yaitu gerakan untuk melindungi seluruh anggota keluarga untuk mencapai kesejahteraan.

#### **4.1.5 Tugas Pokok Dan Fungsi Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri**

##### **A. Tugas Pokok**

1. Mewujudkan dan mengembangkan profesionalisme kelembagaan koperasi dengan peningkatan kapasitas pengurus, pengawas, manajemen.
2. Menjaga dan mengembangkan pengelolaan pelayanan keuangan yang sehat dan terpercaya (*trusted and sound*).
3. Mengembangkan sistem pelayanan yang efektif dan efisien mengacu kepada kepuasan anggota (*membership satisfaction*).
4. Mendorong tumbuh dan berkembangnya semangat dan jiwa wira usaha bagi anggota koperasi sebagai simpul gerakan ekonomi.
5. Mendorong anggota dan masyarakat berperilaku hidup bersahaja dan produktif agar asetnya meningkat.

##### **B. Fungsi**

1. Meningkatkan kapasitas SDM pengurus, pengawas dan pengelola dengan mengikutsertakan dalam kegiatan pendidikan, pelatihan, magang, lokakarya, seminar.
2. Menumbuhkembangkan potensi keberdayaan anggota dalam berkoperasi melalui pendidikan, pelatihan, distribusi informasi, pertemuan-pertemuan kelompok dan pendampingan.

3. Memperluas dan mengembangkan jaringan keanggotaan berbasis komunitas (kelompok-kelompok pelayanan).
4. Meningkatkan kualitas pelayanan, mengembangkan sistem informasi manajemen.
5. Pengembangan produk dan pelayanan koperasi (simpanan dan pinjaman) untuk memenuhi kebutuhan anggota dalam arti luas.
6. Meningkatkan efektifitas monitoring dan evaluasi kinerja.
7. Membangun dan menjalin kerja sama dengan berbagai pihak lain yang berkomitmen untuk mendukung penguatan dan pengembangan koperasi.

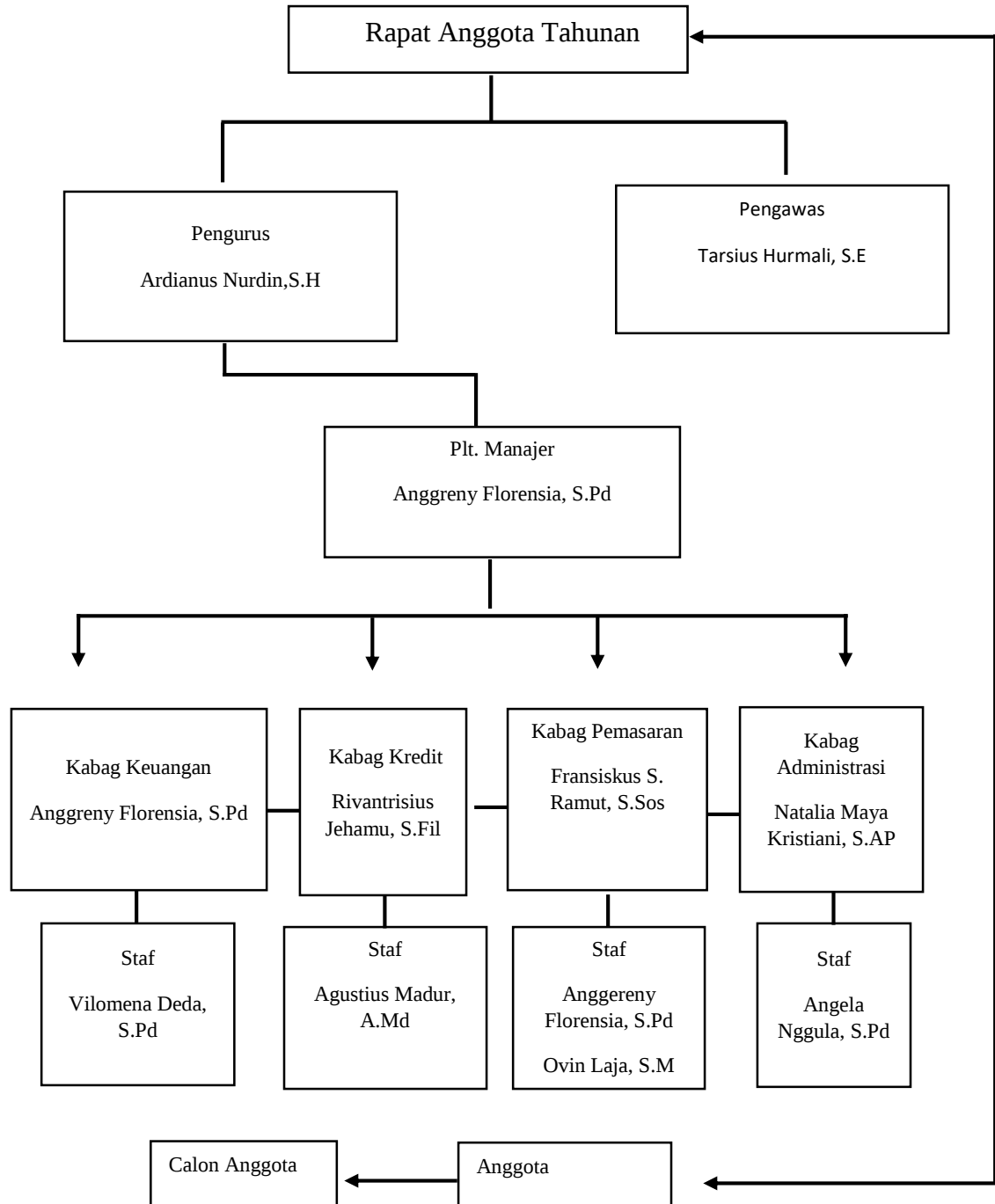
#### **4.1.6 Struktur Organisasi Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri**

Setiap instansi tentu memiliki sistem kerja didalamnya guna mengetahui masing-masing tugas yang telah dimandatkan. Struktur organisasi ini tentunya memiliki peran dan fungsi yang berbeda. Hal ini berguna selain memudahkan para anggota dalam berkerja tetapi juga untuk mengetahui posisi atau jabatan dalam instansi tersebut, begitu pula dengan Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri.

Penyusunan struktur organisasi yang sesuai dengan manajemen dapat meningkatkan efektivitas usaha, dengan adanya struktur organisasi stabilitas dan kontinuitas organisasi tetap bertahan. Sehingga, setiap anggota nekerja mengikuti peran dan fungsi masing-masing. Untuk mengetahui struktur organisasi Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri, maka dapat dilihat pada gambar di bawah ini.

**Gambar 4.2**

**STRUKTUR ORGANISASI KOPERASI SIMPAN PINJAM AYO MANDIRI**



*Sumber: Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri*

#### 4.1.7 Telah Informan

**Tabel 4.2**

**Data Informan**

| No | Nama                 | Jenis Kelamin | Umur | Jabatan                               |
|----|----------------------|---------------|------|---------------------------------------|
| 1  | Arfan Ramut, S.Sos   | Laki-laki     |      | Kepala Bagian Pemasaran               |
| 2  | Reny Florensia, S.Pd | Laki-laki     |      | Staf Marketing sekaligus Sales Person |
| 3  | Ovin Laja, S.M       | Perempuan     |      | Staf Marekting sekaligus Sales Person |
| 4  | Silvertus Jehali     | Laki-laki     |      | Anggota Koperasi                      |
| 5  | Robertus Dono        | Laki-laki     |      | Anggota Koperasi                      |
| 6  | Paulina Seliman      | Perempuan     |      | Anggota Koperasi                      |

Keterangan Informan:

1. Arfan Ramut merupakan Kepala Bagian Pemasaran yang sudah 10 Tahun bekerja di Koperasi Ayo Mandiri yang bertugas untuk menyusun segala perencanaan strategi pemasaran Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri.
2. Reny Florensia, merupakan pegawai yang bekerja sudah 8 tahun di koperasi Ayo Mandiri pada bagian *marketing* yang bertugas sebagai *sales person* dalam

melakukan *personal selling* pada masyarakat untuk mempromosikan produk-produk yang ada pada koperasi Ayo Mandiri.

3. Ovin Laja, merupakan pegawai yang sudah bekerja selama 7 tahun di koperasi Ayo Mandiri pada bagian *marketing* yang bertugas sebagai *sales person* dalam melakukan *personal selling* pada masyarakat untuk mempromosikan produk-produk yang ada pada koperasi Ayo Mandiri.
4. Paulina Seliman, merupakan seorang anggota Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri yang telah bergabung menjadi Anggota Koperasi selama 5 tahun dan membantu mempromosikan Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri kepada masyarakat
5. Robert Jo, merupakan seorang anggota Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri yang telah bergabung menjadi Anggota Koperasi selama 10 tahun dan membantu mempromosikan Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri kepada masyarakat
6. Silvertus Jehali, merupakan seorang Anggota Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri yang telah bergabung menjadi Anggota Koperasi selama 5 tahun dan membantu mempromosikan Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri kepada masyarakat

## 4.2 Strategi Komunikasi Pemasaran Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri

### Dalam Menarik Anggota

Sesuai fokus dalam penelitian ini yaitu strategi komunikasi pemasaran koperasi simpan pinjam ayo mandiri dalam menarik anggota, maka pada bagian ini peneliti akan memaparkan hasil wawancara sesuai 2 indikator model komunikasi pemasaran terpadu yakni *personal selling* dan *word of mouth marketing*.

#### 1.2.1 Hasil Wawancara

##### A. Penjualan personal (*personal selling*)

- 1 Pertanyaan bagi Kepala Bagian Pemasaran Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri:

Sesi Tanya jawab peneliti dengan Bapak Arfan Ramut selaku Kabag pemasaran Koperasi Ayo Mandiri yang dilakukan di Ruang Kerja Kantor Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri pada hari Kamis, 15 September 2022.

- a. Bagaimana strategi *personal selling* yang dilakukan dalam menarik masyarakat agar masuk menjadi anggota koperasi simpan pinjam ayo mandiri?

Jawaban Kabag Pemasaran Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri:

“Penggunaan *personal selling* yang digunakan Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri itu yaknidalam memberikan pelayanan yang baik kepada anggota yang masuk ke kantor koperasi ini. Ketika ada masyarakat yang berkunjung ke Koperasi ini setiap pegawai harus menerpkan 3S, yakni senyum, salam, dan sapa agar koperasi ini terkesan pelayanannya baik

sehingga masyarakat akan merasa puas terhadap pelayanan yang kami berikan. Sedangkan penggunaan *personal selling* yang lainnya yakni dalam mempromosikan produk-produk Koperasi kepada masyarakat. Caranya yakni dengan kita melihat apa yang dibutuhkan masyarakat. Kita akan menawarkan semua produk yang ada disini, jadi calon anggota atau anggota kita bisa memilih produk tersebut sesuai dengan kebutuhannya, yang sesuai dengan kondisinya saat itu. Jadi kita tidak menentukan produknya, tapi masyarakat sendiri yang memilih. Sebelum menjadi anggota kita tanya dulu keperluannya apa, misalkan mau pinjam uang, uang itu mau digunakan untuk apa, nah disitulah kami akan mengarahkan produk apa yang sesuai dengan kebutuhan calon anggota tersebut. Disini tugas kita untuk mengarahkan, jadi kita juga mengedukasi calon anggota tersebut, kita tanamkan kepada rasa saling percaya, supaya mereka mengerti kelebihan-kelebihan dari lembaga keuangan yakni koperasi khususnya di koperasi Ayo Mandiri”.

- b. Mengapa Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri Memilih menggunakan promosi *personal selling*?

Jawaban Kabag Pemasaran Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri:

“dalam hal ini kegiatan *personal selling* bukan hanya soal penjualan saja melainkan disini kita juga punya tanggung jawab untuk membuat persepsi penjual itu ramah, baik cara pelayanannya dan lain-lain. Kita juga bisa membuat Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri bisa maju dan bisa diketahui oleh seluruh masyarakat manggarai ini”

2. Pertanyaan kepada *Sales Person* Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri:

Sesi Tanya jawab peneliti dengan Ibu Reny dan Ibu Ovin yang bertugas sebagai *sales person* Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri yang bertempat di Ruangan Kerja Kantor Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri B pada hari Jumat, 16 September 2022.

a. Bagaimana strategi *personal selling* yang dilakukan dalam menarik masyarakat agar masuk menjadi anggota koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri?

- Menurut Ibu Reny:

“Begini adek, untuk penggunaan *personal selling* di kantor ini memang semua pegawai disini menerapkan *personal selling* dalam memberikan pelayanan yang baik kepada tamu atau anggota yang datang ke kantor koperasi ini. Namun, yang membedakan kami dengan mereka itu adalah kami ini adalah staf bagian pemasaran sekaligus sebagai sales. Sales mempunyai tugas untuk mempromosikan secara langsung dan yang turun langsung ke lapangan. Jadi teknik *personal selling* yang kami gunakan itu berbeda dengan mereka. Langkah yang pertama yakni melakukan pendekatan dengan calon anggota secara *door to door* langsung ke rumah masyarakat. Dalam hal pendekatan ini kami bertanya mengenai seputaran pengetahuan calon nasabah terhadap koperasi kami dan sebisa mungkin membuat nasabah nyaman dan tertarik saat kita melakukan penawaran ataupun penjelasan mengenai produk-produk yang ada pada Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri. Ketiga yakni menjelaskan produk yang dimiliki koperasi Ayo Mandiri sekaligus masuk pada tahapan inti mengenai penjelasan terhadap produk-produk koperasi. Untuk lebih memperkuat penjelasan produk biasanya kami memberikan brosur kepada calon anggota. Didalam Koperasi Ayo Mandiri terdapat delapan produk. Produk tersebut kami jelaskan beserta keunggulan masing-masingnya. Salah satu cara untuk memperkuat promosi kami ini yakni yakni produk SOLIDARITAS KEDUKAAN. Pada saat ada anggota yang meninggal kami pun biasanya meminta iuran seberapa pun yang bisa diberikan dari anggota yang lain dan juga pergi mengunjungi rumah duka tersebut sebagai wujud kepedulian kami terhadap anggota yang meninggal. Sehingga orang yang berada dirumah tersebut merasa tertarik terhadap Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri. dari penjelasan tersebut ternyata ada anggota yang pernah melihat dan iapun merasa

tertarik dari produk ini. Sehingga kami merasa promosi kami ini pun berhasil Terakhir yakni penutupan penjualan. Dalam tahap ini kita harus memastikan dek bahwa calon anggota ini tertarik pada produk kita, tidak mengharuskan anggota langsung memakai produk kita namun dalam tahap ini harus melihat bagaimana respon fisik calon anggota, bagaimana komentar yang disampaikan oleh calon anggota ini. Jadi jika anggota memiliki ketertarikan maka diberikan arahan pada calon nasabah untuk mengisi formulir pendaftaran dan persyaratan menjadi anggota.

- Menurut Ibu Ovin:  
“Dalam kegiatan *personal selling* kami sebagai para sales ada beberapa tahapan dalam melakukan *personal selling* dalam mengajak masyarakat untuk bergabung menjadi anggota koperasi Ayo Mandiri. Tahapan yang dilakukan pertama yakni: melakukan pendekatan pada sasaran yang tepat dengan mendatangi satu persatu rumah calon anggota. Pendekatan ini penting dilakukan karena tidak semua sasaran siap untuk dilakukan pendekatan. Selanjutnya masuk di tahap penjelasan produk-produk yang ada di Koperasi Ayo Mandiri, dimana kita menjelaskan manfaat berkoperasi dan lebih menjelaskan keunggulan dari Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri. Keunggulan yang dijelaskan yakni Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri merupakan tempat tabungan masa depan yang cocok digunakan untuk mewujudkan impian anggota dimasa masa yang akan datang. Begitu banyak produk yang kami sediakan seperti SIPANDIK, TAS dan DAPERMA dan masih banyak lagi . Apabila ada calon anggota yang masih merasa keberatan, kami terus berusaha untuk memberikan penjelasan ulang dan mencari solusi untuk mengatasi keberatan tersebut. Kemudian ketika ada nasabah yang merasa tertarik akan diberik arahan untuk persyaratan membuka buku tabungan ketika persyaratan terpenuhi baru data anggota akan diproses. Untuk tahapam penutupan kami pun tidak lupa untuk mengucapkan kata terima kasih karena telah meluangkan waktu untuk bertemu dengan kami dan apabila ada hal yang masih belum dipahami anggota tersebut bisa menghubungi contact person dari kami para staf lapangan untuk bisa kami bantu”.

b. Mengapa Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri memilih menggunakan metode *personal selling*?

- Menurut Ibu Reny:

“penjualan *personal selling* menurut saya merupakan strategi yang efektif untuk menganalisis pasar secara akurat, karena dalam penjualan *personal selling* kita terjun langsung untuk bertemu dengan masyarakat, jadi disini kita harus mengetahui keinginan masyarakat terhadap produk mana yang mereka butuhkan, sehingga tugas kami untuk mengarahkan produk yang cocok untuk mereka”.

- Menurut Ibu Ovin:

“jadi gini ya kak, penjualan *personal selling* ini kan penjualan secara langsung dimana kita bertatap muka langsung dengan masyarakat, jadi kita dapat mengetahui secara langsung terhadap reaksi mereka, apakah mereka mau atau tidak dengan produk yang kita tawarkan”.

3. Pertanyaan kepada anggota Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri

Sesi Tanya jawab peneliti dengan, Bapak Robertus Dono, Bapak Silvertus Jehali, dan Ibu Paulina Seliman sebagai anggota Koperasi Simpan Ayo Mandiri dilakukan selama tiga hari, yang pertama kepada Bapak Robertus Dono pada hari Sabtu, 17 September 2022. Wawancara ke kedua pada hari senin, 19 September 2022, dan wawanara ketiga pada hari selasa 20 September 2022.

- a. Bagaimana strategi *personal selling* yang dilakukan dalam menarik minat masyarakat agar masuk menjadi anggota koperasi simpan pinjam Ayo Mandiri?
- Menurut Robertus Dono selaku anggota Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri: “ strategi *personal selling* ini merupakan strategi yang sangat efektif, karena para *staf marketing* bisa menentukan target sasaran yakni masyarakat yang bisa berpotensi masuk menjadi anggota koperasi Ayo Mandiri dan juga bisa menerapkan komunikasi yang baik ketika ada anggota yang pergi langsung ke Kantor Koperasi Ayo Mandiri.
  - Menurut Silvertus Jehali selaku anggota Koperasi Simpan Ayo Mandiri: “dengan adanya *personal selling* dapat mempermudah masyarakat dalam mengenal produk yang ada Koperasi simpan pinjam Ayo Mandiri, seperti jasa simpanan dan pinjaman. Karena secara langsung para *staf marketing* akan menjelaskan mengenai produk-produk pada koperasi, terlebih menggunakan koperasi Ayo Mandiri koperasi simpan pinjam Ayo Mandiri. Penerapan *personal selling* juga merupakan bukan hanya sekedar promosi saja, melainkan bisa membuat hubungannya itu hidup, dimana antar pegawai koperasi dan anggota menjadi baik. Misalkan kami para anggota ke Kantor Koperasi Ayo Mandiri, pastinya semua pegawai disana akan menyapa dengan baik dan menayakan tujuan kedatangan kami, sehingga pelayanan yang diberikan itu kami merasa senang”.
  - Menurut Paulina Seliman selaku anggota Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri: “*personal selling* yang diterapkan Koperasi Ayo Mandiri yakni para *staf marketing* akan turun langsung ke masyarakat dengan memberikan brosur beserta penjelasannya mengenai berbagai produk-produk yang ada pada koperasi Ayo Mandiri”.

b. Mengapa Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri Memilih menggunakan metode *personal selling*?

- Menurut Robertus Dono:

“menurut saya dengan adanya *personal selling* sangat membantu masyarakat dalam mengetahui manfaat produk yang ada pada Koperasi Ayo Mandiri yang dijelaskan secara langsung oleh petugas koperasi Ayo Mandiri”.

- Menurut Silvertus Jehali:

“dengan adanya *personal selling* mampu membuat anggota lama dan Koperasi lebih dekat karena bisa menjalin hubungan yang baru. Apabila ada keluhan anggota bisa langsung berdiskusi dengan pihak Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri”.

- Menurut Paulina Seliman:

“menurut saya *personal selling* itu merupakan metode pemasaran yang sangat bagus, karena mengharuskan para sales untuk turun langsung ke masyarakat, sehingga mereka bisa menjelaskan segala kelebihan ketika menggunakan koperasi Ayo Mandiri dan juga bisa melihat respon calon anggota secara langsung, apakah mereka merasa tertarik atau tidak”.

B. Promosi melalui mulut ke mulut (*word of mouth marketing*)

1. Pertanyaan bagi Kepala Bagian Pemasaran Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri:

Sesi Tanya jawab peneliti dengan Bapak Arfan Ramut selaku Kabag pemasaran Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri yang dilakukan di Ruang Kerja Kantor Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri pada hari Kamis, 15 September 2022.

- a. Bagaimana strategi *word of mouth marketing* yang dilakukan dalam menarik minat masyarakat untuk masuk menjadi anggota Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri?

Jawaban Kabag Pemasaran Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri: “promosi yang paling efektif itu ya promosi dari mulut ke mulut. Karena seseorang akan cenderung lebih percaya dengan cerita-cerita yang tersebar melalui mulut ke mulut, apalagi kalau yang cerita itu keluarganya sendiri. Misalkan ada anggota yang menceritakan pengalamannya saat menjadi anggota disini, menceritakan kelebihan-kelebihan yang dimiliki Koperasi Ayo Mandiri yang semula tujuan awalnya bercerita tapi justru cerita inilah yang lebih efektif dalam mempengaruhi calon anggota itu. Cerita ini juga yang akan memberikan citra yang baik bagi Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri. Maka dari itu kami disini selalu berusaha memberikan yang terbaik untuk anggota, selain itu juga promosi ini kan tidak memerlukan banyak pengeluaran, jadi cukup menguntungkan juga untuk Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri”.

2. Pertanyaan kepada *Sales Person* Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri:  
Sesi Tanya jawab peneliti dengan Ibu Reny dan Ibu Ovin sebagai *sales person* Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri yang bertempat di Ruang Kerja Kantor Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri pada hari Jumat, 16 September 2022.

- a. Bagaimana strategi *word of mouth marketing* yang dilakukan dalam menarik minat masyarakat untuk masuk menjadi anggota Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri?

- Menurut Ibu Reny selaku *sales person* Koperasi Ayo Mandiri: “jadi begini selain penggunaan personal selling Koperasi ini juga menerapkan strategi komunikasi pemasaran *word of mouth*

antar anggota, untuk itu ketika ada anggota lama yang berhasil mendapatkan anggota baru untuk mengajak mereka bergabung bersama Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri maka anggota tersebut akan mendapatkan sebuah bonus karena ia telah membantu kami dalam mempromosikan Koperasi Ayo Mandiri ini”.

- Menurut Ibu Ovin selaku *sales person* Koperasi Ayo Mandiri: “penggunaan metode pemasaran *word of mouth marketing* pada koperasi ini sangat efektif, karena pembiayaannya cukup murah yakni hanya mengandalkan para anggota lama pada koperasi ini. Ketika ada anggota yang merasa puas dengan suatu produk pada koperasi ini ia dengan senang hati merekomendasikan pada orang disekitarnya.

### 3. Pertanyaan kepada anggota Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri

Sesi Tanya jawab peneliti dengan Bapak Robertus Dono, Bapak Silvertus Jehali dan Ibu Mensiana Gamul selaku anggota koperasi bertempat di Rumah Kediaman masing-masing para anggota yang dilakukan pada hari Sabtu, 17 September 2022.

a. Bagaimana strategi *word of mouth marketing* yang dilakukan dalam menarik masyarakat agar masuk menjadi anggota Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri?

- Menurut Bapak Robertus Dono: “saya mulai bergabung dengan Koperasi Ayo Mandiri setelah salah satu anggota koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri yang kebetulan merupakan teman saya menawarkan produk yang ada pada koperasi. Awalnya saya masih tanya-tanya dulu belum langsung masuk menjadi anggota. Dari pertanyaan-pertanyaan yang saya ajukan seperti jawaban teman saya ini sangat meyakinkan, nah pada saat itulah saya

mulai tertarik untuk bergabung menjadi anggota Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri. Jadi dari ajakan tersebut, saya mulai tertarik hingga mendaftarkan diri menjadi anggota di koperasi Ayo Mandiri sampai sekarang ini. Ketika saya menjadi anggota Koperasi Ayo Mandiri pun saya turut ikut membantu dalam mempromosikan kepada kerabat saya melalui promosi dari mulut ke mulut dengan memberikan berupa brosur yang didalamnya berisikan rincian produk-produk layanan Koperasi..”

- Menurut Bapak Silvertus Jehali: “saya ini kan guru SD, saya mengenal Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri itu dari salah satu teman guru disekolah saya yakni pak Robertus. Awalnya kami berbincang, namun disela perbincangan kami, ia pun menanyakan dimana saya menabung uang selama ini dan juga sudah ada jaminan di hari tua atau tidak ketika kita sudah pensiun nanti untuk bisa dinikmati oleh keluarga kita. Nah dari situ teman saya pun mulai bercerita terkait pengalamannya ketika bergabung menjadi anggota koperasi Ayo Mandiri. Begitu banyak yang beliau ceritakan mulai dari pelayannya, transaksi pengajuan kredit pinjaman yang tidak ribet dan TPK (Tempat Pelayan Kas) yang tidak jauh dari rumah untuk mempermudah kita untuk melakukan penyetoran sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Untuk membuat saya percaya beliau memberikan saya sebuah brosur yang didalam brosur tersebut tercantum keseluruhan produk-produk layanan Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri. selain brosur beliau juga memberikan contoh beberapa buku tabungan Koperasi. Dari situ saya pun merasa tertarik dengan ajakan beliau dan langsung mendaftarkan diri dan bergabung menjadi anggota Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri.
- Menurut Paulina Seliman: “saya mulai bergabung dengan Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri setelah mendengar cerita keluarga saya yakni nana Robertus yang sudah lama menjadi anggota dari koperasi Ayo Mandiri. Jadi ketika saya sedang membutuhkan modal usaha buka kios dia langsung menceritakan ke saya pengalamannya menjadi anggota Koperasi Ayo Mandiri. Beliau memberitahu bahwa menjadi anggota di koperasi

Ayo Mandiri itu bagus, lokasinya mudah dijangkau, pelayanannya bagus, pegawainya itu baik sangat ramah ketika kita pergi ke kantor, uangnya di pinjam juga cepat cair. Dari situ saya pun mulai tertarik dengan Koperasi Ayo Mandiri. Akhirnya saya pergi langsung ke Kantornya ternyata benar apa yang dikatakan beliau. Dari situlah saya pun merasa percaya dengan bergabung menjadi anggota Koperasi Ayo Mandiri sampai saat ini. Ketika menjadi Koperasi pun saya ikut membantu mempromosikan Koperasi ini dengan memberi informasi kepada keluarga saya tentang pelayannya yang bagus dan jada produk yang bisa kita gunakan untuk menabung demi masa depan keluarga kita maupun anak-anak kita. Dari Koperasi pun kami dikasih brosur yang didalamnya terdapat rincian produk agar kami bisa serahkan kepada teman maupun keluarga kami untuk dilihat. Karena ketika ada anggota yang bisa mendapatkan anggota baru maka anggota tersebut akan mendapatkan bonus karena telah membantu koperasi dalam membujuk calon anggota lain agar bisa bergabung bersama kami di Koperasi Ayo Mandiri.”.

### **1.2.2 Hasil Observasi**

Observasi adalah salah satu metode pengumpulan data dengan mengamati atau meninjau secara cermat dan langsung di lokasi penelitian atau lapangan untuk membuktikan kebenaran dari sebuah desain penelitian. Dalam penelitian ini penulis akan mengamati langsung penerapan strategi komunikasi pemasaran yang digunakan Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri yang bertempat di Rangkat Kelurahan Watu Kecamatan Langke Rembong Kabupaten Manggarai.

Dalam penelitian ini penulis ingin melihat komunikasi pemasaran yang digunakan koperasi simpan pinjam ayo mandiri dalam

menarik anggota dengan melakukan observasi sebanyak empat kali yaitu pada tanggal 19 September sampai 24 September 2022

a. *Personal selling*

**Gambar 4.3**

**Dokumentasi saat proses personal selling**



*(sumber Dokumentasi Pribadi Peneliti, 2022)*

*Observasi pertama*, penulis lakukan pada senin, 19 September 2022 pukul 10.00 wita, peneliti melihat para pegawai menggunakan *personal selling* ketika ada calon anggota yang datang ke koperasi untuk menanyakan produk-produk yang ada pada Koperasi Ayo Mandiri. Ketika ada pegawai yang bertanya mengenai produk-produk koperasi, Pegawai koperasi Ayo Mandiri langsung menjelaskan mengenai produk-produk tersebut beserta manfaat dari masing-masing produk. Untuk memperkuat penjelasan mengenai produk-produk koperasi, para pegawai

koperasi Ayo Mandiri memberikan sebuah produk yang didalamnya berisikan produk-produk layanan Koperasi dan ketentuan dari setiap produk untuk bisa dilihat dan diketahui oleh setiap calon anggota.

**Gambar 4.4**  
**Dokumentasi saat proses *personal selling***



(sumber: Dokumentasi Pribadi Penulis, 2022)

**Gambar 4.5**  
**Dokumentaasi saat proses *personal selling***



(sumber Dokumetasi Pribadi Peeliti, 2022)

*Observasi kedua*, penulis lakukan pada Rabu, 21 September 2022 Pukul 12.00 WITA, dalam observasi ini penulis lakukan di dua tempat yang berbdeda yakni di Desa Pong Lengko Dan di Desa Kusu. Peneliti ingin mengetahui proses *personal selling* yang digunakan para *sales* dalam mempromosikan produk Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri. Sebelumnya peneliti meminta ijin kepada staf marketing untuk ikut bersama mereka mengunjungi rumah-rumah masyarakat dalam mempromosikan produk-produk koperasi. Setelah mendapatkan izin penliti pun ikut bersama mereka mengamati proses *personal selling* yang dilakukan para staf marketing dalam memrposikan produk-produk layanan yang ada pada Koperasi Ayo Mandiri. Dalam proses *personal selling* para staf marketing harus diwajibkan untuk mengenakan baju Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri yang berwarna putih dan bertuliskan Koperasi Ayo Mandiri di belakang baju tersebut. Baju tersebut dipakai agar masyarakat lebih mengetahui identitas dari para staf marketing tersebut. Sebelum melakukan *personal selling* para staf marketing terlebih dahulu menentukan tempat yang akan dikunjungi yang berpotensi mampu menarik masyarakat agar tertarik pada produk-produk layanan koperasi Ayo Mandiri dan ingin bergabung menjadi anggota Koperasi Ayo Mandiri. Setelah sampai ditempat tujuan para staf marketing melakukan pendekatan dengan memperkenalkan diri terlebih dahulu dan memberitahu maksud dan tujuan kedatangan para staf

tersebut hingga meminta kesedian waktu masyarakat untuk bisa mendengarkan penjelasan mengenai manfaat hidup berkoperasi. Setelah proses pengenalan selesai, dilanjutkan pada tahap inti yakni penjelasan mengenai produk-produk yang ada pada Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri. Pada penjelasan ini para staf marketing banyak menjelaskan mulai dari manfaat menabung di Koperasi Ayo Mandiri, produk-produk yang tersedia dan pangajuan kredit yang tidak begitu rumit dibandingkan meminjam di Koperasi Lain. Untuk lebih memperjelas penjelasan mengenai produk-produk yang pada koperasi Ayo Mandiri, para staf marketing memberikan brosur yang didalamnya terdapat rincian produk-produk Koperasi dan juga besaran uang yang harus ditabung para anggota hingga jangka waktu pengembailannya. Brosur tersebut dibuat dengan bertuliskan kalimat ajakan yakni “MARILAH MENABUNG”. Kalimat ini dibuat dengan tujuan untuk mengajak minat masyarakat dalam menggunakan produk-produk layanan pada Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri. Berikut ini penulis akan menampilkan gambar brosur Koperasi Ayo Mandiri.

Gambar 4.6

## Brosur Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri

**Marilah Menabung...** **PRODUK - PRODUK PELAYANAN KSP KOPDIT ADIGUNA**

**1 SIBUHAR:**  
"Simpanan Bunga Harian"  
Simpanan Harian yang penyetoran dan penarikan bisa dilakukan kapan saja setiap jam pelayanan

- Setoran awal minimal Rp 100.000,-
- Administrasi pembukaan dan penutupan rekening sibuhar Rp 30.000,-
- Balas jasa 5 % p.a
- Sibuhar bisa dijaminan untuk kredit serta setoran simpanan wajib bulanan, sesuai kesepakatan
- Penabung sibuhar bisa memiliki lebih dari satu rekening
- \* syarat dan ketentuan berlaku

**2 TAS:** "Tabungan Anak Sekolah"  
Tas bertujuan membantu anak sekolah dalam memanfaatkan uang saku

- Setoran awal minimal Rp 10.000,-
- Administrasi pembukaan dan penutupan rekening TAS Rp 10.000,-
- Balas jasa 4 % p.a
- Transaksi minimal Rp 2.000,-
- Dapat disetor atau ditarik selama jam pelayanan
- \* syarat dan ketentuan berlaku

**3 SISUKA:** "Simpanan Sukarela Berjangka"  
Sisuka adalah produk simpanan yang penarikannya dilakukan sesuai dengan perjanjian

- Setoran Awal SISUKA minimal Rp 1.000.000,-
- Jangka waktu SISUKA:
  - 3 Bulan : 6 % p.a
  - 6 Bulan : 7 % p.a
  - 12 Bulan : 8 % p.a
- Penarikannya sebelum jatuh tempo akan dikenakan penalty sebesar 2 %
- Penabung SISUKA dapat memiliki lebih dari satu sertifikat SISUKA
- SISUKA merupakan produk pilihan anggota
- \* syarat dan ketentuan berlaku

**4 SIPANDIK:** "Simpanan Pendidikan Anak"  
SIPANDIK bertujuan untuk menyiapkan Dana Pendidikan mulai dari pra Sekolah sampai perguruan tinggi

- Jangka waktu penarikan maksimal 3 tahun
- Suku bunga 9 % p.a
- Setoran awal minimal Rp 250.000,-
- Administrasi pembukaan dan penutupan rekening sebesar Rp 30.000,-
- Setoran minimal Rp 25.000,- pertransaksi
- Dapat disetor kapan saja selama jam pelayanan
- Penarikan sebelum jatuh tempo akan dikenakan penalty 2 %
- \* syarat dan ketentuan berlaku

**5 SIHARTA:** "Simpanan Hari Tua"  
SIHARTA bertujuan untuk menyiapkan Dana ketika memasuki usia pensiun

- Jangka waktu penarikan maksimal 5 tahun
- Suku bunga 10 % p.a
- Setoran awal minimal Rp 500.000,-
- Administrasi pembukaan dan penutupan rekening sebesar Rp 30.000,-
- Setoran minimal Rp 25.000,- pertransaksi
- Dapat disetor kapan saja selama jam pelayanan
- Penarikan sebelum jatuh tempo akan dikenakan penalty 2 %
- \* syarat dan ketentuan berlaku

**DAPERMA**  
Dana Perlindungan Bersama : jaminan perlindungan baik Simpanan maupun pinjaman pada anggota Kopdit

- Daperma memproteksi simpanan maksimal Rp 30.000.000,- dan pinjaman maksimal Rp 100.000.000,-
- Daperma hanya memproteksi bagi anggota yang aktif menyimpan dan mengembalikan pinjaman secara teratur
- Daperma memproteksi usia keanggotaan mulai dari 17 tahun sampai 60 tahun

**PINJAMAN**  
Pinjaman diperuntukan bagi anggota

- Pinjaman diatur dalam Pola Kebijakan Pengurus
- Suku bunga pinjaman:
  - Flat/Temp : 1 % perbulan
  - Menurun : 1,9 % perBulan
- Administrasi Pinjaman
  - Profil : 1,5 %
  - Kapitalisasi : 2 % (menambah saldo simpanan kepemilikan)
- \* syarat dan ketentuan berlaku

**SOLIDARITAS KESEHATAN**  
Sebagai wujud solidaritas sesama anggota

- luran perTahun peranggota Rp 30.000,-
- Santunan rawat inap Rp 2.000.000,- dengan besarnya perklaim sebesar Rp 500.000,- selama 4 kali

**SOLIDARITAS KEDUKAAN**  
Sebagai wujud solidaritas sesama anggota

- luran perTahun peranggota Rp 50.000,-
- Besar Santunan Kedukaan Rp 5.000.000,-

*5 Pilar Kopdit/CU: Pendidikan - Swadaya - Solidaritas - Inovasi - Persatuan dalam Keberagaman*

Sumber: Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri

Pembagian brosur ini agar masyarakat bisa melihat kembali produk-produk tersebut ketika ada anggota yang masih belum merasa paham terhadap penjelasan para staf. Dalam proses *personal selling* peneliti melihat respon dari masyarakat masih belum percaya terhadap promosi yang dilakukan. Untuk itu staf marketing terus berusaha untuk meyakinkan para masyarakat mengenai manfaat menabung pada Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri. Setelah proses *personal selling* selesai, para staf marketing tidak lupa untuk mengucapkan terima kasih atas kesediaan waktu para masyarakat karena telah meluangkan waktu mereka dalam mendengarkan penjelasan mengenai manfaat menjadi anggota koperasi Ayo Mandiri.

b. *Word of mouth marketing*

**Gambar 4.7**

**Dokumentasi saat proses *word of mouth***



*(sumber: Dokumentasi Pribadi Peneliti, 2022)*

*Observasi ketiga* yang dilakukan peneliti pada Kamis, 22 September 2022 pukul 17.00 WITA, peneliti melihat bahwa para anggota yang sedang berkumpul pada suatu pertemuan, mereka saling bercerita mengenai pengalaman mereka ketika menjadi anggota Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri dan merekomendasikan kepada kerabat mereka untuk segera bergabung menjadi anggota Koperasi Ayo Mandiri. Tidak hanya itu peneliti juga melihat para anggota yang sedang berkumpul menceritakan kepada kerabat mereka ketika menjadi anggota koperasi simpan pinjam Ayo Mandiri, mulai dari pengalaman menabung, meminjam, dan Tempat Pelayanan Kas (TPK) yang sudah terletak pada setiap desa-desa sehingga masyarakat tidak lagi mengalami kesulitan

untuk melakukan penyetoran pinjaman tiap bulannya. Untuk memperkuat promosi yang dilakukan ada anggota yang membagikan brosur kepada kerabat mereka untuk bisa dilihat kembali rincian produk-produk layanan yang ada di Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri. Ketika ada anggota yang berminat mendaftarkan diri untuk menjadi anggota, anggotatesrbut pun langsung dilayani oleh pihak Koperasi Ayo Mandiir untuk pelayanan pengajuan lainnya. Dari pertemuan tersebut peneliti melihat bahwa para anggota tersebut anggota tersebut telah membantu mempromosikan Koperasi Simpan Pinjam Ayo Mandiri kepada calon anggota lain melalui kegiatan *word of mouth marketing*.

**Gambar 4.8**

**Dokumentasi saat ada calon anggota yang datang ke Kantor Koperasi Ayo**

**Mandiri untuk memilih produk yang disukai**



*(sumber:Dokumentasi Pribadi Peneliti, 2022)*

*Obsevasi keempat*, penulis lakukan pada Sabtu, 24 September 2022 pukul 10.00 wita, pada saat observasi peneliti melihat hasil kerja dari penggunaan *personal selling* dan *word of mouth marketing* yang dilakukan Koperasi Ayo Mandiri sudah mendapatkan hasil yang memuaskan. Hal ini ditandai dengan adanya masyarakat yang pergi ke kantor koperasi Ayo Mandiri untuk mendaftarkan diri menjadi anggota Koperasi Ayo Mandiri dengan memilih produk-produk yang mereka butuhkan.