

IMPLEMENTASI STRATEGI
DEFERENSIASI BPR (BANK
PERKREDITAN RAKYAT)
UNTUK MENJAGA
EKSISTENSINYA TERHADAP
BANK UMUM DI WILAYAH
KABUPATEN MADIUN

by Jurnal Scan

Submission date: 27-Jun-2020 12:33PM (UTC+0700)

Submission ID: 1350335883

File name: Jurnal_Ekomaks_September_2017.pdf (131.03K)

Word count: 4030

Character count: 26045

17
IMPLEMENTASI STRATEGI DEFERENSIASI BPR (BANK PERKREDITAN RAKYAT) UNTUK MENJAGA EKSISTENSINYA TERHADAP BANK UMUM DI WILAYAH KABUPATEN MADIUN

Dhiyan Septa Wihara¹⁾ & Rilla Izzatul Haqqi²⁾

³¹
^{1,2}Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri

Email : dhiyansept@gmail.com, Rilla.izzatul@gmail.com

Abstract

This research focused for only two BPR that is Rural Banks Arta Kencana and Rural Banks of madiun regency with consideration secondly of rural banks have number of branch offices and cash office most widely compared with other rural banks in madiun regency so that most representative if connected with implementation of differentiation strategy for face competition with commercial banks in madiun regency. Based on description above, focused of this research direct to: 1) what are the obstacles faces by Rural banks Arta Kencana and Rural Banks of madiun regency in compete with commercial banks in madiun district region. 2) Implementation of differentiation strategy product, services, personality, marketing distribution and image in Rural Banks Arta Kencana and Rural Banks of madiun regency 3) main differentiation strategy used Rural Banks Arta Kencana and Rural Banks madiun regency to face competition with commercial banks.

While this type of research use case study to deeply study the application of differentiation strategy of Rural Banks Arta Kencana and Rural Bank of Madiun Regency in competing with commercial bank in madiun district region, the informant in this research cover the main director / director, manager / head of department, head of cash office .methods of data retrieval in this study using observation, indepth interview and documentation.

The result of the research shows that the main constraint of BPR in competing with commercial bank is the field of human resources where the level of employee education in BPR Arta Kencana and BPR madiun district still have high school, then the problem of the number of yng saving product is limited and for the credit product the interest rate is still above 1%. Next is the brand preference of commercial banks is stronger than the BPR. Both BPR Arta Kencana and BPR Banks of Madiun Regency have implemented similarly differentiation strategies, which are trying to create products according to customers' needs, faster service, building competent human resources, expanding market share and building a good image in the eyes of customers. but for the main differentiation strategy used to compete with different commercial banks, where the BPR of the Regency Bank is more emphasized on the expansion of market share by relying on a large number of cash offices while BPR Arta Kencana is targeting each Account Officer (AO) To seek credit customers for at least 5 customers per day.

Keywords :

Rural Banks Arta Kencana, Rural Banks of Madiun regency, Differentiation Strategy, Competitive Advantage

PENDAHULUAN

Setiap perusahaan yang bergerak dibidang jasa harus mampu menciptakan keunggulan bersaing untuk mendapatkan perhatian dari konsumen maupun calon konsumen, tidak terkecuali di bank. Sebagai lembaga keuangan yang berfungsi sebagai penerima simpanan uang dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam bentuk pinjaman maka bank harus memiliki daya tarik sendiri untuk membangun kepercayaan terhadap nasabahnya. Secara umum terdapat dua jenis bank di Indonesia yaitu bank umum dan BPR (Bank Perkreditan Rakyat). Menurut Undang-Undang No.10 Tahun 1998 kedua bank ini memiliki jelas memiliki segmentasi nasabah yang berbeda, dimana bank umum ditunjuk untuk melayani nasabah industri, pengusaha, instansi dan sektor formal lainnya. Sedangkan BPR ditunjuk untuk fokus melayani kredit mikro bagi UMKM, sektor informal dan usaha kecil lainnya.

Jumlah UMKM di Jawa timur saat ini sebanyak 6.8 juta unit usaha. Dari jumlah itu, sebagian besar tergolong sebagai usaha mikro, yakni 6.533.694 unit usaha (95.53%). Sisanya sebanyak 30.410 (0.57%) tergolong sebagai usaha menengah, dan 261.827 (3.85%) usaha kecil. (dinas kominfo jatim, 2017). Pangsa pasar UMKM yang seharusnya dilayani oleh BPR kenyataannya banyak Bank umum baik milik pemerintah maupun swasta yang ikut melayani UMKM, akibatnya BPR semakin sulit dalam bersaing dengan bank umum. Tantangan BPR untuk saat ini dipastikan akan sangat berat, pasalnya saat ini tidak hanya BPR yang menggarap pasar UMKM namun perbankan umum, asing bahkan campuran juga menggarap pangsa

pasar UMKM yang saat ini sudah memiliki 51,3 juta unit usaha dan hampir menguasai 99,9% jumlah seluruh pelaku usaha UMKM (Susanto, 2009). Permasalahan yang dihadapi BPR dalam bersaing dengan bank umum diantaranya adalah suku bunga, saat ini suku bunga BPR hanya bisa bertahan di 11,65% sedangkan suku bunga lembaga penjamin simpanan (LPS) saat ini adalah 10,5% akibatnya dengan *cost of fund* yang tinggi bunga kredit yang ditawarkan BPR untuk sector UMKM mencapai 22,25 – 33-35% pa. demikian pula sejumlah regulasi yang dikeluarkan oleh bank sentral justru memicu persaingan yang tidak sehat antara Bank umum dengan BPR dalam pembiayaan UMKM (Retnadi, 2006).

Produk yang ditawarkan BPR juga sangat terbatas. Siamat (2005) menyatakan bahwa BPR adalah bank yang menerima simpanan hanya dalam bentuk deposito berjangka, tabungan, dan atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu dan BPR tidak diperkenankan menerima simpanan dalam bentuk giro dan memberikan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran. Padahal aktifitas jasa lalu lintas pembayaran akan menambah pendapatan atau *fee based* pada BPR. Dari keterangan tersebut bisa disimpulkan bahwa pendapatan operasional yang paling besar dari BPR hanyadari usaha utamanya yaitu penyaluran kredit.

Persaingan yang semakin ketat tidak menyurutkan BPR untuk terus mengembangkan usahanya dan memperluas pangsa pasar demi keberlangsungan usahanya. Hal ini dibuktikan dengan jumlah BPR di wilayah Jawa Timur periode bulan juli-desember tahun 2015 tidak berkurang.

Disisi lain asetnya malah justru bertambah, hal ini kemungkinan BPR memperluas pangsa pasarnya dengan mendirikan cabang atau kantor kas baru.

Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat dengan bank umum, pihak BPR harus memiliki strategi khusus yang bisa memberdakan dirinya dengan pesaing terutama bank umum. Perbedaan itu bisa diciptakan melalui sumber-sumber strategi diferensiasi menurut Kotler (2011) adalah sebagai berikut.

1. Deferensiasi Produk (*product differentiation*).

6 Produk yang memiliki diferensiasi yang unik dan beda dapat dijadikan sebagai ciri khas dari suatu perusahaan. Dalam hal ini, keunggulan yang berupa posisi

2. Deferensiasi pelayanan (*services differentiation*)

Pembeda pelayanan yang utama adalah kemudahan dan kecepatan pemesanan dan pelayanan kepada konsumenserta memiliki solusi yang efektif dan efisien bagi konsumen

3. Deferensiasi personal (*personal differentiation*)

Perusahaan dapat melakukan 6 (enam) karakteristik yang menunjukkan personal yang terlatih yaitu kemampuan personal, 6 kesopanan, kredibilitas, dapat diandalkan, cepat tanggap dan komunikasi sehingga menghasilkan pelayanan kepada konsumen yang superior

4. Deferefsiasi saluran (*chanel differentiation*)

Dalam melakukan defernsiasi saluran perusahaan dapat melakukan strategi yang efektif dan efisien dalam penyampaian sehingga mudah untuk dibeli dan dinikmati oleh konsumen

5. Deferensiasi citra (*image differentiation*)

Perusahaandapat mengekspresikan citra

dengan melalui lambing, media tertulis, dan atau audio visual serta suasana sesuai dengan kebutuhan psikologis dan sosial.

Aditya Pradipta (2014) meneliti tentang pengaruh keunggulan bersaing terhadap loyalitas nasabah di bank sulsebar syariah cabang makasar menyimpulkan bahwa keunggulan bersaing meliputi biaya, 35 deferensiasi dan fokus pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Bibah nurhabibah (2012) dalam penelitian keunggulan bersaing pada bank syariah menemukan bahwa hal lain yang digunakan bank dalam menarik perhatian nasabahnya adalah dengan memberikan bonus dan deferensiasi tabungan dengan akad wadiah yaitu tanpa ada potongan administrasi tiap bulan.

Berdasarkan dua penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa penerapan strategi diferensiasi dapat membuat nasabah menjadi lebih loyal karena merasa dilayani dengan maksimal dan secara khusus. Sari Yuniarti (2011) dalam penelitiannya dengan menggunakan sampel 15 BPR di malang jawa timur menyimpulkan penerapan strategi adaptif BPR berupa deferensiasi dari sisi fleksibilitas pelayanan pada nasabah bisa meningkatkan loyalitas nasabah dari UMKM.

Jumlah UMKM di kabupaten madiun adalah 42.498 unit (BPS Kabupaten Madiun, 2012). Sektor pertanian, UMKM dan sektor informal laiinya merupakan pangsa pasar BPR. Namun jumlah BPR di wilayah madiun masih kalah dibandingkan jumlah bank umum yang ada di wilayah tersebut, belum lagi terdapat cukup banyak koperasi di wilayah tersebut. Hal ini tentunya akan memunculkan persaingan yang amat ketat antara BPR dan Bank Umum di kabupaten madiun.

Penelitian ini hanya difokuskan pada dua BPR saja yaitu BPR Arta Kencana dan BPR Bank Daerah Kabupaten Madiun dengan

pertimbangan kedua BPR ini memiliki jumlah kantor cabang dan kantor kas paling banyak dibandingkan dengan BPR lainnya di wilayah kabupaten madiun sehingga sangat representatif jika dikaitkan dengan implementasi strategi diferensiasi dalam menghadapi persaingan dengan bank umum. Disisi lain kedua BPR ini mewakili dari status kepemilikan yaitu Untuk BPR Arta Kencana adalah BUMS (Badan Usaha Milik Swasta) dan BPR Kabupaten Madiun adalah BUMD (Badan Usaha Milik Daerah).

Berdasarkan penjelasan diatas fokus penelitian ini diarahkan padapenerapatan strategi diferensiasi utama BPR Arta Kencana dan BPR Bank Daerah Kabupaten Madiun untuk menghadapi persaingan dengan bank umum di wilayah kabupaten madiun

Sedangkan tujuan dalam penelitian ini adalah mengidentifikasi kendala dan penerapan strategi diferensiasi oleh BPR Arta Kencana dan BPR Bank Daerah Kabupaten Madiun dan menemukan strategi utama yang digunakannya dalam bersaing dengan bank umum.

METODOLOGI PENELITIAN

Pendekatan dan Teknik penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2007) Metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Sedangkan pendekatan dalam penelitian ini menggunakan studi kasus dimana menurut Creswell (2010:20) mengatakan bahwa studi kasus merupakan strategi penelitian dimana didalamnya peneliti menyelidiki secara cermat suatu program, peristiwa, aktivitas, proses atau sekelompok individu. Penelitian berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah

yang ada sekarang berdasarkan data-data. Jenis penelitian deskriptif kualitatif yang digunakan pada penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi mengenai penerapan strategi diferensiasi pada BPR dalam menghadapi persaingan dengan bank umum di wilayah kabupaten madiun.

Subjek Penelitian dan penentuan sampel/ informan

Situasi yang menjadi subjek penelitian ini adalah : penerapan strategi diferensiasi yang dilakukan BPR untuk menghadapi persaingan dengan bank umum, subjek penelitian yang dianggap memenuhikarakteristik yaitu Direktur Utama/wakil direktur, Pimpinan Cabang, Manajer/Kepala Bagian, Kepala Kantor Kas BPR Arta Kencana dan BPR Bank Daerah Kabupaten Madiun. Teknik penentuan sampel dengan *non probability sampling* yang bersifat tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur/anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Bungin,2013:112). Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* karena teknik ini bersifat lebih simpel/praktis dengan menentukan kriteria sampel terlebih dahulusehingga membantu peneliti untuk dapat memperoleh sampel yang benar-benar sesuai dengan tujuan penelitian dan relevan dengan masalah penelitian (Sunnyoto,2013).

Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data perlu dilakukan dengan tujuan agar mendapatkan data – data yang valid dalam penelitian. Peneliti menggunakan metode sebagai berikut :

a. Observasi

Mengamati keadan yang ada dilapang secara langsung, peneliti langsung mengadakan pengamatan terhadap obyek yang diteliti yakni penerapan strategi diferensiasi pada BPR Arta Kencana dan BPR Bank Daerah Kabupaten Madiun dalam menghadapi

persaingan dengan bank umum di wilayah kabupaten Madiun.

b. Wawancara mendalam (*indepth interview*)

Wawancara adalah percakapan yang dilakukan oleh dua pihak. Yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan (Moleong, 2007). Peneliti melakukan wawancara mendalam pada direksi, kepala bagian, manajer maupun kepala kantor kas BPR Arta Kencana dan BPR Kabupaten Madiun. Hasil wawancara digunakan peneliti sebagai sumber data utama dalam penelitian ini.

c. Metode Dokumentasi

Peneliti menggunakan metode dokumentasi yaitu pengumpulan data dengan cara mencari dokumen-dokumen yang terkait dengan penelitian. Dokumen dalam penelitian ini dapat berupa gambar, daftar anggota, daftar koleksi, dan dokumen lainnya yang dapat membantu mempercepat proses penelitian.

Teknik Analisa Data

Metode analisis data yang peneliti gunakan adalah "metode analisis kualitatif deskriptif dalam" menurut Miles and Huberman *Models* (Sugiyono, 2014:402) yang terdiri dari 3 tahap.

Tahap pertama adalah **Reduksi Data**, yang diawali dengan peneliti mencari dan mengumpulkan hasil wawancara dan dokumentasi terkait strategi diferensiasi perusahaan. Data yang telah peneliti kumpulkan dari narasumber tersebut akan dikelompokkan dan dilakukan proses pengecekan melalui triangulasi data untuk dipilih lagi berdasarkan kebutuhan dan kesesuaian dengan penelitian, sehingga data yang tidak diperlukan akan disortir/dibuang.

Tahapan berikutnya adalah penyederhanaan data/ hasil penelitian melalui *coding* agar data mudah dipahami dan mudah disajikan, yang dirangkum dalam bentuk tabel reduksi data sehingga memudahkan penarikan kesimpulan akhir.

Tahap kedua adalah **Penyajian Data**, dilakukan dengan mengkategorikan dan menyusun kumpulan data/ informasi agar mendapatkan gambar-gambar utuh dan sistematis untuk memudahkan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data yang digunakan dalam penelitian kualitatif ini adalah teks naratif, baik berupa uraian singkat, bagan, tabel, hubungan antar kategori, dan *flowchart* yang mudah dipahami.

Tahap ketiga adalah **Penarikan Kesimpulan**, yang dilakukan saat peneliti dapat merancang strategi diferensiasi yang paling sesuai untuk diimplementasikan BPR untuk menghadapi persaingan dengan bank-bank umum di wilayah kabupaten madiun didukung bukti-bukti kredibel, yaitu apabila BPR memiliki akses dan *capability* untuk menerapkan rancangan strategi diferensiasi yang disusun, dan bisa bisa menciptakan loyalitas nasabah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kendala utama yang dihadapi BPR Arta Kencana dan BPR Bank Daerah Kabupaten Madiun Dalam Bersaing dengan bank umum di wilayah kabupaten madiun

1. Produk

Jenis produk kredit yang ditawarkan oleh bank umum yang jumlahnya sangat banyak. Mulai dari skim kredit modal kerja, kredit pertanian, kredit konsumtif, kredit kendaraan bermotor, kredit proyek dan masih banyak lagi. Sedangkan di BPR wilayah Kabupaten Madiun misalnya BPR Arta Kencana hanya memiliki 2 jenis skim kredit yaitu kredit modal kerja dengan suku 15% per tahun dan skim

kredit musiman untuk petani dengan suku bunga 21% per tahun dan pembayarannya dengan sistem *sliding*.

Berdasarkan uraian diatas maka BPR dituntut untuk selalu berinovasi dan memiliki ciri khas tersendiri yang menjadi pembeda dengan bank umum. BPR harus menerapkan strategi fokus diferensiasi sebagai langkah utama dalam menciptakan inovasi itu sendiri.

Strategi fokus diferensiasi, merupakan strategi yang tepat untuk menghasilkan laba diatas rata-rata dalam suatu industri karena strategi ini menciptakan posisi yang aman untuk mengatasi kekuatan persaingan, meskipun dengan cara yang berbeda dari strategi keunggulan biaya (Porter,2007). BPR harus mencari nasabah sebanyak mungkin dan melakukan pendekatan emosional (*emotional bounding*) dengan baik kepada nasabah maupun calon nasabah baru. Dan setelah mendapatkan nasabah maka harus layani dengan baik atau di "openi" supaya tetap loyal kepada BPR. Karena sekarang ini persaingan diwilayah kabupaten madiun semakin ketat.

2. Brand Preference

Dalam *Barron's Dictionary of Marketing Terms* (2008:71), *brand preference* adalah permintaan selektif terhadap merek perusahaan daripada produknya; hingga sejauh mana konsumen lebih memilih suatu merek di atas merek lain. Kekuatan merek bank umum masih melekat dibeberapa nasabah mikro, misalnya masyarakat lebih memilih bank BRI karena rekomendasi dari keluarga atau kerabatnya yang telah lebih dulu menjadi nasabah BRI. Bahkan ada kejadian pada saat nasabah BPR diwilayah kabupaten madiun melengkapi surat keterangan dari desa disitu tercantum keterangan untuk meminjam di bank BRI. Hal ini berarti kemampuan masyarakat untuk mengingat merek bank umum lebih kuat dibandingkan dengan BPR

3. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia yang dimaksudkan disini adalah tingkat pendidikan karyawan BPR. Meskipun mayoritas tingkat pendidikan karyawan adalah sarjana namun masih ada yang tingkat pendidikannya SMA. Hal ini tentu menjadi kendala tersendiri dalam bersaing dengan bank umum, di BPR Bank Daerah Kabupaten Madiun masih terdapat 27,71% karyawan yang tingkat pendidikannya SMA dan di BPR Arta Kencana masih terdapat 19,62% karyawan yang berpendidikan SMA. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi BPR diwilayah madiun untuk kedepannya membangun sumber daya manusia yang lebih berkompeten.

Strategi Diferensiasi BPR diwilayah kabupaten madiun.

Pada dasarnya BPR diwilayah kabupaten madiun sudah menerapkan strategi tersendiri dalam menghadapi persaingan dengan bank-bank umum.strategi bersaing yang mereka terapkan umumnya mengarah ke fokus deferensiasi, dimana strategi ini bersumber pada lima dimensi yang dapat dikelompokkan sebagai berikut.

1. Strategi Diferensiasi Produk

Jenis produk BPR diwilayah kabupaten madiun sudah mulai ada pengembangan meskipun sedikit, misalnya BPR arta kencana untuk produk tabungannya sudah 4 macam. Namun untuk produk kreditnya hanya ada 2 jenis yaitu bulanan dan musiman untuk pertanian. Sedangkan BPR Kabupaten Madiun produk tabungannya hanya ada dua saja namun untuk kedepan akan dikembangkan lagi tabungan haji. Meskipun jenis tabungan kedua BPR ini relatif terbatas namun mereka selalu maksimal dalam mencari nasabah penabung mengingat potensi yang dimilikinya cukup besar salah satunya suku

bunga untuk tabungan di BPR lebih besar dari bank umum.

Adanya LPDB (Lembaga penyaluran dana bergulir) dari kementerian koperasi untuk BPR bisa membantu BPR dalam bersaing dengan bank umum. LPDB memberikan pinjaman dana pada BPR dengan suku bunga sangat rendah yaitu 0,7% . dari sini BPR bisa melempar kembali dalam bentuk kredit dengan bunga dibawah 1%.

2. Strategi Diferensiasi Pelayanan

BPR di wilayah kabupaten madiun selalu berupaya untuk dapat melayani nasabah dengan cepat. Proses pencairan kredit dilakukan sangat cepat. Terutama pada nasabah lama yang meminjam lebih dari 2 kali, bisa diproses pencairannya pada saat itu juga setelah pelunasan dilakukan. Persyaratan yang diberikan pun cukup mudah dan bisa dinego oleh nasabah misalnya sambil menunggu kelengkapan berkas permohonan, kredit bisa diproses dulu sehingga keesokan harinya nasabah bisa melengkapi kekurangan berkas dan langsung proses pencairan kredit.

Kecepatan pelayanan pada umumnya menjadi indikator dalam kualitas pelayanan itu sendiri yang kualitas pelayanan itu sendiri dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono,2007)

3. Strategi Diferensiasi Personal

Karyawan memiliki kemampuan yang sesuai dengan bidang kerja BPR. Mereka sangat ahli dalam menjalankan tugasnya, mengerti bagaimana cara menempatkan diri di tengah masyarakat sehingga tak jarang dari mereka dikenal dekat dengan beberapa tokoh masyarakat. Hal ini tentu membantu mereka dalam hal promosi. Karyawan juga cepat menanggapi permasalahan yang dialami oleh

nasabah kemudian mencari solusi yang terbaik. Kredibilitas karyawan BPR di wilayah kabupaten madiun bisa diandalkan karena selain menguasai bidang kerjanya mereka juga sangat cerdas dalam berkomunikasi dengan nasabah dan selalu menggunakan bahasa daerah sesuai dengan yang budaya masyarakat setempat.

People (Personal) lebih baik diarahkan membangun *emotional bonding* dengan debitur. Selama ini dirasa sudah sangat baik keramahan petugas. Meyakinkannya penampilan petugas, ikut membangun persepsi baiknya profesionalitas melayani debitur belum sesuai dalam hal pelayanan yang cepat saat berkonsultasi dengan petugas (Triska,et .,all, 2014)

4. Strategi Diferensiasi Saluran

Konerja saluran pemasaran utama BPR umumnya berasal dari karyawan itu sendiri. Karyawan melakukan strategi distribusi selektif yaitu melakukan pendekatan pada beberapa tokoh masyarakat setempat untuk membantu mereka dalam mencari nasabah. Kemampuan karyawan melakukan pendekatan kepada beberapa tokoh masyarakat ini dapat membentuk saluran pemasaran baru, yaitu beberapa karyawan menggunakan bantuan tokoh masyarakat untuk menganalisis keputusan kredit. Bahkan saluran pemasaran baru ini bisa membantu sampai kepada proses kelancaran dalam membayar angsuran.

Disisi lain BPR juga menerapkan strategi saluran distribusi intensif yaitu mendirikan kantor cabang dan kas baru untuk mendorong perluasan pangsa pasar dan menjaga eksistensinya terhadap persaingan dengan bank umum. Hal ini sangat penting dilakukan terutama bila BPR ingin membuka pasar baru di wilayah yang baru.

5. Strategi Diferensiasi Citra

BPR diwilayah kabupaten Madiun selalu berupa terus memperbaiki infrastruktur fisik maupun non fisik. Untuk aspek fisik banyak BPR sekarang mendirikan kantor cabang baru dan menambah jumlah kantor kas. Jumlah kantor kas yang mereka miliki umumnya lebih dari 5 untuk satu wilayah pemasaran. Hal ini ditujukan untuk menjangkau nasabah dan memberikan pelayanan yang lebih optimal.

Disisi lain BPR saat ini terus berupaya mengedukasi nasabahnya dengan beberapa cara salah satunya adalah SIMOLEK yaitu sebuah aplikasi dari bank indonesia berbentuk audio visual yang berisi edukasi mengenai perbankan. Hal ini untuk menambah wawasan nasabah dan sebagai pertimbangan untuk tetap loyal kepada BPR karena aplikasi ini diterapkan pula di BPR diwilayah kabupaten madiun.

Program CSR (*Customer Social Responsibility*) selalu rutin dilakukan oleh BPR agar selalu dikenal oleh semua lapisan masyarakat diwilayah pemasarannya. Beberapa program CSR yang dilakukan BPR diwilayah Kabupaten Madiun sebagai berikut

- a. Bakti sosial pembagian sembako untuk masyarakat yang kurang mampu
- b. Sunatan masal gratis
- c. Pentas wayang kulit dengan dalang ternama
- d. Penjualan hewan kurban pada saat idul adha
- e. Menjadi sponsor untuk beberapa even yang diadakan oleh pemerintah daerah.

Strategi Diferensiasi Utama yang digunakan BPR Arta Kencana dan BPR Bank Daerah Kabupaten dalam menghadapi persaingan dengan bank umum diwilayah kabupaten Madiun.

Strategi diferensiasi pada dasarnya digunakan BPR untuk membedakan

pelayanan yang dilakukan BPR dengan Bank umum. Disisi lain strategi ini bisa digunakan untuk menghambat laju perluasan pangsa pasar dari bank umum. Berdasarkan wawancara mendalam (*indepth interview*) peneliti dengan beberapa informan yang berkompeten maka dapat disimpulkan bahwa strategi diferensiasi yang paling utama dan digunakan untuk bersaing dengan bank umum adalah.

1. BPR Bank Daerah Kabupaten Madiun menggunakan strategi diferensiasi saluran pemasaran yaitu mengandalkan banyaknya jumlah kantor kas. diwilayah madiun 1 kecamatan terdapat 1 kantor kas, hal ini digunakan untuk menjangkau nasabah semaksimal mungkin dan menciptakan prestise tersendiri pada nasabah.
2. BPR Arta kencana memaksimalkan kinerja tenaga marketing (*Account Officer*) dilapangan terutama dari sisi kredit dimana setiap kantor kas untuk setiap harinya harus mampu merealisasikan kredit minimal 5 (lima) nasabah. Hal ini digunakan untuk menjaga loyalitas nasabah mereka sehingga tidak berpaling ke bank umum.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil analisis diatas maka penelitian ini menyimpulkan bahwa BPR Arta Kencana dan BPR Bank Daerah Kabupaten madiun menghadapi kendala dalam bersaing dengan bank umum, namun kedua BPR ini sudah menerapkan strategi diferensiasi dengan cara membuat produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, melayani dengan cepat, kompetensi karyawan dalam melakukan pendekatan ke nasabah, membangun saluran pemasaran yang kuat hingga membangun citra perusahaan ke nasabah melalui kegiatan CSR (*Customer Social Responsibility*). Strategi utama yang dipakai

Strategi diferensiasi utama yang digunakan BPR Arta kencana dalam menghadapi persaingan dengan bank umum adalah memaksimalkan kinerja dari *Account Officer* (AO) dilapangan dengan cara setiap 1 kantor kas wajib merealisasikan kredit lima nasabah setiap harinya. Sedangkan pada BPR Bank Daerah Kabupaten dengan mengandalkan jumlah kantor kas yang banyak, dimana target mereka adalah setiap 1 kecamatan terdapat 1 kantor kas, dengan jumlah kantor kas yang banyak diharapkan persepsi nasabah terhadap bank tersebut baik.

Saran bagi BPR diwilayah Kabupaten Madiun.

Dari hasil penelitian ini diharapkan BPR diwilayah kabupaten madiun agar dapat.

1. Tingkat pendidikan karyawan harus disesuaikan dengan perkembangan saat ini yaitu pada tingkat sarjana, BPR dapat menugaskan karyawannya yang masih tingkat SMA untuk kuliah lagi dengan cara bertahap dan biayanya ditanggung oleh perusahaan. Atau dengan mengikutsertakan karyawan pada pelatihan secara rutin sehingga meskipun tingkat pendidikannya SMA namun kemampuan personalnya setara dengan sarjana.
2. Konsisten dalam menerapkan strategi diferensiasi untuk menghadapi persaingan dengan bank umum. Dan harus mampu menciptakan inovasi baik dari sisi produk maupun pelayanannya.
3. Baik BPR Arta Kencana maupun BPR Bank Daerah Kabupaten Madiun harus konsisten dalam menerapkan strategi utamanya sesuai dengan yang dijalankan saat ini, karena itu merupakan komitmen organisasional masing-masing.

KETERBATASAN PENELITIAN

Keterbatasan pada penelitian ini adalah karena meskipun mampu memberikan kontribusi pada temuan ilmiah, namun implikasi manajerial dari penelitian ini didesain dengan menyesuaikan situasi dan kondisi serta kebutuhan dari BPR diwilayah kabupaten madiun saja, sehingga hasil penelitian belum tentu bisa langsung digeneralisasikan pada BPR lainnya diluar objek penelitian ini.

³⁶ Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dan bahan acuan yang membantu BPR lain dalam merancang maupun memperbaiki strategi diferensiasi yang mereka terapkan. Pada penelitian selanjutnya, disarankan agar peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mengacu pada variabel yang dihasilkan pada penelitian ini. liti juga diharapkan dapat lebih banyak membaca referensi atau sumber literatur lain sehingga penelitian selanjutnya dapat lebih berkembang dan bervariasi.

33 DAFTAR PUSTAKA

- ³³ Badan Pusat Statistik, 2012. Madiun dalam angka, <https://madiunkab.bps.go.id> pada tanggal 12 april 2016.
- ³ Bungin, B. (2013). *Metodologi penelitian sosial dan ekonomi: format-format kuantitatif dan kualitatif untuk studi sosiologi, kebijakan publik, komunikasi, manajemen, dan pemasaran* (1st ed.). Jakarta, ID: Kencana Prenada Media Group.
- ¹⁹ Creswell, J. W. (2010). *Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar.
- ²¹ Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Keempat Belas. Jakarta: Indeks.
- ²³ Michael E. Porter, 2007. *Strategi bersaing (competitive strategy)* Tangerang : Kharisma Publishing Group

Dhiyan Septa Wihara & Rilla Izzatul Haqqi

- Nurhabibah, Bibah²⁶ 2012. *Pengaruh bonus dan diferensiasi tabungan wadiah Terhadap keunggulan bersaing bank syariah*, skripsi. Institut Agama Islam Negeri (Iain) Syekh Nurjati Cirebon
- Pemerintah Jawa Timur, Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah, KOMINFO JATIM, 7 April 2016. <http://kominfo.jatimprov.go.id/>.
- Pradipta, aditya²⁸ 2014, *Pengaruh keunggulan bersaing terhadap Loyalitas nasabah pada pt. Bank sulsebar Cabang syariah Makassar*, Thesis Universitas Hasanuddin Makassar
- Retnadi,¹⁸ 2006. *Memilih bank yang sehat kenali kinerja dan pelayanannya*. Jakarta :PT Elex Media Komputindo.
- Sari Yuniarti,¹¹ 2011. *Strategi adaptif bank perkreditan rakyat dalam menghadapi ekspansi kredit UMKM bank umum di malang*. Jurnal keuangan dan perbankan Vol.15 No.3 Universitas Merdeka Malang
- Sunyoto, D. (2013). *Metode dan instrumen penelitian (untuk ekonomi dan bisnis)*. Yogyakarta, ID: CAPS.
- Sugiyono. (2014). *Memahami penelitian kualitatif*. Bandung, ID: Alfabeta.
- Susanto, AB. (2009) *Leadpreneurship, pendekatan strategic management dalam kewirausahaan*. Jakarta Penerbit Erlangga
- Triska L, Henny. Zulkarnain, Sulistyowati, Lilis.⁸ 2014. *Pengaruh bauran pemasaran jasa bank terhadap kepuasan dan implikasinya terhadap loyalitas debitur BPR di wilayah Riau Pesisir*. Jurnal Tepak Manajemen Bisnis, Vol 6 No.2 Mei 2014. Universitas Riau.

IMPLEMENTASI STRATEGI DEFERENSIASI BPR (BANK PERKREDITAN RAKYAT) UNTUK MENJAGA EKSISTENSINYA TERHADAP BANK UMUM DI WILAYAH KABUPATEN MADIUN

ORIGINALITY REPORT

19%

SIMILARITY INDEX

18%

INTERNET SOURCES

8%

PUBLICATIONS

10%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.uinib.ac.id Internet Source	1%
2	jatimprov.go.id Internet Source	1%
3	jurnal.uin-antasari.ac.id Internet Source	1%
4	catatanrohmatafandi.blogspot.com Internet Source	1%
5	library.binus.ac.id Internet Source	1%
6	irfanvane23.blogspot.co.id Internet Source	1%
7	ejournal3.undip.ac.id Internet Source	1%
8	fe.ummetro.ac.id Internet Source	1%

9	repo.iain-tulungagung.ac.id Internet Source	1%
10	pustakaonline.wordpress.com Internet Source	1%
11	www.inderscienceonline.com Internet Source	1%
12	idoc.pub Internet Source	1%
13	Eltie Christi Sandag, Herman Karamoy, Linda Lambey. "Analisis Penerapan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 38/PMK.11/2013 Tentang Dasar Pengenaan Pajak Nilai Lain Pada Pajak Pertambahan Nilai Jasa Freight Forwarding Di PT. Trans Continent", JURNAL RISET AKUNTANSI DAN AUDITING "GOODWILL", 2017 Publication	1%
14	Emanuel ., Kelbulan, Jane S. Tambas, Oktavianus ., Parajouw. "DINAMIKA KELOMPOK TANI KALELON DI DESA KAUNERAN KECAMATAN SONDER", AGRI-SOSIOEKONOMI, 2018 Publication	<1%
15	Submitted to Surabaya University Student Paper	<1%

16	digilib.unila.ac.id Internet Source	<1%
17	lp2m.unpkediri.ac.id Internet Source	<1%
18	jimfeb.ub.ac.id Internet Source	<1%
19	ejournal.unsrat.ac.id Internet Source	<1%
20	www.mindtalk.com Internet Source	<1%
21	jurnal.ensiklopediaku.org Internet Source	<1%
22	journals.ums.ac.id Internet Source	<1%
23	journal.ipb.ac.id Internet Source	<1%
24	www.pustakaindo.co.id Internet Source	<1%
25	unmermadiun.ac.id Internet Source	<1%
26	repository.syekhnurjati.ac.id Internet Source	<1%
27	idtesis.com Internet Source	<1%

<1%

28

Submitted to KYUNG HEE UNIVERSITY

Student Paper

<1%

29

casadelr.blogspot.com

Internet Source

<1%

30

husnapermatasari.blogspot.com

Internet Source

<1%

31

Edy Djoko Soeprajitno, Wawan Herry Setyawan, Dhiyan Septa Wihara. "FAKTOR UTAMA YANG MEMPENGARUHI NASABAH DALAM MENGAMBIL KREDIT DI BANK PERKREDITAN RAKYAT (BPR) KOTA KEDIRI", Capital: Jurnal Ekonomi dan Manajemen, 2019

Publication

<1%

32

www.jurnal.umsb.ac.id

Internet Source

<1%

33

journal.unair.ac.id

Internet Source

<1%

34

alfionita-isnaini-ff19.web.unair.ac.id

Internet Source

<1%

35

e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id

Internet Source

<1%

36	elimaslikhah.blogspot.com Internet Source	<1%
37	halobung.blogspot.com Internet Source	<1%
38	library.um.ac.id Internet Source	<1%
39	fe.unp.ac.id Internet Source	<1%
40	repository.unisba.ac.id:8080 Internet Source	<1%
41	digilib.sunan-ampel.ac.id Internet Source	<1%
42	ejournal2.pnp.ac.id Internet Source	<1%
43	infokerjaterbaruku.blogspot.com Internet Source	<1%
44	Reza Adi Primawan, Abraham Nurcahyo. "Peranan Mbah Wo Kucing Dalam Pelestarian Reog Dan Warok Di Kabupaten Ponorogo", AGASTYA: JURNAL SEJARAH DAN PEMBELAJARANNYA, 2015 Publication	<1%
45	Submitted to UNITEC Institute of Technology Student Paper	<1%

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off