

**PERAN STRATEGI PELAYANAN JEMPUT
BOLA DALAM MENINGKATKAN JUMLAH ANGGOTA
(Studi Kasus Produk Simpanan Umum di BMT UGT Nusantara Cabang
Pembantu Pare)**

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Syariah (S.E.)



Oleh:

Rachma Mega Yuliana

931408318

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

**PERAN STRATEGI PELAYANAN JEMPUT
BOLA DALAM MENINGKATKAN JUMLAH ANGGOTA
(Studi Kasus Produk Simpanan Umum di BMT UGT Nusantara Cabang
Pembantu Pare)**

RACHMA MEGA YULIANA

NIM. 9314.083.18

Pembimbing I



Rofik Efendi, S.Kom.,MM
NIP.19690617 199803 1 002

Pembimbing II



Arif Zunaidi, S.H.I.M.E.I
NIDN. 2007048202

NOTA DINAS

Kediri, 10 Mei 2023

Lampiran : 4 (empat berkas)

Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada,

Yth, Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di

Jl. Sunan Ampel No. 07 – Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.

Bersamaan dengan ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswa :

Nama : Rachma Mega Yuliana

NIM : 931408318

Judul : Peran Strategi Pelayanan Jemput Bola Dalam Meningkatkan Jumlah Anggota (Studi Kasus Produk Simpanan Umum di BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Pare)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan kami menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Wassalamualaikum. Wr. Wb.

Pembimbing I



Rofik Efendi, S.Kom.,MM
NIP.19690617 199803 1 002

Pembimbing II



Arif Zunaidi, S.H.I.M.E.I
NIDN. 2007048202

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 10 Mei 2023

Lampiran : 4 (empat berkas)

Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada,

Yth, Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di

Jl. Sunan Ampel No. 07 – Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.

Bersamaan dengan ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswa :

Nama : Rachma Mega Yuliana

NIM : 931408318

Judul : Peran Strategi Pelayanan Jemput Bola Dalam Meningkatkan Jumlah Anggota (Studi Kasus Produk Simpanan Umum di BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Pare)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan kami menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Wassalamualaikum. Wr. Wb.

Pembimbing I



Rofik Efendi, S.Kom.,MM
NIP.19690617 199803 1 002

Pembimbing II



Arif Zunaidi, S.H.I.M.E
NIDN. 2007048202

HALAMAN PENGESAHAN

PERAN STRATEGI PELAYANAN JEMPUT

BOLA DALAM MENINGKATKAN JUMLAH ANGGOTA

**(Studi Kasus Produk Simpanan Umum di BMT UGT Nusantara Cabang
Pembantu Pare)**

Oleh :

RACHMA MEGA YULIANA

9314.083.18

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Tim Penguji

1. Penguji Utama
Dr. Yuliani, M.M
NIP. 19840710 201903 2 009
2. Penguji 1
Rofik Efendi, S.Kom.,MM
NIP. 19690617 199803 1 002
3. Penguji 2
Arif Zunaidi, S.H.I.M.E
NIDN. 2007048202

(.....)
(.....)
(.....)

Kediri, 10 Juli 2023

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri



Anas Mushlihin, MHI
NIP. 19750101 199803 1 002

MOTTO

“Barangsiapa disertai urusan manusia lalu menghindar melayani kamu yang lemah dan mereka yang memerlukan bantuan, maka kelak di hari kiamat, Allah tidak akan mengindahkannya.” (HR. Imam Ahmad)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Saya persembahkan skripsi ini kepada :

1. Kepada kedua orangtua saya, Ayah Andi Amin dan Ibu saya Suharnanik yang selalu menyemangati, mendoakan serta membiayai Pendidikan saya hingga tamat. Semoga mereka selalu diberikan kesehatan, panjang umur dan selalu dalam lindungan-Nya.
2. Kepada kakak saya Yunie Wiraswastie, Mas Bagus dan Candy yang selalu memberikan semangat setiap harinya agar skripsi ini dapat segera terselesaikan dan selalu mendengarkan keluh kesah cerita perjuangan skripsi saya. Terimakasih.
3. Kepada Mas Parit Susanto yang menemani begadang mengerjakan skripsi ini dari awal dan menemani bimbingan skripsi saya, bolak balik dari pare ke kediri. Serta selalu memberikan semangat agar skripsi ini dapat segera selesai. Terimakasih atas dukungannya selama ini.
4. Kepada teman-teman saya yang telah membantu agar skripsi ini cepat selesai, terimakasih atas dukungan dan bantuannya. Khususnya teman saya Akilatul Wafda, ATOS Puja Elzam dan Puspa Berliana, seta rekan kerja di BSI KCP Kediri Pare Supratman Silfi Kurniawati dan rekan-rekan lainnya yang selalu memberikan semangat dan dukungannya.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puja puji syukur penulis panjatkan atas kaehadirat Allah SWT, atas rahmat dan karunia yang dilimpahkan-Nya, khususnya bagi penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini yang mengungkapkan tentang Peran Strategi Pelayanan Jemput Bola dalam Meningkatkan Jumlah Anggota (Studi Kasus Produk Simpanan Umum di BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Pare). Dalam kesempatan ini penulis mengungkapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. H. Wahidul Anam M.Ag. selaku rektor Institut Agama Islam Negeri Kediri.
2. Bapak Dr. Imam Annas Muslim, M.H.I selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Ibu Dr. Sulistyowati, SHI, MEI selaku ketua prodi Perbankan Syariah
4. Bapak Rofik Efendi, S.Kom.,M.M selaku dosen pembimbing I, dan Bapak Arif Zunaidi S.H.I.M.E selaku dosen pembimbing II.
5. Segenap dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri
6. Kedua Orang Tua saya, Bapak Andi Amin dan Ibu Suharnanik.
7. Para teman-teman seperjuangan, yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.
8. Kepala, karyawan serta segenap anggota BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Pare, yang telah membantu memberikan informasi.
9. Teman-teman di BSI KCP Kediri Pare Supratman, terimakasih atas dukungannya. Terutama Silfi Kurnia partner bimbingan saya.

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna, baik dari penulisan, maupun isinya. Oleh karena itu, penulis juga menerima keritik dan saran. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya kepada pembaca. Amin ya robbal alamin....

Kediri, 7 Maret 2023

Penulis

Rachma Mega Yuliana

ABSTRAK

Rachma Mega Yuliana, 2023. Dosen Pembimbing Rofik Efendi, S.kom., MM dan Arif Zunaidi, S.H.I.M.E.I. Peran Strategi Pelayanan Jemput Bola dalam Meningkatkan Jumlah Anggota (Studi Kasus Produk Simpanan Umum di BMT UGT NUSANTARA Cabang Pembantu Pare). Skripsi, Perbankan Syariah, Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Kediri.

Kata kunci : Pelayanan Jemput Bola, Strategi, Anggota, BMT, Produk Simpanan

Seiring dengan meningkatnya perkembangan lembaga keuangan yang berbasis syariah di Indonesia. Pelayanan merupakan hal yang sangat berpengaruh dalam meningkatnya suatu Lembaga. Khususnya layanan yang diberikan oleh BMT UGT Nusantara dalam memberikan pelayanan kepada anggotanya adalah dengan metode layanan jemput bola. Fokus penelitian tertuju pada bagaimana peran strategi pelayanan jemput bola dalam meningkatkan jumlah anggota produk simpanan umum di BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Pare dengan tujuan : 1) Mendeskripsikan strategi pelayanan jemput bola pada produk simpanan umum di BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Pare. 2) Menganalisa peran strategi pelayanan jemput bola dalam meningkatkan jumlah anggota produk simpanan umum di BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Pare.

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu penelitian kualitatif dengan pendekatan diskriptif. Dalam pengumpulan data, penelitian menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan sumber data dalam penelitian ini yaitu kepala, karyawan, dan anggota BMT UGT Nusantara Cabang pembantu Pare. Kemudian dianalisis menggunakan reduksi data, penyajian data dan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Strategi pelayanan jemput bola yang dilakukan oleh BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Pare pada produk simpanan umum yakni para AOSP (*account officer* simpan dan pembiayaan) terjun langsung ke pasar untuk mendatangi langsung para anggota dan memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan serta melakukan pelayanan tepat waktu dalam setiap harinya. Selain itu juga dengan karyawan yang berseragam lengkap, rapi, bersepatu dan juga tentunya memakai peci hitam sebagai nilai tambah untuk menarik minat para anggota. Strategi pelayanan jemput bola dalam meningkatkan jumlah anggota produk simpanan umum di BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Pare dapat meningkat karena adanya pengaruh dari Kemudahan lokasi, kenyamanan yang diberikan, harga wajar dan bersaing serta kecepatan melayani dari BMT UGT Nusantara cabang pembantu pare.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
NOTA DINAS.....	ii
NOTA PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus penelitian.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Telaah Pustaka.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	13
A. Strategi.....	13
B. Pelayanan.....	15

C. Nasabah.....	17
D. Jemput Bola.....	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
A. Jenis Penelitian.....	24
B. Lokasi Penelitian.....	24
C. Sumber Data.....	25
D. Pengumpulan Data.....	26
E. Analisis Data.....	27
F. Pengecekan Keabsahan Data.....	28
G. Tahap-Tahap Penelitian.....	29
BAB IV PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN.....	30
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	30
1. Profil BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Pare.....	30
2. Produk-produk BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Pare.....	37
B. Paparan Data.....	47
1. Strategi Pelayanan Jemput Bola dalam Meningkatkan Jumlah Anggota pada Produk Simpanan Umum di BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Pare.....	47
C. Temuan Penelitian.....	57
BAB V PEMBAHASAN.....	58
A. Strategi Pelayanan jemput Bola pada Produk Simpanan Umum di BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Pare.....	58

B. Peran Strategi Pelayanan Jemput Bola dalam Meningkatkan Jumlah Anggota Produk Simpanan Umum BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Pare.....	60
BAB VI PENUTUP.....	69
A. Kesimpulan.....	69
B. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	76

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data BMT di Wilayah Pare.....	3
Table 1.2 Jumlah Anggota Produk Simpanan Umum pada BMT UGT Nusantara BMT Beringharjo, dan BMT PETA. Pada tahun 2019-2021.....	4
Table 1.3 Jumlah Anggota pada Produk Simpanan di BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Pare Tahun 2019-2021.....	5
Table 4.1 Tugas dan Wewenang Jabatan BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Pare.....	36
Tabel 4.2 Jumlah anggota Produk Simpanan di BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Pare Bulan Oktober-Desember 2021.....	57
Tabel 5.1 Jumlah Anggota Produk Simpanan Umum di BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Pare pada Tahun 2019-2021.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Struktur BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Pare.....	34
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I : Surat Izin Penelitian dari Kampus.....	70
Lampiran II : Surat Balasan Penelitian dari BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Pare.....	71
Lampiran III : Dokumentasi BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Pare.....	72
Lampiran IV : Dokumentasi dan Wawancara dengan BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Pare.....	73
Lampiran V : Pedoman Wawancara.....	74
Lampiran VI : Daftar Riwayat Hidup.....	76