

**EFEKTIVITAS PELAYANAN JEMPUT BOLA PADA PEMBIAYAAN  
MULTIGUNA TANPA AGUNAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH  
ANGGOTA DI KSPPS BMT UGT NUSANTARA CABANG KEDIRI**

**SKRIPSI**

Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



**OLEH :**

**LULUK FERDIANA PUSPITASARI**

**9342.022.19**

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

**2023**

**HALAMAN JUDUL**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN JEMPUT BOLA PADA PEMBIAYAAN  
MULTIGUNA TANPA AGUNAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH  
ANGGOTA DI KSPPS BMT UGT NUSANTARA CABANG KEDIRI**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada

Institut Agama Islam Negeri Kediri

untuk memenuhi salah satu persyaratan

dalam menyelesaikan program Sarjana

**Oleh**

**Luluk Ferdiana Puspitasari**

**9342.022.19**

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

**2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN JEMPUT BOLA PADA PEMBIAYAAN  
MULTIGUNA TANPA AGUNAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH  
ANGGOTA DI KSPPS BMT UGT NUSANTARA CABANG KEDIRI**

Ditulis Oleh :

Luluk Ferdiana Puspitasari

9342.022.19

Telah disetujui untuk diujikan

**Pembimbing I**



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

**Pembimbing II**



**Suprihantosa Sugiarto, S.El., MH.**  
NIP. 19911228 201903 1 003

## NOTA DINAS

Kediri, 22 Desember 2023

Nomor :  
Lampiran :  
Hal : **Bimbingan Skripsi**

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri Kediri  
Di Jl. Sunan Ampel No. 7 Ngronggo  
Kota Kediri

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Memenuhi permintaan Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kediri untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa yang tersebut di bawah ini:

Nama : Luluk Ferdiana Puspitasari

NIM : 934202219

Judul : Efektivitas Pelayanan Jemput Bola pada Pembiayaan Multiguna Tanpa Agunan dalam Meningkatkan Jumlah Anggota Di KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Kediri

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1). Bersama dengan ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan segera diujikan dalam sidang munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Ibu dan Bapak kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Pembimbing I



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

Pembimbing II



Suprihantosa Sugiarto, S.EI. MH  
NIP. 19911228 201903 1 003

## NOTA PEMBIMBING

Kediri, 22 Desember 2023

Nomor :  
Lampiran :  
Hal : **Bimbingan Skripsi**

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri Kediri

Di Jl. Sunan Ampel No. 7 Ngronggo

Kota Kediri

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Memenuhi permintaan Bapak Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kediri untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa yang tersebut di bawah ini:

Nama : Luluk Ferdiana Puspitasari

NIM : 934202219

Judul : Efektivitas Pelayanan Jemput Bola pada Pembiayaan Multiguna Tanpa agunan dalam Meningkatkan Jumlah Anggota Di KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Kediri

Setelah diperbaiki susunannya, sesuai dengan petunjuk dan tuntutan yang telah diberikan dalam sidang Munaqasah yang telah dilaksanakan pada tanggal 4 Juli 2023 kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar dijadikan maklum dan atas kesediaan Bapak dan Ibu kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu;alaikum Wr. Wb.*

Pembimbing I



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

Pembimbing II



Suprihantosa Sugiarto, S.EI., MH.  
NIP. 19911228 201903 1 003



**HALAMAN PENGESAHAN**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN JEMPUT BOLA PADA PEMBIAYAAN  
MULTIGUNA TANPA AGUNAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH  
ANGGOTA DI KSPPS BMT UGT NUSANTARA CABANG KEDIRI**

**LULUK FERDIANA PUSPITASARI**


**9342.022.19**

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)  
Kediri pada tanggal 05 Januari 2024

Tim Penguji,


**1. Penguji Utama**

**Dr. Andriani, SE, MM**  
NIP. 19730113 200312 2 001

(.....)  


**2. Penguji I**

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

(.....)  


**3. Penguji II**

**Suprihantosa Sugiarto, S.El., MH.**  
NIP. 19911228 201903 1 003

(.....)  


Kediri, 05 Januari 2024

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri



**Dr. H. Imam Annas Muslih, M.HI**  
NIP. 19750101 199803 1 002



**KEMENTERIAN AGAMA RI  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI  
PERPUSTAKAAN**

Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo Kota Kediri  
E-Mail: perpustakaan@iainkediri.ac.id

---

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Luluk Ferdiana Puspitasari

NIM : 934202219

Fakultas/Jurusan : Ekonomi Dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah

E-mail address : lulukferdiana354@gmail.com

Jenis Karya Ilmiah :  Skripsi     Tesis     Disertasi  
 Lain-lain (.....)

Judul Karya Ilmiah : EFEKTIVITAS PELAYANAN JEMPUT BOLA PADA PEMBIAYAAN MULTIGUNA TANPA AGUNAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH ANGGOTA DI KSPPS BMT UGT NUSANTARA CABANG KEDIRI

Dengan ini menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan IAIN Kediri, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah tersebut diatas beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan IAIN Kediri berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis dan pengembangan ilmu pengetahuan tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan IAIN Kediri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Kediri, 29 April 2024

Penulis

(Luluk Ferdiana Puspitasari)

## MOTTO

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا ۗ

Jika berbuat baik, (berarti) kamu telah berbuat baik untuk dirimu sendiri. Jika kamu berbuat jahat, (kerugian dari kejahatan) itu kembali kepada dirimu sendiri.

**(Q.S Al-Isra': 7)**

Barangsiapa disertai urusan manusia lalu menghindar melayani kaum yang lemah dan mereka yang memerlukan bantuan, maka kelak dihari kiamat, Alloh tidak akan mengindahkannya.

**(HR. Imam Ahmad)**



## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Alhamdulillah Rabbil'Alamin*

Puji syukur senantiasa dipanjatkan kepada Allah SWT atas segala hidayah dan inayah-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Tak lupa Shalawat serta salam selalu turunkan kepada baginda *Rasulullah SAW.* sang pelita kehidupan. Tulisan sederhana ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta yang penulis miliki Bapak Sutrisno dan Ibu Indah Suryawati yang sudah berjuang sejauh ini membesarkan penulis dengan penuh cinta dan kasih sayang, selalu mendukung dan mendoakan yang terbaik bagi kesuksesan penulis. Terimakasih sudah menjadi orangtua yang tidak pernah menuntut sesuatu dan memprioritaskan kebahagiaan anaknya.
2. Rohman Sulton Anasrudin selaku kakak penulis beserta istri tercinta Angie Fransiska Febriana yang telah memberikan motivasi dan dukungan terbaiknya. Terimakasih telah menjadi sosok yang hangat dan menjadi penolong saat penulis mengalami kesulitan. Tak lupa kepada adik tercinta Ely Fatma Wati Laily Khasanah yang selalu menjadi motivasi penulis agar bisa menjadi kakak yang baik untuknya.
3. Dosen pembimbing yakni Bapak Rofik Efendi, S.Kom, MM dan Bapak Suprihantosa Sugiarto, S.El., MH yang telah membantu memberikan masukan dan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Kepada pemilik NIM. 934201119 yang telah memberikan motivasi dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepada sahabat penulis, Ika Mei Leni, Dina Novita, Binti Nurul Afidah dan Elva Martalia yang senantiasa memberikan bantuan, saran serta dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Kepada diri saya sendiri, Luluk Ferdiana Puspitasari karena telah mampu berusaha dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri walaupun banyak hambatan dan cobaan dari luar dan tidak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun prosesnya.

## ABSTRAK

LULUK FERDIANA PUSPITASARI, Dosen Pembimbing Rofik Efendi, S.Kom, MM dan Suprihantosa Sugiarto, S.EI., MH. Efektifitas Pelayanan Jemput Bola pada Pembiayaan Multiguna Tanpa Agunan dalam Meningkatkan Jumlah Anggota di KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Kediri. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2023.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan Jemput Bola, Pembiayaan Multiguna Tanpa Agunan

Seiring dengan meningkatnya perkembangan lembaga keuangan berbasis syariah di Indonesia pelayanan menjadi sesuatu yang sangat berpengaruh dalam kemajuan lembaga. Pelayanan jemput bola merupakan salah satu pelayanan yang ada di KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Kediri. Tujuan adanya penelitian ini yaitu: 1) untuk menganalisis pelayanan jemput bola pada pembiayaan multiguna tanpa agunan di BMT UGT Nusantara Cabang Kediri. 2) untuk menganalisis efektivitas pelayanan jemput bola pada pembiayaan multiguna tanpa agunan dalam meningkatkan jumlah anggota di BMT UGT Nusantara Cabang Kediri.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*). Sumber data yang digunakan yaitu sumber data primer melalui hasil wawancara dengan Wakil Kepala Cabang, Kepala Operasional Cabang, Account Officer Simpanan & Pembiayaan (AOSP), dan anggota, sedangkan hasil data sekunder diperoleh melalui dokumentasi laporan keuangan, jumlah anggota, dan profil lembaga. Dalam melakukan analisis data melalui tiga tahapan meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan jemput bola pada pembiayaan multiguna tanpa agunan di KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Kediri dapat dikatakan baik sebab sudah memberikan pelayanan sesuai harapan anggota seperti memberikan pelayanan dengan tepat, akurat dan terpercaya serta tanggap dalam melayani anggota dan memiliki sifat yang jujur, amanah serta peduli dengan anggota. Sedangkan Efektivitas pelayanan jemput bola pada pembiayaan multiguna tanpa agunan dalam meningkatkan jumlah anggota di KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Kediri dapat dikatakan efektif sebab sudah memenuhi indikator efektifitas yang meliputi kepuasan, produktifitas, efisiensi, kemampuan beradaptasi dan pengembangan serta terbukti dapat meningkatkan jumlah anggota. Selain itu target jumlah anggota pembiayaan multiguna tanpa agunan di tahun 2023 sudah tercapai sebesar 96% dari 100%.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia yang dilimpahkan oleh-Nya, shalawat serta salam tetap tercurahkan kepada baginda *Rasulullah SAW.* sang pelita kehidupan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini berjudul “Efektivitas Pelayanan Jemput Bola pada Pembiayaan Multiguna Tanpa Agunan dalam Meningkatkan Jumlah Anggota di KSPPS UGT Nusantara Cabang Kediri.”

Penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Ucapan terimakasih saya sampaikan terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag., selaku rektor IAIN Kediri,
2. Bapak Dr. H. Imam Anas Muslih, M.HI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Ibu Dr. Sulistyowati S.HI, M.E.I., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah IAIN Kediri.
4. Rofik Efendi, S.Kom, MM. dan Suprihantosa Sugiarto, SEI, MH. selaku dosen pembimbing I dan II yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan para staff IAIN Kediri,

6. Salym Faishal selaku *Manager* SDI yang telah memberikan izin melakukan penelitian dan segenap karyawan KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Kediri yang telah membantu memberikan data yang dibutuhkan penulis.
7. Bapak Sutrisno dan Ibu Indah Suryawati selaku orang tua yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan studi.
8. Teman-teman seangkatan tahun 2019, khususnya Perbankan Syariah dan berbagai pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan motivasi dan dukungan moril sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Kepada seluruh pihak di atas, penulis sampaikan terimakasih sebanyak-banyaknya, karena dengan tulus dan ikhlas membantu menyelesaikan pengerjaan skripsi ini, dan penulis hanya bisa berharap dan berdoa semoga segala amal tersebut diterima oleh Allah SWT.

Pada dasarnya skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, dan masih banyak kesalahan baik dari segi tulisan maupun tanda baca. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dan mendukung diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Besar harapan penulis semoga tulisan sederhana ini dapat memberikan manfaat bagi penulis sendiri dan bagi para pembaca.

Kediri, 22 Desember 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                       | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>                  | <b>ii</b>   |
| <b>NOTA DINAS.....</b>                           | <b>iii</b>  |
| <b>NOTA PEMBIMBING .....</b>                     | <b>iv</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>                  | <b>v</b>    |
| <b>MOTTO .....</b>                               | <b>vi</b>   |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>                  | <b>vii</b>  |
| <b>ABSTRAK .....</b>                             | <b>viii</b> |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                       | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                           | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                        | <b>xiv</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                    | <b>1</b>    |
| A. Konteks Penelitian.....                       | 1           |
| B. Fokus Penelitian .....                        | 9           |
| C. Tujuan Penelitian.....                        | 9           |
| D. Manfaat Penelitian.....                       | 9           |
| E. Penelitian Terdahulu.....                     | 10          |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>               | <b>16</b>   |
| A. Efektivitas.....                              | 16          |
| 1. Pengertian Efektivitas .....                  | 16          |
| 2. Indikator Efektifitas .....                   | 17          |
| B. Pelayanan.....                                | 18          |
| 1. Pengertian Pelayanan .....                    | 18          |
| 2. Efektivitas Pelayanan.....                    | 19          |
| C. Pelayanan Jemput Bola.....                    | 22          |
| 1. Pengertian Pelayanan Jemput Bola.....         | 22          |
| 2. Manfaat Pelayanan Jemput Bola.....            | 23          |
| D. Pembiayaan Multiguna Tanpa Agunan (MTA) ..... | 24          |
| 1. Pengertian Pembiayaan.....                    | 24          |
| 2. Pembiayaan Multiguna Tanpa Agunan (MTA) ..... | 25          |
| E. Anggota .....                                 | 27          |
| 1. Pengertian Anggota.....                       | 27          |

|  |           |
|--|-----------|
| 2. Sifat-Sifat Anggota .....   | 28        |
| 3. Dasar-Dasar Pelayanan Anggota .....   | 29        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>   | <b>30</b> |
| A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....   | 30        |
| B. Kehadiran Penelitian.....   | 31        |
| C. Lokasi Penelitian .....   | 31        |
| D. Sumber Data .....   | 31        |
| E. Teknik Pengumpulan Data .....   | 32        |
| F. Teknik Analisis Data .....  | 33        |
| G. Pengecekan Keabsahan Data .....   | 34        |
| H. Tahap Penelitian .....  | 35        |
| <b>BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN .....</b>   | <b>37</b> |
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....   | 37        |
| 1. Sejarah BMT UGT Nusantara Cabang Kediri .....   | 37        |
| 2. Visi dan Misi BMT UGT Nusantara Cabang Kediri .....   | 39        |
| 3. Struktur Organisasi BMT UGT Nusantara Cabang Kediri.....  | 40        |
| 4. Jabatan dan Job Description.....  | 40        |
| 5. Produk - Produk BMT UGT Nusantara Cabang Kediri.....  | 43        |
| B. Paparan Data.....   | 49        |
| 1. Pelayanan Jemput Bola pada Pembiayaan MTA di BMT UGT Nusantara<br>Cabang Kediri. ....                                     | 49        |
| 2. Efektifitas Pelayanan Jemput Bola pada Pembiayaan MTA dalam<br>Meningkatkan Jumlah Anggota di BMT UGT Cabang Kediri.....  | 59        |
| C. Temuan Penelitian .....   | 64        |
| <b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>  | <b>66</b> |
| A. Pelayanan Jemput Bola pada Pembiayaan MTA di BMT UGT Nusantara<br>Cabang Kediri.....                                      | 66        |
| B. Efektivitas Pelayanan Jemput Bola pada Pembiayaan MTA dalam<br>Meningkatkan Jumlah Anggota di BMT UGT Cabang Kediri ..... | 70        |
| <b>BAB VI PENUTUP .....</b>  | <b>76</b> |
| A. Kesimpulan.....   | 76        |
| B. Saran .....   | 77        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>  | <b>78</b> |
| <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>   | <b>81</b> |
| <b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>  | <b>91</b> |



## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1.1 Perbandingan BMT di Kecamatan Pesantren Kota Kediri .....   | 3  |
| Tabel 1.2 Data Alasan Masyarakat Memutuskan Menjadi Anggota<br>Pembiayaan Multiguna Tanpa Agunan di KSPPS BMT<br>UGT Nusantara Cabang Kediri..... | 6  |
| Tabel 1.3 Jumlah Anggota Pembiayaan Multiguna Tanpa Agunan KSPPS<br>BMT UGT Nusantara Cabang Kediri Tahun 2019-2022.....                          | 8  |
| Tabel 4.1 Data Kepuasan Anggota Pembiayaan MTA di BMT<br>UGT Nusantara Cabang Kediri.....   | 59 |
| Tabel 4.2 Pencapaian Target Pembiayaan MTA dari Tahun 2019-2023.....  | 62 |

## **DAFTAR GAMBAR**

|   |    |
|---|----|
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi BMT UGT Nusantara Cabang Kediri .....  | 40 |
| Gambar 5.1 Jumlah Anggota Pembiayaan Multiguna Tanpa Agunan<br>BMT UGT Nusantara Cabang Kediri Tahun 2019-2023..... | 75 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

|   |    |
|---|----|
| Lampiran 1: Surat Izin Observasi.....                   | 81 |
| Lampiran 2: Surat Izin Melakukan Riset/Penelitian ..... | 82 |
| Lampiran 3: Surat Balasan Izin Penelitian.....          | 83 |
| Lampiran 4: Pedoman Wawancara .....                     | 84 |
| Lampiran 5: Dokumentasi Wawancara.....                  | 86 |
| Lampiran 6: Daftar Konsultasi Dosen Pembimbing 1 .....  | 89 |
| Lampiran 7: Daftar Konsultasi Dosen Pembimbing 2 .....  | 90 |