

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Konteks Penelitian

Dalam beberapa tahun terakhir, terjadi pergeseran pola konsumen dan preferensi layanan keuangan di masyarakat. Semakin banyak orang yang mencari kenyamanan dan kemudahan akses dalam bertransaksi perbankan dan menabung. Bank adalah lembaga keuangan yang memberikan jasa keuangan kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman dan kredit, serta jenis jasa keuangan lainnya, dengan tujuan untuk memuaskan banyak nasabah. Artinya, bank memiliki dua tanggung jawab, salah satunya mengumpulkan uang dari penduduk yang surplus (*surplus unit*) dan setelah itu menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan (*defisit unit*). Perbankan syariah menerima produk-produk termasuk giro, tabungan, dan deposito sebagai cara untuk mengumpulkan uang dari masyarakat umum, seperti halnya perbankan konvensional. Perbankan Islam, di sisi lain, mengabaikan konsep bunga dan lebih mengutamakan sistem bagi hasil dan bonus yang bergantung pada jenis produk yang dipilih nasabah.<sup>1</sup>

Selain lembaga keuangan konvensional dan syariah, terdapat lembaga keuangan non-bank seperti *Baitul maal wa tamwil* (BMT) yang menghimpun uang dan menyalurkannya kepada masyarakat. Ada dua suku kata dalam BMT, *baitul maal* dan *baitul tamwil*, membentuk kalimat *Baitul Maal Wa*

---

<sup>1</sup> Heri Sudarsono, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah; Deskripsi Dan Ilustrasi* (Yogyakarta: Ekonisia FE UII, 2018). 44

*Tamwil*. *Bait at Maal* bertugas menerima titipan zakat, infaq, dan sedekah serta mengoptimalkan penyalurannya sesuai dengan hukum syariah. *Bait* dalam bahasa arab berarti rumah, dan *Maal* dalam bahasa arab berarti properti. *Bait at Tamwil* mengacu pada melakukan pengembangan usaha dan kegiatan investasi yang menguntungkan untuk meningkatkan perekonomian pelaku usaha mikro dan kecil dengan mendorong mereka untuk menabung dan memfasilitasi kelancaran operasional usahanya dengan memberikan pembiayaan. *Bait* dalam bahasa arab berarti rumah, dan *Tamwil* dalam bahasa arab berarti pengembangan aset.<sup>2</sup> *Baitul maal wa tamwil* adalah lembaga keuangan syariah non bank yang memiliki peran dalam pengembangan usaha mikro melalui kegiatan menabung, adanya fasilitas pembiayaan, dan berperan sosial melalui aktivitas penerimaan zakat, infak, sedekah dan pengoptimalan pendistribusian.<sup>3</sup>

*Baitul maal wa Tamwil* dipercaya sebagai pilihan yang dinilai mempunyai strategi dalam memberdayakan umat melalui ekonomi, perlu diingat umat islam mempunyai kelemahan ekonomi yang dikarenakan oleh faktor beratnya ketentuan dalam lembaga lembaga keuangan yang ada. *Baitul maal wa tamwil* (BMT) akan memaksimalkan daya tarik ekonominya dalam bentuk dana tertinggi, bonus menarik, dan hadiah sebagai lembaga keuangan yang telah mendapatkan kepercayaan dana. Salah satu strategi yang digunakan untuk mencapai tujuannya meningkatkan penghimpunan dana masyarakat

---

<sup>2</sup> Neni Sri Imaniyati, *Aspek-Aspek Hukum BMT (Baitul Maal Wat Tamwil)* (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2018). 71-73

<sup>3</sup> Nonie Afrianty, Desi Isnaini, and Amimah Oktarina, *Lembaga Keuangan Syariah* (Bengkulu: CV Zigie Utama, 2020). 55-66.

adalah dengan meningkatkan jumlah nasabah yang mereka layani. Sistem perbankan yang dikenal dengan *Islamic banking* atau perbankan syariah didasarkan pada hukum Islam (syariah). Pendekatan ini didasarkan pada larangan Islam terhadap meminjamkan atau menagih pinjaman dengan bunga (riba) dan melakukan usaha yang haram (dilarang).

**Tabel 1.1**  
**Data BMT di Wilayah Pare**

<b>Nama</b>	<b>Alamat</b>	<b>Tahun Berdiri</b>
BMT UGT Nusantara	Jl. Tambora No.6A, Plongko, Pare, Kec. Pare, Kabupaten Kediri, Jawa Timur 64211	2015
BMT Beringharjo	Jl. Dieng, Plongko, Pare, Kec. Pare, Kabupaten Kediri, Jawa Timur 64211	2015
BMT PETA	Jl. Moch Yusuf, Plongko, Pare Kec. Pare, Kabupaten Kediri, Jawa Timur 64211	2013

Sumber: Data diolah peneliti melalui *Google Maps* Pare (1 November 2023)<sup>4</sup>

Dari tabel 1.1 dapat kita ketahui bahwa di Pare terdapat 3 BMT yang berbeda-beda., pada tahun 2015 BMT Nusantara dan BMT Beringharjo sama-sama berdiri dan berlokasi di Plongko, Pare dan juga BMT PETA yang sama-sama bertempat di Plongko, Pare yang sudah berdiri terlebih dahulu yakni pada tahun 2013. Dari ketiga BMT tersebut berdiri di daerah dekat Pasar Pamenang Pare.

---

<sup>4</sup> Data diolah peneliti, <https://maps.app.goo.gl/nnpKBpA987XgbjUJ6>, diakses dari *Google Maps* (1 November 2023)

**Tabel 1.2**  
**Data Perbandingan *Baitul Maal Wa Tamwil* di Pare Kabupaten Kediri**  
**Tahun 2023**

No.	Perbedaan	BMT UGT Nusantara	BMT Beringharjo	BMT PETA Pare
1.	Jam Oprasional	Buka Sabtu-Kamis, Pukul 07.00-13.00. Tutup pada hari jumat.	Buka Senin-Jumat Pukul 08.00-16.00. Tutup pada hari Sabtu dan minggu.	Buka Senin - Sabtu, Pukul 08.00-15.00. Tutup pada hari minggu.
2.	Jumlah Nasabah Produk Simpanan Umum	3075	1997	1502
3.	Produk Simpanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tabungan Umum Syariah</li> <li>b. Tabungan Haji,</li> <li>c. Tabungan Umrah,</li> <li>d. Tabungan Hari Raya Idul Fitri,</li> <li>e. Tabungan Pendidikan,</li> <li>f. Tabungan Kurban,</li> <li>g. Tabungan Tarbiyah,</li> <li>h. Tabungan Berjangka,</li> <li>i. Tabungan Mda</li> <li>j. Berjangka Plus,</li> <li>k. Tabungan Masa Depan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Simpanan <i>Mudharabah</i></li> <li>b. Simpanan <i>Bering Prize</i></li> <li>c. Simpanan <i>Mudharabah</i> Berjangka</li> <li>d. Simpanan <i>Rihlah</i></li> <li>e. Simpanan <i>Iqro</i></li> <li>f. Simpanan Umrah dan Haji</li> <li>g. Simpanan Qurban</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Tabaruk</i> (Tabungan Barokah Umum)</li> <li>b. <i>Taburi</i> (Tabungan Barokah Idul Fitri)</li> <li>c. <i>Tafakur</i> (Tabungan Barokah Kurban)</li> <li>d. <i>Tahajut</i> (Tabungan Haji dan Umroh Terwujud)</li> </ul>

Sumber : Data diolah peneliti dari *Google Maps* dan web lembaga (23 Juni 2023)<sup>5</sup>

<sup>5</sup> Data diolah peneliti melalui <https://bmtugtnusantara.co.id/>, <https://bmtberingharjo.com/>, <https://kspps-bmt-peta-kediri.business.site/>, pada (23 Juni 2023)

Berdasarkan tabel 1.2 tersebut BMT UGT Nusantara Capem Pare lebih unggul dibandingkan BMT Beringharjo Pare dan BMT PETA Pare, meskipun dari ketiga BMT tersebut BMT UGT Nusantara Capem Pare memiliki jam oprasional yang paling singkat, akan tetapi BMT UGT Nusantara Capem Pare memiliki keunggulan tersendiri yaitu BMT UGT Nusantara memiliki jumlah nasabah produk simpanan umum yang lebih banyak serta jumlah produk yang lebih banyak dan bervariasi mulai dari produk tabungan untuk anak sekolah hingga orang dewasa, sehingga nasabah dapat menyesuaikan sesuai dengan apa yang dibutuhkan.<sup>6</sup>

Koperasi BMT Usaha Gabungan Terpadu Nusantara (BMT UGT Nusantara) beroperasi sejak 5 Rabiul Awal 1421 H atau 6 Juni 2000 M. Pada bulan Desember 2020 BMT melakukan PAD dengan perubahan nama, dengan nama awal BMT UGT Sidogiri menjadi BMT UGT Nusantara. Pada saat ini BMT UGT Nusantara sudah memiliki 298 kantor cabang, Kantor cabang pembantu dan kantor kas yang tersebar di 10 Provinsi se Indonesia. Salah satu kantor cabang pembantu dari BMT UGT Nusantara yaitu BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Pare.<sup>7</sup>

BMT UGT Nusantara sebagai lembaga keuangan syariah yang berkomitmen pada prinsip-prinsip syariah, terus berupaya mengembangkan inovasi layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan nilai-nilai konsumen. Salah satu inovasi yang mungkin dilakukan adalah layanan jemput bola *mobile printer*, yang dirancang untuk memberikan kemudahan bagi calon

---

<sup>6</sup> Wawancara dengan Bapak Irvan Rozi, pimpinan cabang Pembantu BMT Nusantara Capem Pare, 25 juni 2023

<sup>7</sup> <https://bmtugtnusantara.co.id/home> diakses pada Selasa 04 Agustus 2023 Pukul 11.16 WIB.

nasabah dalam membuka rekening tabungan dan melakukan transaksi keuangan di tempat yang diinginkan. *Baitul Maal Wat Tamwil* dalam memasarkan produk yang dibutuhkan oleh nasabah, secara umum memiliki strategi yang baik dalam memasarkan produk-produk yang dimilikinya. BMT harus pandai dalam menonjolkan apa yang menjadi kelebihan dari setiap produk tersebut tanpa menutup-nutupi apapun yang menjadi kekurangan lembaga tersebut. Pemasaran yang dilakukan salah satunya berbentuk jemput bola, salah satu strategi marketing jemput bola ini memiliki kekuatan yang cukup besar dalam meningkatkan sistem pemasaran pada lembaga keuangan atau non keuangan.<sup>8</sup> Jemput bola sendiri merupakan suatu upaya yang dilakukan pihak BMT untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan tujuan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi menabung. Menurut Kotler dan Keller, pelanggan akan loyal saat layanan yang diberikan mampu melebihi ekspektasi dan harapan yang mereka bayangkan. Dan akan berdampak sebaliknya, apabila layanan yang diberikan dibawah ekpektasi dan harapan mereka maka pelanggan akan meninggalkan layanan tersebut.<sup>9</sup>

Efektivitas merupakan suatu komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang sudah direncanakan sesuai dengan biaya, waktu dan jumlah pekerja yang telah ditetapkan. Mengukur efektivitas dapat dilakukan dengan melihat hasil kerja yang telah dicapai oleh suatu organisasi. Efektivitas dapat diukur melalui berhasil tidaknya suatu organisasi untuk mencapai tujuan-tujuannya

---

<sup>8</sup> Kahri Bisjar, Wunardi, *Sistem-Sistem Informasi Pemasaran*, (Bandung : CV Mandala Maju), 120.

<sup>9</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, "*Manajemen Pemasaran*" (edisi, 2009).

yang telah ditentukan. Maka organisasi tersebut dapat dikatakan telah berjalan dengan efektif. Keefektifitasan pelayanan jemput bola *mobile printer* dapat diukur melalui beberapa indikator yaitu: kemampuan menyesuaikan diri, prestasi kerja, kepuasan kerja dan kualitas.<sup>10</sup> Pada kegiatan operasional yang ada di BMT UGT Nusantara Capem Pare tidak lepas dari salah satu aspek yang disebut pelayanan. Menurut Kotler, pelayanan adalah suatu tindakan atau aktivitas yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang mampu memenuhi harapan nasabah maupun calon nasabah. Kotler dan Armstrong, mendefinisikan bahwa kualitas pelayanan adalah keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau suatu layanan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, secara langsung atau tidak langsung.<sup>11</sup> Menurut Lupiyoadi terdapat lima faktor dalam pengukuran kualitas pelayanan yaitu berwujud (*tangibles*), empati (*empathy*), ketanggapan (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), dan jaminan (*assurance*).<sup>12</sup>

Salah satu strategi pelayanan yang digunakan BMT UGT Nusantara Capem Pare ialah sistem layanan jemput bola. Pelayanan jemput bola merupakan suatu teknik atau strategi mengunjungi atau mendatangi nasabah dan calon nasabah agar memudahkan dalam melakukan transaksi ataupun memberikan informasi terkait produk produk yang tersedia sekaligus

---

<sup>10</sup> Richard M Steers, *Efektivitas Organisasi* . (Jakarta: Erlangga 1985). 46

<sup>11</sup> Philip Kotler and Gary Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, vol. 1 (Jilid, 2008). 83

<sup>12</sup> Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba empat, 2013). 148-149

prosedur operasional lembaga kepada nasabah dan atau calon nasabah.<sup>13</sup> Layanan jemput bola di BMT UGT Nusantara diterapkan sejak berdirinya lembaga tersebut, BMT Nusantara Capem Pare dalam melakukan jemput bola dilakukan setiap hari dan ada yang satu minggu sekali atau sesuai permintaan nasabah. Biasanya jemput bola ini dilakukan di sejumlah pasar pada kios-kios para nasabahnya sehingga nasabah tidak perlu meninggalkan dagangan atau kiosnya untuk melakukan simpanan penarikan dan pengajuan pembiayaan, tidak hanya di pasar saja karyawan BMT Nusantara Capem Pare melakukan jemput bola dengan mendatangi perkampungan atau kerumah-rumah nasabahnya, sehingga memudahkan nasabah tidak perlu jauh-jauh ke kantor. Tujuan penerapan layanan jemput bola untuk memudahkan mendapat informasi produk secara akurat dan langsung dalam penyampaian, menarik minat bergabung menjadi nasabah, memudahkan transaksi, dan meningkatkan daya minat menabung nasabah.<sup>14</sup>

**Tabel 1.3**  
**Perbandingan Layanan Jemput Bola Baitul Maal Wa Tamwil di wilayah Pare Kabupaten Kediri Tahun 2023**

<b>Perbandingan</b>	<b>BMT UGT Nusantara Capem Pare</b>	<b>BMT Beringharjo Pare</b>	<b>BMT PETA Pare</b>
<i>(Tangibles)</i> Kemampuan suatu perusahaan untuk menunjukkan eksistensinya	Petugas AOSP berseragam rapi menggunakan lengan panjang dan celana panjang serta bersongkok hitam serta adanya fasilitas	Petugas AOSP berseragam rapi menggunakan lengan pendek serta adanya fasilitas <i>mobile printer</i> ,	Petugas AOSP berseragam rapi Menggunakan catatan manual. melayani pembukaan rekening datang

<sup>13</sup> N Huda et al., *Pemasaran Syariah: Terori & Aplikasi* (jakarta: Kencana, 2017). 167

<sup>14</sup> Wawancara dengan Bapak Irvan Rozi, Kepala Cabang Pembantu BMT Nusantara Capem Pare, 25 juni 2023

kepada pihak eksternal. Wujudnya yaitu penampilan karyawan dan kemampuan pemberian pelayanan seperti fasilitas fisik.	<i>mobile printer</i> yang memudahkan nasabah mengetahui jumlah transaksi nasabah seperti saldo awal dan saldo akhir nasabah serta memperoleh struk atau bukti pembayaran secara langsung tanpa perlu mendatangi kantor. Bisa melakukan pembukaan rekening baru saat layanan jemput bola dilakukan.	melayani pembukaan rekening datang ke kantor.	ke kantor.
( <i>Empathy</i> ) Memberikan perhatian tulus dan bersifat individual atau pribadi	Menerapkan senyum saat melakukan layanan jemput bola dan menanyakan kabar nasabah.	Menerapkan senyum saat melakukan layanan jemput bola.	Menerapkan senyum saat melakukan layanan jemput bola.
( <i>Responsiveness</i> ) Kemauan untuk membantu pelayanan dengan cepat dan tepat kepada nasabah	Menanggapi keluhan nasabah pada saat dikantor maupun pada saat jemput bola serta memberikan solusi.	Menanggapi keluhan nasabah ketika mendatangi kantor serta memberikan solusi.	Menanggapi keluhan nasabah ketika mendatangi kantor serta memberikan solusi.
( <i>Reliability</i> ) Memberikan pelayanan sesuai janji secara akurat dan terpercaya	Dalam melakukan layanan jemput bola selalu menerapkan apa yang nasabah minta atau kapan saatnya di jemput bola ( <i>Fleksibel</i> ). Dengan waktu pelayanan setiap Sabtu-Kamis dilakukan secara teratur.	Dalam melakukan layanan jemput bola melayani dengan waktu pelayanan seminggu satu sampai tiga kali atau tidak dilakukan secara teratur.	Dalam melakukan layanan jemput bola melayani menabung seminggu sekali atau tidak teratur dan berfokus ke pembiayaan.
( <i>Assurance</i> ) Memiliki beberapa indikator salah	a. Menerapkan sapa, salam, santun dan terimakasih.	a. Menerapkan sapa, salam, santun dan terimakasih.	a. Menerapkan sapa, salam, santun dan terimakasih.

satunya komunikasi pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai dalam menumbuhkan rasa percaya para pelanggan/nasabah kepada perusahaan	b. Membangun komunikasi yang rutin dengan nasabah tiap jemput bola. c. Selalu memberikan informasi kepada nasabah jika ada kabar terbaru.	b. Memberikan informasi yang hanya dibutuhkan oleh nasabah	b. Memberikan informasi hanya yang dibutuhkan nasabah
---	--	--	---

Sumber : Data observasi yang diolah oleh peneliti (25 Juni 2023)

Berdasarkan tabel perbandingan 1.3 dilihat dari beberapa indikator pada kualitas pelayanan jemput bola tersebut, setiap indikatornya telah diterapkan seluruhnya pada BMT UGT Nusantara Capem Pare, BMT Beringharjo Pare maupun BMT PETA Capem Pare. BMT UGT Nusantara Capem Pare memiliki kualitas pelayanan jemput bola yang lebih unggul dan lebih jelas terperinci pada setiap indikator nya mulai dari kualitas pelayanan fisik maupun non fisik dibandingkan dengan BMT Beringharjo Pare dan BMT PETA Capem pare. BMT UGT Nusantara dalam melakukan jemput bola setiap hari sesuai jam kerja sedangkan pelayanan jemput bola yang diberikan oleh BMT Beringharjo dan BMT PETA yang memberikan pelayanan jemput bola seminggu sekali sampai tigakali atau dilakukan secara tidak teratur.

Kendala yang dihadapi ketika jemput bola pada nasabah adalah lokasi, cuaca, serta kurangnya SDM. Lokasi nasabah yang cukup jauh lokasi serta adanya kendala cuaca buruk seperti hujan sewaktu-waktu, ketika hujan pihak AOSP kesulitan melakukan jemput bola dikarenakan pihak AOSP harus mengelilingi pasar berjalan kaki sedangkan lokasi dipasar pasar kebanyakan

tergenang air, dan adanya kekurangan jumlah SDM pada BMT UGT Nusantara Capem Pare sehingga mengalami kesulitan dan membutuhkan waktu yang cukup lama ketika melakukan jemput bola, sedangkan pihak AOSP pada BMT UGT Nusantara Capem Pare memiliki waktu yang terbatas dan dituntut harus cepat ketika menangani nasabah di lapangan.<sup>15</sup> Meskipun layanan keuangan semakin mudah diakses melalui teknologi, masih ada sebagian masyarakat yang kurang akses dan literasi keuangan. Layanan jemput bola *mobile printer* dapat menjadi solusi untuk mengatasi hambatan akses dan meningkatkan literasi keuangan di kalangan masyarakat yang sulit dijangkau.

BMT UGT Nusantara Capem Pare dalam melakukan layanan jemput bola memiliki perbedaan dari lembaga-lembaga lainnya. Dalam penerapan layanan karyawan BMT UGT Nusantara Capem Pare menggunakan songkok hitam baik itu di dalam atau di luar kantor, transaksi penyetoran yang dilakukan oleh karyawan BMT UGT Nusantara menggunakan *mobile printer*, *mobile printer* merupakan mesin printer untuk mencetak struk pembelian yang dapat dioperasikan menggunakan perangkat *mobile* seperti *smartphone* maupun tablet.<sup>16</sup> *Mobile printer* digunakan oleh karyawan BMT Nusantara untuk menginput nominal setoran ke rekening nasabah, *smartphone* tersebut disambungkan menggunakan *bluetooth* ke *mobile printer*. Struk yang dikeluarkan *mobile printer* tertera tanggal serta jam setoran, identitas

---

<sup>15</sup> Wawancara dengan Bapak Irvan Rozi, Kepala cabang Pembantu BMT Nusantara Capem Pare, 25 juni 2023

<sup>16</sup>[https://www.zebra.com/content/dam/zebra\\_new\\_ja/en-us/solutions-verticals/product/Printers/Mobile%20Printers/GENERAL/guide/mobile-printer-portfolio-guide-en-us.pdf](https://www.zebra.com/content/dam/zebra_new_ja/en-us/solutions-verticals/product/Printers/Mobile%20Printers/GENERAL/guide/mobile-printer-portfolio-guide-en-us.pdf) diakses pada selasa 22 Agustus 2023 Pukul 08.16 WIB

rekening, saldo awal, jumlah setoran dan jumlah saldo akhir serta nama penarik atau karyawan dan nomor *whatsapp* karyawan yang jemput bola.

Sampai saat ini BMT UGT Nusantara terus melakukan layanan jemput bola *mobile printer*, pada bagian penghimpunan dana dan juga penyaluran dana. Beberapa kegiatan jemput bola *mobile printer* yang dilakukan BMT UGT Nusantara yaitu melakukan penarikan simpanan serta pembiayaan, melayani nasabah yang akan melakukan penarikan tabungan, mencari nasabah baru produk simpanan maupun pembiayaan sesuai keinginan dan kebutuhan nasabah dengan mengenalkan produk-produk yang dimiliki BMT UGT Nusantara Capem Pare.<sup>17</sup> Berikut adalah total nasabah produk simpanan BMT UGT Nusantara Capem Pare pada tahun 2020-2022.

**Tabel 1.4**  
**Data Peningkatan Jumlah Nasabah dan Jumlah Nasabah yang di**  
**Jemput Bola dari tahun 2020-2022**

No	Tahun	Jumlah Nasabah Produk Simpanan	Jumlah Nasabah Jemput Bola	Presentase Jumlah Nasabah Jemput Bola
1.	2020	4856	3885	0%
2.	2021	5302	4242	9,19%
3.	2022	5995	4796	13,06%

Sumber: BMT UGT Nusantara Capem Pare Kediri (25 Juni 2023)

Berdasarkan tabel 1.4 BMT UGT Nusantara Capem Pare memiliki salah satu produk yang ditawarkan salah satunya yaitu produk simpanan, jumlah nasabah produk simpanan setiap tahunnya mengalami peningkatan setiap tahunnya, meningkatnya jumlah produk simpanan dengan meningkatnya jumlah nasabah jemput bola pada BMT UGT Nusantara Capem Pare Kediri

<sup>17</sup> Wawancara dengan Bapak Irvan Rozi, Kepala Cabang Pembantu BMT Nusantara Capem Pare, 25 juni 2023

pada setiap tahunnya, jumlah tersebut merupakan jumlah nasabah keseluruhan yang menggunakan produk simpanan di BMT UGT Nusantara Capem Pare Kediri. Jumlah nasabah BMT UGT Nusantara tahun 2020 hingga tahun 2022 mengalami peningkatan mencapai 5995 nasabah, sedangkan pada layanan jumlah nasabah jemput bola 4796, hal ini dapat dilihat bahwa setiap tahunnya BMT UGT Nusantara mengalami kenaikan nasabah sebanyak kurang lebih 400 nasabah setiap tahunnya atau meningkat 9%-13% setiap tahunnya sesuai dengan presentase jumlah kenaikan nasabahnya pertahun. Bapak Irvan selaku Kepala BMT UGT Nusantara Capem Pare menyampaikan bahwa nasabah pada produk simpanan yang datang ke kantor biasanya ketika *account officer* simpanan dan pinjaman (AOSP) tidak datang kerumah atau ke kios dan nasabah yang melakukan penyetoran simpanan (menabung) dengan menggunakan layanan jemput bola berkisar 80% nasabah dari jumlah rekening yang tercantum di tabel.<sup>18</sup>

Dengan menggunakan layanan jemput bola *mobile printer*, BMT UGT Nusantara memiliki potensi untuk meningkatkan jumlah nasabah menabung dengan cara memudahkan proses pendaftaran, transaksi keuangan, meningkatkan layanan pada saat jemput bola *mobile printer* serta dengan adanya bagi hasil pada produk simpanan (menabung) tentunya menarik minat nasabah untuk menabung. Hal ini dapat membantu meningkatkan basis nasabah serta pertumbuhan ekonomi bagi BMT tersebut. Menabung merupakan perilaku yang dianjurkan dalam Islam. Kegiatan yang membantu

---

<sup>18</sup> Wawancara dengan Bapak Irvan Rozi, Kepala Cabang Pembantu BMT Nusantara Capem Pare, 25 juni 2023

seseorang menabung akan membantunya bersiap menghadapi kejadian tak terduga atau perencanaan masa depan. Tabungan diartikan sebagai penanaman modal berdasarkan akad *wadi'ah*, akad *mudharabah*, atau akad lainnya yang tidak melanggar prinsip syariah dan penarikannya hanya diperbolehkan sesuai dengan syarat dan ketentuan tertentu; penarikannya tidak dapat dilakukan melalui cek, bilyet giro, atau cara lain yang sejenis.<sup>19</sup>

Berdasarkan fenomena pada lapangan yang terjadi pelaksanaan jemput bola *mobile printer* di BMT UGT Nusantara Cabang Pembantu Pare Kediri, keefektivitasan pelaksanaan jemput bola *mobile printer* yang terjadi pada lapangan di dapat ukur berdasarkan pelaksanaannya yang dilakukan secara efektif dengan menggunakan indikator kemampuan menyesuaikan diri, prestasi kerja, kepuasan kerja dan kualitas.<sup>20</sup> Dari penjelasan tersebut, penelitian tentang efektivitas layanan jemput bola *mobile printer* di BMT UGT Nusantara menjadi relevan untuk menjawab tantangan dan peluang dalam industri keuangan syariah serta memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen akan layanan yang lebih baik dan mudah diakses. Berdasarkan pembahasan diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Efektivitas Layanan Jemput Bola *Mobile Printer* Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Menabung Pada BMT UGT Nusantara Capem Pare Kediri”**

---

<sup>19</sup> Undang-Undang Republik Indonesia No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah <https://www.ojk.go.id/id/Regulasi/Default.aspx> diakses pada 4 Agustus 2023 Pukul 09.57 WIB

<sup>20</sup> Richard M Steers, *Efektivitas Organisasi* . (Jakarta: Erlangga 1985). 46

**B. Fokus Penelitian**

1. Bagaimana persepsi dan tingkat kepuasan nasabah menabung terhadap layanan jemput bola *mobile printer* yang ditawarkan oleh BMT UGT Nusantara Capem Pare Kediri?
2. Bagaimana strategi yang dilakukan oleh BMT UGT Nusantara untuk meningkatkan efektivitas layanan jemput bola *mobile printer* dalam menarik lebih banyak nasabah menabung?
3. Apakah layanan jemput bola *mobile printer* di BMT UGT Nusantara Capem Pare Kediri telah efektif dalam menjangkau dan menarik minat calon nasabah untuk membuka rekening tabungan?

**C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui persepsi dan tingkat kepuasan nasabah menabung terhadap layanan jemput bola *mobile printer* yang ditawarkan oleh BMT UGT Nusantara Capem Pare Kediri
2. Untuk mengetahui strategi yang dilakukan oleh BMT UGT Nusantara untuk meningkatkan efektivitas layanan jemput bola *mobile printer* dalam menarik lebih banyak nasabah menabung
3. Untuk mengetahui layanan jemput bola *mobile printer* di BMT UGT Nusantara Capem Pare Kediri telah efektif dalam menjangkau dan menarik minat calon nasabah untuk membuka rekening tabungan

#### **D. Manfaat Penelitian**

Setiap penelitian diharapkan mampu memberikan kegunaan, yang dapat dimanfaatkan dengan baik bagi penulis itu sendiri maupun masyarakat secara luas yaitu :

##### 1. Manfaat Teoritis

Dapat dijadikan acuan sebagai bahan pertimbangan penyusunan selanjutnya, serta sebagai referensi tambahan baik dalam kepustakaan maupun lainnya yang masih dalam lingkup perbankan syariah

##### 2. Manfaat Praktis

###### a. Bagi Penulis

Sebagai upaya untuk menambah pengetahuan, wawasan, serta pengalaman, dan sumber-sumber pengetahuan tentang perbankan syariah ke dalam pengetahuan teoritis yang dipelajari mahasiswa di perguruan tinggi yang kemudian di aplikasikan ke dalam penelitian ini.

###### b. Bagi Lembaga Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu menjawab permasalahan terkait bagaimana penerapan layanan jemput bola *mobile printer* dalam meningkatkan motivasi nasabah, yang kemudian dapat menjadi evaluasi kedepannya mengenai penerapan tersebut, serta memberikan manfaat dan masukan.

## E. Penelitian Terdahulu

1. Analisis Penerapan Sistem Layanan Jemput Bola Dalam Meningkatkan Motivasi Menabung Nasabah Pada BMT UGT Sidogiri Ganding Guluk Madura oleh Salimah Nur IAIN Jember pada tahun 2018

Fokus penelitian ini adalah penerapan serta motivasi nasabah dan calon nasabah terhadap sistem jemput bola pada BMT tersebut. Jenis penelitian ini kualitatif. Hasil Penelitian ini yaitu penerapan sistem jemput bola ini sangat efektif dilakukan memudahkan nasabah dan calon nasabah dalam melakukan transaksi dan sistem ini dinilai memberikan keuntungan kedua belah pihak. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu metode penelitian yang digunakan. Perbedaan penelitian ini dengan penulis yaitu penulis menggunakan obyek tambahan *mobile printer* serta pemaparan nya penelitian ini melakukan analisis sedangkan penelitian penulis menjelaskan mengenai efektifitasnya, dan lokasi penelitian yang berbeda.

2. Efektivitas Jemput Bola (*Personal Selling*) pada BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung, oleh Mia Sulistyowati IAIN Metro Lampung pada tahun 2020.

Fokus penelitian ini adalah bagaimana Efektivitas Pada Sistem Jemput Bola di BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung. Jenis penelitian ini kualitatif. Hasil penelitian ini yaitu sistem jemput bola yang digunakan BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung dalam memasarkan produk tabungan bisa dikatakan efektif dan sesuai ketentuan. Persamaan

penelitian ini dengan penulis yaitu mengenai efektivitas Jemput bola dan jenis penelitiannya. Perbedaan penelitian ini dengan penulis yaitu penulis, menggunakan obyek tambahan *mobile printer* dan lokasi penelitian yang berbeda.

3. Pengaruh Layanan Jemput Bola Terhadap Minat Menabung Pada PT.BPRS Hikmah Wakilah Cabang Darussalam oleh Muhammad Khafidh, UIN AR-RANIRY Banda Aceh pada tahun 2021.

Fokus penelitian ini yaitu Apakah layanan jemput bola berpengaruh terhadap minat menabung nasabah pada PT. BPRS Hikmah Wakilah cabang Darussalam. Jenis penelitian ini kuantitatif. Hasil penelitian ini pengaruh layanan jemput bola terhadap minat menabung pada PT. BPRS hikmah wakilah cabang darussalam dengan cara deskriptif maupun statistik melalui software SPSS versi 23 diperoleh kesimpulan bahwa layanan jemput bola secara parsial dan signifikan mempengaruhi minat menabung nasabah. Persamaan penelitian ini dengan penulis yaitu mengenai layanan jemput bola. Perbedaan penelitian ini dengan penulis yaitu pada jenis penelitian serta penulis menggunakan obyek tambahan *mobile printer*, dan lokasi penelitian yang berbeda.

4. Strategi Pelayanan Koperasi Tunas Artha Mandiri Syariah Cabang Ngadiluwih Kediri Dalam Meningkatkan Jumlah Anggota Perspektif Pelayanan Islami oleh Juyanti Erlinda, IAIN Kediri pada tahun 2021

Fokus penelitian ini adalah peran strategi pelayanan dalam meningkatkan jumlah nasabah BMT tersebut. Jenis penelitian ini kualitatif. Hasil

Penelitian ini yaitu strategi pelayanan pada koperasi tersebut ini efektif dilakukan dikarenakan sesuai dengan perspektif pelayanan islam dan adanya strategi jemput bola sehingga nasabah dan calon nasabah dalam melakukan transaksi dan sistem ini dinilai memberikan keuntungan kedua belah pihak. Persamaan penelitian ini dengan penulis yaitu sama menggunakan pelayanan sistem jemput bola, serta metode penelitian yang digunakan. Perbedaan penelitian ini dengan penulis yaitu penulis menggunakan obyek tambahan *mobile printer* serta model pemaparannya penelitian ini melakukan strategi pelayanan sedangkan penelitian penulis menjelaskan mengenai efektifitasnya dan lokasi penelitian yang berbeda.

5. Peran Strategi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah & Relevansinya Dengan Pelayanan Islam (Studi Kasus Pada BPRS Mojokerto Kantor Cabang Ngoro Jombang) oleh Adelia Dea Putri, IAIN Kediri pada tahun 2022

Fokus penelitian ini adalah peran strategi kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah di di BPRS Mojokerto Cabang Ngoro. Jenis penelitian ini kualitatif. Hasil Penelitian ini yaitu Strategi kualitas pelayanan yang diberikan BPRS Mojokerto Cabang Ngoro Jombang melalui penerapan prinsip 5S juga memiliki beberapa fasilitas unggulan antara lain pick up service. Persamaan penelitian ini dengan penulis yaitu sama menggunakan metode penelitian yang digunakan. Perbedaan penelitian ini dengan penulis yaitu penulis

menggunakan obyek tambahan *mobile printer* serta model pemaparannya penelitian ini melakukan peran strategi kualitas pelayanan sedangkan penelitian penulis menjelaskan mengenai efektifitasnya dan lokasi penelitian yang berbeda.