

**EFEKTIVITAS LAYANAN JEMPUT BOLA *MOBILE PRINTER* DALAM
MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH MENABUNG PADA BMT UGT
NUSANTARA CAPEM PARE KEDIRI**

SKRIPSI

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



Oleh:

MUHAMMAD KHOIRUL IBAD

934208819

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

2024

HALAMAN JUDUL

**EFEKTIVITAS LAYANAN JEMPUT BOLA *MOBILE PRINTER* DALAM
MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH MENABUNG PADA BMT UGT
NUSANTARA CAPEM PARE KEDIRI**

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh :

Muhammad Khoirul Ibad

9342.088.19

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

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

**EFEKTIVITAS LAYANAN JEMPUT BOLA *MOBILE PRINTER* DALAM
MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH MENABUNG PADA BMT UGT
NUSANTARA CAPEM PARE KEDIRI**

MUHAMMAD KHOIRUL IBAD

9342.088.19

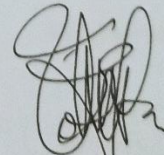
Telah disetujui:

Pembimbing I



Sri Anugrah Natalina, SE, MM
NIP. 19771225 200901 2 006

Pembimbing II



Oktaria Ardina Putri, S.Si, MM
NIP. 19931005 201903 2 017

NOTA DINAS

Kediri, 04 Januari 2024

Lampiran : 3 (tiga) berkas

Hal : **Bimbingan Skripsi**

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di. Jl Sunan Ampel No,7 Ngronggo

Kota Kediri

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa yang tersebut di bawah ini:

Nama : Muhammad Khoirul Ibad

NIM : 934208819

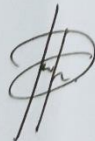
Judul : Efektivitas Layanan Jemput Bola *Mobile Printer* Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Menabung Pada BMT UGT Nusantara Capem Pare Kediri

Setelah diperbaiki materi dan susunanya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhis semester 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 Bapak dan Ibu Kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr,Wb.

Pembimbing I



Sri Anugrah Natalina, SE, MM

NIP. 19771225 200901 2 006

Pembimbing II



Oktaria Ardika Putri, S.Si, MM

NIP. 19931005 201903 2 017

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 07 Mei 2024

Lampiran : 3 (tiga) berkas

Hal : **Bimbingan Skripsi**

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di. Jl Sunan Ampel No,7 Ngronggo

Kota Kediri

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa yang tersebut di bawah ini:

Nama : Muhammad Khoirul Ibad

NIM : 934208819

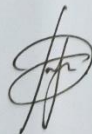
Judul : Efektivitas Layanan Jemput Bola *Mobile Printer* Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Menabung Pada BMT UGT Nusantara Capem Pare Kediri

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam sidang munaqasah pada tanggal 19 Februari 2024, kami menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak dan Ibu Kami ucapkan terimakasih.

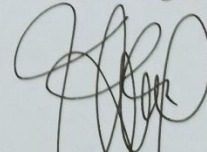
Wassalamu'alaikum Wr,Wb.

Pembimbing I



Sri Anugrah Natalina, SE, MM
NIP. 19771225 200901 2 006

Pembimbing II



Oktaria Ardika Putri, S.Si, MM
NIP. 19931005 201903 2 017

HALAMAN PENGESAHAN

EFEKTIVITAS LAYANAN JEMPUT BOLA *MOBILE PRINTER* DALAM
MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH MENABUNG PADA BMT UGT
NUSANTARA CAPEM PARE KEDIRI

Disusun Oleh:

MUHAMMAD KHOIRUL IBAD
NIM. 9342.088.19

Telah diujikan di depan sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 19 Februari 2024.

Tim Penguji :

1. Penguji Utama

Dr. Hj. Naning Fatmawatie SE,MM
NIP. 19740528 200312 2 001

(.....)

2. Penguji I

Sri Anugrah Natalina, S.E., MM
NIP. 19771225 200901 2 006

(.....)

3. Penguji II

Oktaria Ardika Putri, S.Si., MM
NIP. 19931005 201903 2 017

(.....)

Kediri, 08 Mei 2024

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Imam Annas Muslih, MHI
NIP. 19750101199031002

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا , إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.” (Q.S Al Insyirah: 5-6)

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

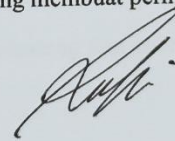
Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Khoirul Ibad
NIM : 934208819
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian ataupun seluruhnya. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 19 Februari 2024

Yang membuat pernyataan



Muhammad Khoirul Ibad

HALAMAN PERSEMBAHAN

Saya persembahkan skripsi ini kepada :

1. Teruntuk kedua orang tua saya tercinta, Bapak Mulyadi dan Ibu Mufidah yang selalu membimbing serta menyemangati saya dan mendoakan saya, serta membiayai Pendidikan saya sampai seperti ini.
2. Teruntuk Kakak saya Bambang Prasetyo dan Istri Kakak saya Suci Monika yang telah memberi dukungan dan semangat.
3. Teruntuk Dosen Pembimbing Ibu Sri Anugrah Natalina, S.E., MM. dan Ibu Oktaria Ardika Putri, S.Si., MM. yang sabar dan tidak pernah lelah memberi masukan yang berharga dan mendukung demi terselesaikan skripsi ini.
4. Teruntuk partner saya Septa Anggita Lestari yang selalu membantu saya dalam mengecek skripsi sudah direvisi atau belum dan membantu saya dalam mengerjakan skripsi ini. Serta selalu memberi semangat agar skripsi ini dapat segera selesai. Terimakasih atas waktu dan dukungannya selama ini.
5. Teruntuk teman-teman saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu juga pejuang skripsi yang telah memotivasi saya dan mendukung dan membantu saya.

ABSTRAK

IBAD, MUHAMMAD KHOIRUL, 2024, Efektivitas Layanan Jemput Bola *Mobile Printer* Dalam Meningkatkan Jumlah nasabah Menabung Pada BMT UGT Nusantara Capem Pare Kediri, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri Pembimbing: (1) Sri Anugrah Natalina, SE, MM. dan (2) Ibu Oktaria Ardika Putri, S.Si, MM.

Kata Kunci : Efektivitas Pelayanan, Jemput Bola, *Mobile Printer*, Menabung.

Suatu lembaga keuangan tentunya memiliki bentuk pelayanan yang bertujuan agar memudahkan nasabah melakukan semua jenis transaksinya salah satunya yaitu pelayanan jemput bola dengan menggunakan *mobile printer*. BMT UGT Nusantara Capem Pare menggunakan pelayanan jemput bola *mobile printer*, jemput bola *Mobile Printer* dilakukan dengan beberapa strategi pemasaran meliputi grebek pasar, gethok tular dan gerak batin dan dari pemasaran tersebut nasabah yang tertarik menggunakan produk maka akan dilakukan jemput bola sesuai dengan keinginan nasabahnya. Kualitas pelayanan jemput bola *mobile printer* tersebut dinilai sangat efektif untuk meningkatkan jumlah nasabah yang menabung.

Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif, sedangkan jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Data primer yang diperoleh dari hasil wawancara dengan Kepala Cabang Pembantu, AOSP, dan nasabah jemput bola. Data sekunder diperoleh dari web, dan literatur lainnya. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dengan tujuan mendeskripsikan atau menjelaskan mengenai data yang berhubungan dengan pembahasan, teknik ini menggambarkan mengenai keefektifitasan layanan jemput bola *mobile printer* dalam meningkatkan jumlah nasabah menabung.

Hasil penelitian memaparkan bahwa : 1) Nasabah memahami sepenuhnya akan produk serta jasa yang ditawarkan oleh petugas AOSP, petugas AOSP menyampaikan informasi secara rinci sehingga memudahkan calon nasabahnya untuk menerima informasi tersebut. Nasabah merasakan kemudahan pelayanan yang dilakukan oleh petugas AOSP. 2) Strategi yang dilakukan oleh BMT UGT Nusantara Capem Pare pada pelayanan jemput bola *mobile printer* agar efektif dilakukan dengan cara grebek pasar atau mendatangi pasar-pasar yang dirasa kurang mengetahui pelayanan jemput bola, serta adanya gethok tular dimana nasabah dan AOSP sama-sama mempromosikan produk maupun pelayanan ke teman-teman terdekat nasabah dan adanya strategi gerak batin, dengan mengajak para petugas serta nasabah untuk berziarah ke makam-makam. 3) Pelayanan jemput bola *mobile printer* sangat efektif dalam meningkatkan jumlah nasabah menabung dikarenakan jemput bola menerapkan beberapa strategi tersebut dan jumlah nasabah juga semakin naik setiap tahunnya dengan jumlah ribuan nasabah setiap tahunnya.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Penulis Panjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat, rahmat dan karunia yang telah di limpahkan-Nya. Shalawat dan salam semoga senantiasa selalu tercurahkan kepada Nabi besar kita, Nabi Muhammad SAW, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik yang berjudul “Efektivitas Layanan Jemput Bola *Mobile Printer* Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Menabung Pada BMT UGT Nusantara Capem Pare Kediri”.

Penulis menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Hal ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak terkait. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini saya sebagai penulis dengan senang hati menyampaikan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag., selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Anas Mushlihin, M.HI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Ibu Dr. Sulistyowati, SHI. MEI selaku Kaprodi Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
4. Ibu Dr. Andriani, S.E., MM, selaku Wali Dosen penulis selama studi ini, saya ucapkan terimakasih banyak atas bimbingannya mulai dari semester 1 hingga semester akhir seperti saat ini.
5. Ibu Sri Anugrah Natalina, S.E., MM. selaku Dosen pembimbing I, yang telah memberikan masukan-masukan demi sempurnanya skripsi ini.

6. Ibu Oktaria Ardika Putri, S.Si., MM. selaku Dosen pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan dan arahan hingga terselesainya skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Binsis Islam IAIN Kediri.
8. Lembaga BMT UGT Nusantara Capem Pare Kediri.
9. Bapak, Ibu, kakak dan segenap keluarga yang senantiasa mendoakan, menyayangi dan memberi dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan studi.
10. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan kepada penulis, sehingga penulis menyelesaikan studi ini dengan baik.

Penulis hanya bisa mendoakan semoga kebaikan mereka semua diterima Allah SWT, yang telah tulus ikhlas berkorban untuk membantu dan memberikan motivasi kepada penulis, sehingga menambah kelancaran dalam menyusun skripsi ini. Semoga karya tulis ini bermanfaat bagi penulis khususnya, dan pembaca pada umumnya.

Kediri, 14 Desember 2023

Muhammad Khoirul Ibad

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	15
C. Tujuan Penelitian	15
D. Manfaat Penelitian	16
E. Penelitian Terdahulu	17
BAB II LANDASAN TEORI	21
A. Efektivitas	21
B. Pelayanan	23
C. Layanan Jemput Bola	26
D. <i>Mobile Printer</i>	28
E. <i>Baitul Maal Wat Tamwil (BMT)</i>	30
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	34
B. Kehadiran Peneliti.....	35
C. Lokasi Penelitian.....	35

D. Sumber data Penelitian.....	35
E. Metode Pengumpulan Data.....	36
F. Pengecekan Keabsahan Data.....	37
G. Teknik Analisis Data.....	38
H. Tahapan Penelitian.....	39
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	41
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	41
1. Sejarah Berdirinya BMT UGT Nusantara.....	41
2. Sejarah Berdirinya BMT UGT Nusantara Capem Pare.....	43
3. Visi dan Misi BMT UGT Nusantara	43
4. Struktur Organisasi BMT UGT Nusantara Capem Pare	44
5. Tugas dan Wewenang Jabatan BMT UGT Nusantara Capem Pare	45
6. Produk-produk BMT UGT Nusantara Capem Pare	48
B. Paparan Data	61
1. Bagaimana persepsi dan tingkat kepuasan nasabah menabung terhadap layanan jemput bola <i>mobile printer</i> yang ditawarkan oleh BMT UGT Nusantara Capem Pare Kediri?	61
2. Bagaimana strategi yang dilakukan oleh BMT UGT Nusantara untuk meningkatkan efektivitas layanan jemput bola <i>mobile printer</i> dalam menarik lebih banyak nasabah menabung?	72
3. Apakah layanan jemput bola <i>mobile printer</i> di BMT UGT Nusantara Capem Pare Kediri telah efektif dalam menjangkau dan menarik minat calon nasabah untuk membuka rekening tabungan?	75
C. Temuan Penelitian	77
BAB V PEMBAHASAN	80
A. Bagaimana persepsi dan tingkat kepuasan nasabah menabung terhadap layanan jemput bola <i>mobile printer</i> yang ditawarkan oleh BMT UGT Nusantara Capem Pare Kediri.....	80
B. Bagaimana strategi yang dilakukan oleh BMT UGT Nusantara untuk meningkatkan efektivitas layanan jemput bola <i>mobile printer</i> dalam menarik lebih banyak nasabah menabung.....	84
C. Apakah layanan jemput bola <i>mobile printer</i> di BMT UGT Nusantara Capem Pare Kediri telah efektif dalam menjangkau dan menarik minat calon nasabah untuk membuka rekening tabungan	85
BAB VI PENUTUP	87

A. Kesimpulan	87
B. Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN-LAMPIRAN	92

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data BMT di Wilayah Pare

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

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

Tabel 1.4 Data Peningkatan Jemput Bola dari tahun 2020-2022

Tabel 4.1 Wujud dan kemampuan Fisik Layanan Jemput Bola *Mobile Printer* BMT UGT Nusantara Capem Pare Kediri

Tabel 4.2 Keandalan Layanan Jemput Bola *Mobile Printer* BMT UGT Nusantara Capem Pare Kediri

Tabel 4.3 Ketanggapan (*Responsiveness*) Layanan Jemput Bola *Mobile printer* BMT UGT Nusantara Capem Pare Kediri

Tabel 4.4 Jaminan (*Assurance*) Layanan Jemput bola *Mobile Printer* BMT UGT Nusantara Capem Pare Kediri

Tabel 4.5 Empati (*Empathy*) Layanan Jemput Bola *Mobile Printer* BMT UGT Nusantara Capem Pare Kediri

Tabel 4.6 Jumlah Nasabah baru dan Strategi yang dilakukan oleh BMT UGT Nusantara Capem Pare Tahun 2020-2022

Tabel 4.7 Total Nasabah Baru Menabung dengan Menggunakan Layanan Jemput Bola *Mobile Printer* Di BMT UGT Nusantara Capem Pare Kediri

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Pedoman Wawancara
- Lampiran II : Surat Izin Penelitian
- Lampiran II : Surat Balasan dari Pihak BMT UGT Nusantara Capem Pare
- Lampiran IV : Foto Dokumentasi
- Lampiran V : Daftar Riwayat Hidup