

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Efektivitas**

##### **1. Pengertian Efektivitas**

Efektivitas merupakan kata dari efektif. Menurut KBBI, kata "efektif" berarti memiliki efek (akibatnya, pengaruhnya, kesannya), manjur atau mujarab, atau dapat menghasilkan hasil (tentang usaha atau tindakan). Effendi mendefinisikan bahwa efektivitas adalah "komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya, waktu yang ditetapkan dan jumlah pekerja". Menurut Agung Suproyono, efektivitas adalah kemampuan untuk menyelesaikan tugas dan fungsi dengan tidak adanya tekanan dalam pelaksanaannya.<sup>21</sup>

##### **2. Indikator atau tolak ukur Efektivitas**

Mengukur efektivitas dapat dilakukan dengan melihat hasil kerja yang dicapai oleh suatu organisasi. Efektivitas dapat diukur melalui berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuan-tujuannya. Maka organisasi tersebut dapat dikatakan telah berjalan dengan efektif. Hal terpenting adalah efektivitas tidak menyatakan tentang berapa besar biaya yang dikeluarkan untuk mencapai tujuan tersebut. Efektivitas hanya melihat

---

<sup>21</sup> IWidiyjayanti, "Efektivitas Pelayanan Dengan Sistem Jemput Bola Dalam Pengurusan IMB Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu ( BPPT ) Tulungagung."

apakah proses program atau kegiatan tersebut telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan.<sup>22</sup>

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, sebagaimana di kemukakan oleh S.P. Siagian, yaitu:

- a. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
- b. Kejelasan strategi pencapaian tujuan
- c. Analisis yang efektif dan prosedur pengambilan kebijakan
- d. Persiapan yang cermat
- e. Penyusunan program yang tepat dan baik, jika tidak para pelaksana tidak akan memiliki panduan untuk bertindak atau bekerja, oleh karena itu pembuatan program yang dapat diterima dan rencana yang solid tetap harus didiskusikan.
- f. Prasarana dan fasilitas kerja dapat diakses.
- g. Implementasi yang efektif dan efisien.
- h. Sistem pengawasan dan pengendalian pendidikan. Karena sifat manusia yang cacat, maka pembentukan pengadilan dan sistem pengawasan diperlukan untuk kinerja organisasi.

Untuk itu perlu diketahui alat ukur efektivitas kinerja, menurut Richard dan M. Steers yang meliputi:

- a. Kemampuan Menyesuaikan Diri

Manusia dibatasi dalam segala hal, dan oleh karena itu, mereka tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri; sebaliknya, mereka harus bekerja sama untuk mencapai tujuan mereka. Setiap individu yang bergabung dalam suatu organisasi harus mampu menyesuaikan diri dengan orang-orang yang bekerja di sana,

---

<sup>22</sup> Ihyaul Ulum, *Akuntansi Sektor Publik: Sebuah Pengantar* (Universitas Muhammadiyah Malang (UMM) Press, 2004). 294

pekerjaan yang dilakukan di sana, serta pekerjaan yang dilakukan di sana.

b. Prestasi Kerja

Prestasi kerja merupakan hasil akhir usaha individu dalam menyelesaikan tugas yang dilimpahkan kepadanya berdasarkan pengetahuan, pengalaman, keseriusan, dan kesediaannya. Sudut pandang ini mengarah pada kesimpulan bahwa seorang karyawan dapat melakukan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dengan keahlian, pengalaman, keseriusan, dan waktu yang diperlukan.

c. Kepuasan kerja

Tingkat kebahagiaan yang dialami seseorang dengan pekerjaan atau fungsinya dalam organisasi menjadi bahan pembahasan kepuasan kerja. sejauh mana seseorang merasa bahwa berbagai bagian lingkungan kerja dan perusahaan tempat mereka bekerja telah memberi mereka imbalan yang sesuai.

d. Kualitas

Efektivitas kinerja suatu organisasi ditentukan oleh kualitas jasa atau barang yang dihasilkannya. Kualitas dapat terwujud secara operasional dalam berbagai cara, sebagian besar bergantung pada jenis barang atau jasa yang dihasilkan suatu organisasi.<sup>23</sup>

## **B. Pelayanan**

### 1. Pengertian Pelayanan

Dalam buku M.Nur Rianto Al Arif, Kamus Besar Bahasa Indonesia mengartikan pelayanan sebagai suatu jasa yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Jasa pada dasarnya adalah aktivitas tidak berwujud dan tidak dimiliki yang diberikan oleh perusahaan atau individu kepada

---

<sup>23</sup> Richard M Steers, "Efektivitas Organisasi" . (Jakarta: Erlangga, 1985). 46

pelanggan.<sup>24</sup> Suatu aktivitas atau fungsi yang mungkin diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menimbulkan kepemilikan disebut sebagai jasa, menurut definisi Kotler.<sup>25</sup>

## 2. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik

Setiap perusahaan, termasuk pada *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) berharap dianggap sebagai perusahaan yang baik oleh para nasabahnya. Nasabah sejatinya juga berharap seperti itu, ingin memperoleh pelayanan yang baik atau diperhatikan BMT. Berikut diuraikan ciri-ciri pelayanan yang baik dan harus diketahui lebih dahulu oleh lembaga keuangan syariah,<sup>26</sup> yaitu :

- a. Adanya karyawan/petugas yang baik
- b. Adanya sarana dan prasarana yang mendukung
- c. Bertanggung jawab kepada nasabah mulai dari awal hingga akhir
- d. Responsif
- e. Komunikatif
- f. Dapat menjamin kerahasiaan setiap transaksi nasabah
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Ciri-ciri pelayanan yang baik sangat berkaitan dengan kualitas pelayanan. Saat ciri-ciri pelayanan yang baik sudah diterapkan secara

---

<sup>24</sup> M Nurianto Arif and M Nur Rianto, 'Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah', (*Bandung: Alfabeta*, 2010), 211

<sup>25</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, ed. ke-13 jilid 2 (Jakarta: Erlangga, 2018), 36.

<sup>26</sup> Hery, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT Grasindo, 2019), 126.

mutlak, maka dapat dilihat sudah baik atau belum kualitas pelayanan di lembaga tersebut. Kualitas pelayanan dapat dibedakan dalam dua kriteria yakni kualitas pelayanan yang baik dan kualitas pelayanan yang buruk. Dinyatakan baik apabila penyedia jasa telah memberikan suatu layanan yang selaras dengan harapan pelanggan.<sup>27</sup> Kotler dan Armstrong menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan baik secara langsung atau tidak langsung.<sup>28</sup> Indikator pengukuran kualitas pelayanan yang dikemukakan Lupiyoadi diantaranya:<sup>29</sup>

- a. *Tangibles* (Berwujud) khususnya, kemampuan perusahaan untuk membuktikan legitimasinya kepada pihak luar. Perwujudan sebenarnya dari indikator ini adalah bagaimana pekerja dan petugas menampilkan diri, serta fungsionalitas infrastruktur dan fasilitas yang ditawarkan oleh penyedia layanan, termasuk fasilitas fisik (gedung, gudang, fasilitas di dalam gedung, dan sebagainya).
- b. *Reliability* (Kehandalan) Pada dasarnya, kapasitas bisnis untuk memberikan layanan secara tepat dan dapat diandalkan seperti yang dijanjikan. Harapan pelanggan harus dipenuhi dalam hal kinerja, termasuk tepat waktu, memberikan layanan yang sama kepada semua

---

<sup>27</sup> Yudi Siyamto, "Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) Terhadap Kepuasan Nasabah", Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam 03, no. 01 (Maret 2017): 66.

<sup>28</sup> Meithiana Indrasari, *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN: Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya: unitomo press, 2019). 61

<sup>29</sup> Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*. 148-149

orang secara akurat tanpa kesalahan, menunjukkan empati, dan melakukan dengan presisi tinggi.

- c. *Responsiveness* (Ketanggapan) yakni keinginan atau kesiapan untuk membantu dan menawarkan layanan yang cepat dan akurat kepada konsumen melalui penyebaran informasi secara langsung.
- d. *Assurance* (Jaminan) yakni Keahlian, sikap, dan kemampuan karyawan untuk menginspirasi kepercayaan klien terhadap bisnis. Indikator ini mencakup sejumlah elemen, seperti komunikasi, kredibilitas, keamanan, keahlian, dan kesopanan.
- e. *Empathy* (Empati) yakni kapasitas untuk berempati dengan konsumen dan melakukan pendekatan interaksi dengan keinginan nyata untuk menawarkan layanan yang dipersonalisasi. Sebuah perusahaan harus memahami kliennya dan memiliki pengetahuan tentang mereka.

### **C. Layanan Jemput Bola**

#### **1. Pengertian Jemput Bola**

*Baitul Maal Wat Tamwil* memiliki strategi yang diterapkan dalam memberikan efektivitas proses penghimpunan dana, yaitu layanan jemput bola. Layanan jemput bola sangat berperan untuk memperluas jaringan secara efektif dengan mendatangi nasabah secara *door to door* dan *face to face*. Tidak hanya efektif dalam penghimpunan dana, dengan layanan jemput bola maka account officer simpanan dan pinjaman (AOSP) juga dapat menjelaskan secara gamblang mengenai berbagai produk yang ada dan tujuan utama BMT. Jemput bola juga dikenal sebagai penjualan

pribadi karena melibatkan strategi individual.<sup>30</sup> Kotler dan Keller mengemukakan penjualan pribadi merupakan interaksi secara tatap muka (*face to face*) dengan satu bahkan lebih calon konsumen dengan maksud melakukan presentasi menawarkan sesuatu, menjawab pertanyaan yang diajukan calon konsumen, dan menerima pesanan.<sup>31</sup>

## 2. Kelebihan dan kekurangan Jemput Bola

### a. Kelebihan Jemput Bola<sup>32</sup>

1. Mempermudah klien dalam menyelesaikan transaksi pembiayaan, mendorong mereka untuk berhemat.
2. Memudahkan pembayaran angsuran bagi klien pembiayaan sehingga dapat menghemat waktu dan tenaga. Selain menurunkan kemungkinan memiliki kredit negatif.
3. Seorang profesional pemasaran dapat berfungsi sebagai agen layanan pelanggan yang dapat menjawab berbagai pertanyaan klien tentang pendanaan, pembiayaan, atau peluncuran barang baru yang dipasok oleh BMT selain bertindak sebagai petugas pendanaan melalui penggunaan sistem penjemputan. Oleh karena itu, Anda dapat mengiklankan institusi dan juga pemasarannya.
4. Memiliki kemampuan menggalang dana dan membiayai tujuan serta mencari cara alternatif untuk memperluas basis konsumen setiap petugas pemasaran.

---

<sup>30</sup> Alifah Aditania and Sri Herianingrum, "Motivasi Peran Pengusaha Muslim Sebagai Shahibul Maal Bagi Penghimpunan Dana Dan Pemberdayaan Bmt Muda Surabaya," *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan* 8, no. 3 (2021): 366.

<sup>31</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, ed. ke-13 jilid 2, 272.

<sup>32</sup> Ma'ruf Abdullah, *Manajemen Bisnis Syariah* (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2014). 223

b. Kekurangan Jemput Bola

1. Adanya selisih data jumlah rekening yang dimiliki nasabah di buku dengan data yang dimiliki *teller* di data komputer akibat kesalahan penghitungan jumlah atau kesalahan penulisan angka sehingga merubah data yang ada menjadikannya tidak *balance* dan menimbulkan kemungkinan adanya kerugian oleh salah satu pihak.
2. Kurangnya jumlah uang yang disetor oleh petugas *marketing* akibat tidak menghitung uang yang diberikan oleh nasabah dikarenakan uang yang disetor merupakan uang koin yang jumlahnya cukup banyak sehingga menghabiskan waktu jika dihitung di tempat.
3. Lemahnya antisipasi terhadap adanya uang palsu yang beredar di masyarakat karena petugas *marketing* tidak dibekali dengan alat pengecek keaslian uang.
4. Menguras waktu, tenaga dan biaya transportasi.<sup>33</sup>
5. Keberhasilan jemput bola bergantung pada nasabah yang membutuhkan. Jika konsumen membutuhkan jasa tersebut, maka penjualan produk akan naik.

**D. Mobile Printer**

Saat ini pertumbuhan fintech mengikuti kemajuan teknis dari tahun ke tahun, salah satunya di Indonesia. Teknologi Finansial juga didefinisikan oleh

---

<sup>33</sup> Anugrah Anggraini, "Evaluasi Pelayanan Sistem Jemput Bola dalam Meningkatkan Loyalitas Anggota pada BMT Amanah Kudus", (Skripsi, Kudus : Eprints.stain.kudus.ac.id, 2016). 25-26



Bank Indonesia. Penyelenggaraan Fintech diatur dalam Pasal 1 Angka 1 Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 yang menyatakan bahwa Financial Technology adalah pengguna teknologi dalam sistem keuangan yang menghasilkan produk jasa, teknologi, atau model bisnis baru dan dapat mempunyai dampaknya terhadap stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, dan efisiensi, kelancaran, keamanan, dan keandalan sistem pembayaran. Inovasi jasa keuangan yang dikenal dengan fintech memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan dan transaksi keuangan.<sup>34</sup>

Lembaga keuangan seperti bank, pasar modal, asuransi, dan lembaga keuangan lainnya semuanya terkena dampak kebangkitan fintech. Pemanfaatan teknologi dan informasi untuk jasa keuangan akhir-akhir ini bertujuan untuk memberikan inovasi, infrastruktur teknis yang lebih efisien, stabilitas sistem, ketahanan, dan keamanan. dimana teknologi keuangan modern menggunakan teknologi digital untuk menawarkan serangkaian layanan segar dan mutakhir. Maka dari itu BMT memberikan layanan baru serta inovatif yaitu layanan jemput bola dengan menggunakan *mobile printer* yang lebih efektif dan efisien dari pada dituliskan secara manual dibuku tabungan. *Mobile printer* merupakan mesin printer untuk mencetak

---

<sup>34</sup> Ana Toni Roby Candra Yudha, *Fintech Syariah: Teori dan Terapan* (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2020), h 2-4.

struk pembelian yang dapat dioperasikan menggunakan perangkat mobile seperti *smartphone* maupun tablet.<sup>35</sup>

#### **E. Baitul Maal Wat Tamwil (BMT)**

##### 1. Pengertian *baitul maal wat tamwil*

Balai usaha mandiri terpadu atau *baitul maal wat tamwil*, yaitu lembaga keuangan mikro (LKM) yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah, disebut BMT. Sesuai fungsi utama BMT terbagi menjadi dua yaitu: *Pertama, baitul tamwil* (rumah pengembangan harta) bertanggung jawab untuk mendorong pengusaha mikro untuk mengembangkan bisnis mereka dengan mendorong mereka untuk menabung dan memberikan pembiayaan. *kedua, baitul maal* (rumah harta), menerima dana pelanggan dalam bentuk infak, zakat, dan sadakah, dan menyalurkannya kepada masyarakat yang membutuhkan sesuai dengan peraturan dan amanahnya.<sup>36</sup>

##### 2. Fungsi BMT

Dalam rangka mencapai tujuannya, BMT berfungsi:

- a. Mengidentifikasi, memobilisasi, mengorganisasi, mendorong, dan mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi nasabah, kelompok nasabah muamalat (Pokusma), dan kerjanya.

---

<sup>35</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

<sup>36</sup> M A Andri Soemitra, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Kencana Prenada Media, 2017). 447

- b. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) nasabah dan pokusma menjadi lebih profesional dan islami sehingga semakin utuh dan tangguh dalam menghadapi persaingan global.
  - c. Menggalang memobilitas potensi masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan nasabah.
  - d. Menjadi perantara keuangan (*financial intermediary*) antara *shohibul maal (agnia)* dan *du'afa (mudhorib)* dalam hal dana sosial seperti zakat, infaq, sedekah, wakaf, hibah, dll.
  - e. Menjadi perantara keuangan (*financial intermediary*) antara pemilik dana (*shohibul maal*), baik sebagai pemodal maupun penyimpan, dengan pengguna dana (*mudhorib*) untuk mengembangkan bisnis yang produktif.
3. Prinsip Operasional BMT (*Baitul Maal Wat tamwil*)

Beberapa prinsip operasional BMT digunakan untuk mengelola dana, diantaranya:<sup>37</sup>

a. Prinsip Bagi Hasil

Setiap jenis usaha dengan prinsip bagi hasil akan membagi keuntungan antara BMT dan nasabahnya. Jenis usaha yang memakai prinsip pada bagi hasil ini yaitu:

1. *Al-Mudharabah*
2. *Al-Musyarakah*
3. *Al-Muzara'ah*

---

<sup>37</sup> H Sudarsono, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah: Deskripsi Dan Ilustrasi* (Yogyakarta: Ekonisia, 2004). 108

#### 4. *Al-Musaqah*

##### b. Prinsip Jual Beli

Prinsip ini adalah prosedur jual beli di mana BMT bertindak sebagai agen yang diberi kuasa untuk membeli barang atas nama BMT dan kemudian bertindak sebagai penjual, menjual barang yang telah dibelinya dengan *mark-up*. Menurut kesepakatan, keuntungan yang diterima BMT akan dibagi dengan penyedia dana. Jenis usaha berikut menggunakan prinsip jual beli ini yaitu:

1. *Bai' Al-Murabahah*,
2. *Bai' Al-Salam*
3. *Bai' Al-Istishna*

##### c. Prinsip Non Profit

Prinsip non profit ini merupakan prinsip yang sering disebut sebagai pembiayaan kebajikan atau pembiayaan sosial dan non komersial. Nasabah hanya perlu membayar pokok pinjaman. Contohnya:

1. *Al-Qardhul Hasan*.

##### d. Prinsip Akad Bersyarikat

Akad bersyarikat adalah kerja sama antara dua atau lebih pihak yang masing-masing memasukkan modalnya, dalam berbagai bentuk, dengan perjanjian yang disepakati untuk membagi keuntungan atau kerugian. Contoh usaha yang bersyarikat ini adalah:

1. *Al-Musyarakah*

2. *AlMudharabah.*

e. Prinsip Pembiayaan

Penyediaan uang atau tagihan berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam diantara BMT dengan pihak lain, yang mewajibkan pihak meminjam untuk melunasi utangnya dan bagi hasil dalam jangka waktu tertentu. Jenis pembiayaan ini adalah:

1. Pembiayaan *Al-Mudharabah*
2. Pembiayaan *Al-Murabahah*
3. Pembiayaan *Al-Musyarakah*