

**PERAN STRATEGI JEMPUT BOLA DALAM
MEMPERTAHANKAN KUALITAS PELAYANAN ANGGOTA
(Studi Kasus KSPPS BMT NU KOTA KEDIRI)**

SKRIPSI

Disusun Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh :

PUTRI SARI FADILA
21402019

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH WASIL
KEDIRI 2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

PERAN STRATEGI JEMPUT BOLA DALAM
MEMPERTAHANKAN KUALITAS PELAYANAN ANGGOTA
(STUDI KASUS KSPPS BMT NU KOTA KEDIRI)

PUTRI SARI FADILA

21402019

Disetujui Oleh

Pembimbing I



Rofik Efendi, S.KOM., MM.
NIP.196906171998031002

Pembimbing II



Erawati Dwi Lestari, M.HUM.
NIP.199303062019032016

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 05 Desember 2025

Nomor :

Lampiran : 4 (empat) berkas

Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Syekh
Wasil Kediri

Di Jl. Sunan Ampel 07 - Ngronggo

Kediri

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Bersama ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : Putri Sari Fadila

Nim : 21402019

Judul : PERAN STRATEGI JEMPUT BOLA DALAM

MEMPERTAHANKAN KUALITAS PELAYANAN ANGGOTA (Studi
Kasus KSPPS BMT NU KOTA KEDIRI)

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

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapan terima kasih.

Wa'alaikumussalam warahmatullahi wabarakatuh.

Pembimbing I



Rofik Efendi, S.KOM., MM.
NIP.196906171998031002

Pembimbing II



Erawati Dwi Lestari, M.HUM.
NIP.199303062019032016

NOTA DINAS

Kediri, 05 Desember 2025

Nomor :

Lampiran : 4 (empat) berkas

Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Syekh Wasil Kediri

Di Jl. Sunan Ampel 07 - Ngronggo

Kediri

Assalamu'alaikum warahmatullahiwabarakatuh

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

Nama : Putri Sari Fadila

Nim : 21402019

Judul : PERAN STRATEGI JEMPUT BOLA DALAM

MEMPERTAHANKAN KUALITAS PELAYANAN ANGGOTA (Studi

Kasus KSPPS BMT NU KOTA KEDIRI)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal, kami menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Wassalamuallaikum warahmatullahiwabarakatuh.

Pembimbing 1



Rofik Efendi, S.KOM., MM.

NIP.196906171998031002

Pembimbing 2



Erawati Dwi Lestari, M.HUM.

NIP.199303062019032016

HALAMAN PENGESAHAN

PERAN STRATEGI PELAYANAN JEMPUT BOLA DALAM MEMPERTAHANKAN KUALITAS PELAYANAN ANGGOTA (Studi Kasus KSPPS BMT NU KOTA KEDIRI)

PUTRI SARI FADILA

21402019

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri pada tanggal 5 Desember 2025.

Tim Pengaji

1. Pengaji Utama

Dr. Nuril Hidayati, M. Hum

NIP.198001312003122003

2. Pengaji 1

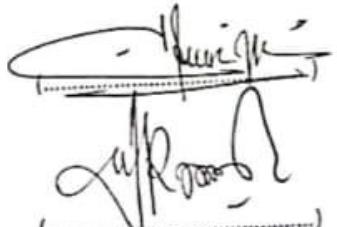
Rofik Efendi, S.KOM., MM.

NIP. 196906171998031002

3. Pengaji 2

Erawati Dwi Lestari, M.HUM.

NIP. 199303062019032016



Kediri, 23 Desember 2025



MOTTO

وَالَّذِينَ جَاهَدُوا فِينَا لَنَهْدِيَنَّهُمْ سُبُّلَنَا وَإِنَّ اللَّهَ لَمَعَ الْمُحْسِنِينَ

"Dan orang-orang yang bersungguh-sungguh di jalan Kami, pasti akan Kami tunjukkan kepada mereka jalan-jalan Kami. Dan sungguh, Allah beserta orang-orang yang berbuat kebaikan." (QS. Al-'Ankabūt [29]: 69)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Ku persembahkan skripsi ini untuk:

1. Bapak Alm. Bundarman dan Ibu Siti Fatimah yang telah memberiku semangat, mendukungku, yang selalu menyertakan doa dalam setiap sujud, yang telah ikhlas menghidupi dan menyayangi dengan sepenuh hati serta yang telah mendukungku dan mendoakanku sampai sekarang.
2. Keluarga besarku kakak perepuan dan kakak laki-laki saya yang selalu memberi support dan doanya.
3. Ibu Rukiyah beserta Keluarga Besar yang selalu mensupport , memberi motivasi, dan mendoakan saya sampai sekarang.
4. Zainal Abidin selaku Pasangan Hidup saya yang selalu memberi bimbingan, semangat, serta doa sampai sekarang
5. Dosen Pembimbing, Bapak Rofik Efendi, S.Kom.,MM dan Ibu Erawati Dwi Lestari, M.HUM. yang telah membimbing dan memberikan revisi sehingga melatih kesabaran dalam proses pembuatan skripsi
6. Teman-teman dari semua kalangan, yang telah menerima saya pada lingkungan belajar yang menyenangkan. Semoga skripsi ini dapat menjadi rujukan.
7. Hamba Allah dan semuanya yang telah menyebut namaku dalam do"anya, sebagai wasilah untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

ABSTRAK

PUTRI SARI FADILA, 2025, Dosen Pembimbing : Bapak Rofik Efendi, S.Kom.,MM dan Ibu Erawati Dwi Lestari, M.HUM. Peran Strategi Jemput Bola Dalam Mempertahankan Kualitas Pelayanan Anggota Di KSPPS BMT NU Kota Kediri Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2025

Kata Kunci: Strategi Pelayanan, Jemput Bola, Kualitas Pelayanan, Anggota, KSPPS BMT NU

Latar belakang penelitian ini berangkat dari pentingnya kualitas pelayanan dalam lembaga keuangan syariah, khususnya KSPPS BMT NU Kota Kediri yang menerapkan strategi jemput bola sebagai upaya mendekatkan layanan kepada anggota. Strategi ini digunakan untuk menjawab kebutuhan anggota yang sebagian besar memiliki mobilitas tinggi serta keterbatasan waktu untuk datang ke kantor. Melalui pendekatan pelayanan proaktif, BMT NU berusaha menjaga kepercayaan, kepuasan, serta loyalitas anggota dalam pengelolaan simpanan, pembiayaan, maupun konsultasi usaha berbasis prinsip syariah.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pimpinan dan staf BMT NU Kota Kediri, observasi langsung terhadap proses pelayanan jemput bola, serta dokumentasi pendukung terkait operasional lembaga. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai implementasi strategi serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pelayanan jemput bola berperan signifikan dalam mempertahankan kualitas pelayanan anggota. Strategi ini mempermudah proses transaksi, mempercepat akses layanan, serta memperkuat kedekatan emosional antara petugas dan anggota. Pelayanan yang proaktif juga meningkatkan rasa aman dan kepercayaan anggota terhadap lembaga karena pelayanan dilakukan secara transparan dan sesuai prinsip syariah. Secara keseluruhan, penerapan strategi jemput bola terbukti mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas anggota serta mendukung keberlanjutan operasional KSPPS BMT NU Kota Kediri.

PEDOMAN TRANSLITERASI

A. Huruf Transliterasi

| Arab | Indonesia | Arab | Indonesia |
|------|-----------|------|-----------|
| ء | ‘ | ض | D |
| ب | B | ط | T |
| ت | T | ظ | Z |
| ث | TH | ع | ‘ |
| ج | J | غ | G |
| ح | H | ف | H |
| خ | KH | ق | F |
| د | D | ك | K |
| ذ | DH | ل | L |
| ر | R | م | M |
| ز | Z | ن | N |
| س | S | و | W |
| ش | SH | ه | H |
| ص | Ş | ي | Y |

B. Konsonan Rangkap

Konsonan rangkap (*shaddah*), yang bersumber dari ya' nisbah (ya' yang ditulis sebagai penunjuk sifat) ditulis coretan diatasnya.

امْحَدِيَّة: Ditulis Ahmadiyah

Konsonan rangkap yang berasal dari bukan ya" nisbah ditulis dobel hurufnya

دل: Ditulis Dalla

C. Ta' Marbutah

1. Bila dimatikan ditulis "ah" :

مَجَاعَة: Ditulis Jama'ah

2. Bila dihidupkan karena berangkai dengan kata lain (sebagai mudhaf),

ditulis "at" :

نَعْمَةً هَالَّ: Ditulis ni'mat Allah

كَاتَةً لِفَطَرَز: Ditulis zakat al-fit'r

D. Vokal Pendek

Fathah ditulis a, kasrah ditulis i, dhammah ditulis u, masing-masing dengan huruf tunggal.

E. Vokal Panjang

a panjang ditulis ā, i panjang ditulis ī, u panjang ditulis ū, masing-masing dengan coretan diatas huruf a, i, u.

F. Bunyi Hidup Dobel

Bunyi hidup dobel (diphthong) Arab ditransliterasikan dengan menggabung duahuruf “ay” dan “aw” masing-masing untuk (اَيْ) dan (اَوْ).

G. Kata Sandang Alif + Lam

Jika terdapat huruf alif + lam yang diikuti huruf qamariyah maupun diikuti huruf shamsiyah, huruf al ditulis :

اجلامة: Ditulis al-Jami’ah

الشية: Ditulis al-Shi’ah

H. Huruf Besar

Penulisan huruf besar disesuaikan dengan EYD.

I. Kata dalam Rangkaian Frase dan Kalimat

Tetap konsisten dengan rumusan di atas, kata dalam rangkaian frase dan kalimat ditulis kata per kata.

شیخاً إِلَسَّالَمُ: Ditulis Shaykh al-Islam

J. Lain-lain

Kata-kata yang sudah dibakukan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (seperti kata ijmak, nash, Al-Qur“an, Hadits, dan lain-lain), tidak mengikuti pedoman transliterasi ini dan ditulis sebagaimana dalam kamus tersebut.

KATA PENGANTAR.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur kehadirat Allah Swt yang telah memberikan taufik, hidayah, serta inayah-Nya kepada penulis, sehingga dapat menuntaskan skripsi ini dengan baik, dan penulis berharap semoga Allah senantiasa memberikan ilmu yang barokah serta bermanfaat di dunia maupun akhirat kelak, Amin.

Sholawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad Saw yang telah membawa kita dari zaman jahiliyah ke jalan yang di ridhoi oleh Allah Swt dengan ajaran yang dibawanya, yaitu ajaran agama Islam. Untuk menuntaskan skripsi ini, banyak berbagai pihak yang memberikan bantuan kepada penulis, sehingga dalam mengalami banyak kesulitan, penulis dapat menuntaskannya. Untuk itu penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada yang terhormat:

1. Kepada Bapak Prof. Dr. H. Wahidul Anam, M.Ag selaku Rektor UIN Syekh Wasil Kediri.
2. Kepada Bapak Dr. Imam Annas Mushlihin, M.HI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Wasil Kediri
3. Kepada Ibu Dr. Sulistyowati M.EI selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah UIN Syekh Wasil Kediri, beserta Ibu dan Bapak dosen staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Utamannya dosen Perbankan Syariah UIN Syekh Wasil Kediri.
4. Kepada Bapak Rofik Efendi, S.Kom.,MM dan Ibu Erawati Dwi Lestari, M.HUM. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, motivasi, dan saran serta membuat penulis selalu

bersemangat dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

5. Kepada Bapak/Ibu selaku Dosen Pengaji yang telah memberikan mengarahkan serta motivasi, saran dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan Rapi dan lancar.
6. Kepada Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan sehingga tercipta kerangka pikir dalam penulisan skripsi.
7. Kepada Kedua orang tua dan keluarga besar yang sudah mendukung baik moral dan do'a yang selalu diberikan sehingga skripsi ini terselesaikan.
8. Kepada Pasangan saya dan keluarga besarnya yang sudah memberi dukungan saya serta do'a sampai sekarang.
9. Teman-teman terimakasih atas dukungan, semangat dalam penyelesaian penulisan skripsi dan sukses selalu Perbankan Syariah UIN Syekh Wasil Kediri.
10. Serta semua yang belum bisa saya sebut satu persatu, sekali lagi terimakasih kepada semua pihak.

Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan di masa mendatang. Semoga segala bentuk bantuan dan bimbingan yang diberikan kepada penulis dapat menjadi amal baik yang nantinya akan mendapatkan imbalan dari Allah SWT. Semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan demi pengembangan ilmu pengetahuan.

Kediri,

Putri Sari Fadila

21402019

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN | ii |
| NOTA PEMBIMBING..... | iii |
| NOTA DINAS..... | iv |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | v |
| MOTTO..... | vi |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vii |
| ABSTRAK | viii |
| PEDOMAN TRANSLITERASI | ix |
| KATA PENGANTAR..... | xi |
| DAFTAR ISI..... | xiii |
| DAFTAR TABEL | xv |
| DAFTAR GAMBAR..... | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xvii |
| BAB I..... | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| A. Konteks Penelitian..... | 1 |
| B. Fokus Penelitian | 9 |
| C. Tujuan Penelitian | 9 |
| D. Manfaat Penelitian | 9 |
| E. Definisi Konsep | 11 |
| F. Penelitian Terdahulu..... | 12 |
| BAB II..... | 17 |
| Landasan Teori..... | 17 |
| A. Lembaga Keuangan Syariah dan <i>Baitul Maal Wa Tamwil</i> (BMT)..... | 17 |
| 1. Pengertian Lembaga Keuangan Syariah..... | 17 |
| 2. Pengertian Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)..... | 17 |
| 3. Peran BMT dalam Perekonomian Umat..... | 18 |
| B. Strategi Jemput Bola..... | 19 |
| 1. Pengertian Strategi..... | 19 |
| 2. Pengertian Strategi Jemput Bola..... | 20 |
| 3. Ciri-ciri Strategi Jemput Bola..... | 23 |
| 4. Bentuk-bentuk Strategi Jemput Bola..... | 26 |
| 5. Tahapan Strategi Jemput Bola..... | 29 |
| 6. Sistem Pelaksanaan strategi Jemput Bola..... | 30 |
| C. Kualitas Pelayanan..... | 33 |
| BAB III | 37 |
| METODE PENELITIAN | 37 |
| A. Pendekatan dan Jenis Penelitian | 37 |
| B. Kehadiran Peneliti | 37 |
| C. Lokasi Penelitian | 37 |

| | |
|---|-----------|
| D. Data dan Sumber Data..... | 37 |
| E. Teknik Pengumpulan Data | 38 |
| F. Instrumen Pengumpulan Data..... | 39 |
| G. Pengecekan Keabsahan Data | 39 |
| H. Teknik Analisis Data..... | 40 |
| I. Tahap-tahap Penelitian: | 41 |
| J. Sistematika Pembahasan..... | 42 |
| K. Outline Penelitian (Rencana Daftar Isi) | 42 |
| BAB IV | 45 |
| PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN..... | 45 |
| A. Gambaran Umum KSPPS BMT NU Kota Kediri | 45 |
| B. Paparan Data..... | 56 |
| C. Temuan Penelitian | 65 |
| BAB V..... | 71 |
| PEMBAHASAN..... | 71 |
| A. Penerapan Strategi Pelayanan Jemput Bola di KSPPS BMT NU Kota Kediri | 71 |
| B. Peran Strategi Pelayanan Jemput Bola Dalam Mempertahankan Kualitas Pelayanan di Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah BMT NU Kota Kediri | 73 |
| BAB VI..... | 77 |
| PENUTUP | 77 |
| A. Kesimpulan | 77 |
| B. Saran | 78 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 80 |
| LAMPIRAN..... | 86 |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP..... | 90 |

DAFTAR TABEL

Hal

| | |
|--|---|
| Tabel 1.1. Data KSPPS Kota Kediri..... | 6 |
|--|---|

DAFTAR GAMBAR

Hal

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1 Sistem Pelaksanaan Strategi Jemput Bola di Koperasi Syariah..... | 31 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi KSPPS BMT NU Kota Kediri..... | 36 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Dokumentasi
- Lampiran 2 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 3 : Surat Ijin Observasi
- Lampiran 4 : Daftar Riwayat Hidup