

**PERAN PELAYANAN JEMPUT BOLA DALAM MENINGKATKAN  
JUMLAH ANGGOTA PRODUK SIMPANAN  
(STUDI KASUS DI KSPPS BMT UGT NUSANTARA CABANG  
JOMBANG)**

**SKRIPSI**

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



Oleh:

**SONYA YUNIAR WANAZIZAH**

9314.086.18

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

**2022**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Skripsi Dengan Judul:

**PERAN PELAYANAN JEMPUT BOLA DALAM MENINGKATKAN  
JUMLAH ANGGOTA PRODUK SIMPANAN  
(STUDI KASUS DI KSPPS BMT UGT NUSANTARA CABANG  
JOMBANG)**

Oleh:

**SONYA YUNIAR WANAZIZAH**

**9314.086.18**

Telah disetujui untuk diujikan:

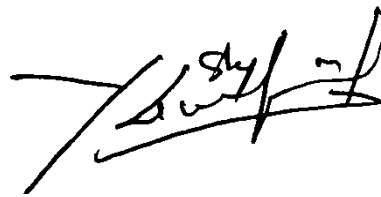
**Pembimbing I**



**Amrul Mutaqin, M.EI**

**NIP 19760507 200801 1 013**

**Pembimbing II**



**Sri Hariyanti, SHI, MM**

**NIP 19851003 201903 2 006**

## NOTA DINAS

Kediri, 19 Desember 2022

Lampiran : 4 (empat) Berkas

Hal : **Bimbingan Skripsi**

Kepada  
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri  
di  
Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

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

Nama : Sonya Yuniar Wanazizah

NIM : 9314.086.18

Judul : Peran Pelayanan Jemput Bola Dalam Meningkatkan Jumlah Anggota Produk Simpanan (Studi Kasus di KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam sidang munaqosah.

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

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

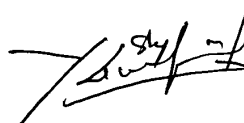
**Pembimbing I**



**Amrul Mutaqin, M.EI**

**NIP 19760507 200801 1 013**

**Pembimbing II**



**Sri Hariyanti, SHI, MM**

**NIP 19851003 201903 2 006**

## NOTA PEMBIMBING

Kediri, 19 Desember 2022

Lampiran : 4 (empat) Berkas

Hal : **Penyerahan Skripsi**

Kepada  
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri  
Di  
Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

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

Nama : Sonya Yuniar Wanazizah

NIM : 9314.086.18

Judul : Peran Pelayanan Jemput Bola Dalam Meningkatkan Jumlah Anggota Produk Simpanan (Studi Kasus di KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntutan yang diberikan dalam sidang munaqosah pada tanggal 7 Desember 2022, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

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

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

**Pembimbing I**

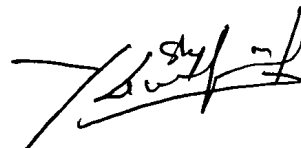


**Amrul Mutaqin, M.EI**  

---

NIP 19760507 200801 1 013

**Pembimbing II**



**Sri Hariyanti, SHI, MM**  

---

NIP 19851003 201903 2 006

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PERAN PELAYANAN JEMPUT BOLA DALAM MENINGKATKAN**

**JUMLAH ANGGOTA PRODUK SIMPANAN**

**(STUDI KASUS DI KSPPS BMT UGT NUSANTARA CABANG**

**JOMBANG)**

SONYA YUNiar WANAZIZAH

9314.086.18

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)

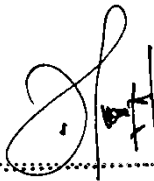
Kediri pada tanggal 7 Desember 2022

Tim penguji,

**1. Penguji Utama**

Ririn Tri Puspita Ningrum, M.Si

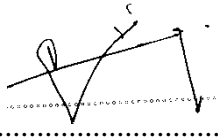
NIP. 19840815 201801 2 001

()

**2. Penguji I**

Dr. Binti Mutafarida, SE, MEI

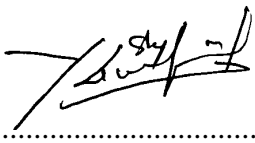
NIDN. 2104108403

()

**3. Penguji II**

Sri Hariyanti, SHI, MM

NIP. 19851003 201903 2 006

()

Kediri, 19 Desember 2022

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI**



**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 : Sonya Yuniar Wanazizah

NIM : 931408618

Fakultas/Jurusan : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah

E-mail address : sonyayuniarwana@gmail.com

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

Judul Karya Ilmiah : Peran Pelayanan Jemput Bola dalam Meningkatkan Jumlah Anggota Produk Simpanan (Studi Kasus di KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang)

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, 11 April 2023

Penulis

(Sonya Yuniar Wanazizah)

## MOTTO

وَعَسَىٰ أَنْ تَكْرَهُوا شَيْئًا وَهُوَ خَيْرٌ لَّكُمْ ۗ

وَعَسَىٰ أَنْ تُحِبُّوا شَيْئًا وَهُوَ شَرٌّ لَّكُمْ ۗ وَاللَّهُ يَعْلَمُ وَأَنْتُمْ لَا تَعْلَمُونَ

“Boleh jadi kamu tidak menyenangi sesuatu, padahal itu baik bagimu,  
dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, padahal itu tidak baik bagimu;

Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui”.

(QS. Al-Baqarah : 216)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, dengan rasa syukur yang mendalam atas seluruh nikmat yang telah Allah SWT berikan, berkat rahmat dan taufik-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Orang tua tercinta, Bapak Sunarto Sony dan Ibu Supatriah yang selalu memberikan semangat, menguatkan, dan mendo'akan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Yang terhormat dosen pembimbing yakni Bapak Amrul Mutaqin M.EI dan Ibu Sri Haryanti SHI, MM yang telah membimbing, memberikan masukan dan arahan, serta membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Adik kandung saya Wahyu Wikrama Assyari yang selalu memberi dukungan dan do'a, juga kepada keluarga besar saya yang telah memberikan semangat dan selalu medo'akan agar dimudahkan dalam menyelesaikan studi ini.
4. Teman-temanku *Calon Istri Idaman*: Rany Dwi Untari, Fira Isnaini, dan Ninik Aulia Putri, terima kasih telah sangat membantu di masa kuliah dan segala kenangan masa kuliah yang tidak akan terlupakan. Khusus Fira terima kasih banyak selalu siap sedia menemani dan membantu segala proses penelitian saya dari awal hingga akhir.
5. Teruntuk teman kos si Ranay dan nakku Febri terima kasih telah mewarnai di dunia perkosan, saling menjadi tempat mengeluh ketika capek dan badmood setelah kuliah, serta segala masukan dan semangat dalam pengerjaan skripsi ini.
6. Dan kepada semua teman-teman yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu yang telah memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Terima kasih sangat untuk diriku sendiri yang selalu berusaha melawan rasa malas dalam mengerjakan skripsi, selalu semangat menyelesaikan skripsi ini, dan berusaha *keep calm* menghadapi pertanyaan orang-orang “kapan lulus, kapan wisuda, dibandingkan dengan teman sebaya yang sudah selesai sidang”.
8. Terima kasih juga kepada KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang telah bersedia menjadi tempat penelitian dan memberikan data-data yang saya butuhkan untuk skripsi ini.



## ABSTRAK

Wanazizah, Sonya, Yuniar. 2022. *Peran Pelayanan Jemput Bola Dalam Meningkatkan Jumlah Anggota Produk Simpanan di KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang*. Skripsi, Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Kediri. Dosen Pembimbing Bapak Amrul Mutaqin, MEI dan Ibu Sri Hariyanti, SHI, MM.

Kata kunci: Pelayanan, Jemput Bola, Peningkatan Jumlah Anggota

Ekonomi syariah semakin berkembang di Indonesia, salah satu bukti nyata yang terlihat yaitu berkembangnya lembaga keuangan syariah termasuk *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT). Menurut laporan Global Islamic Economy Indicator 2020/2021, Indonesia berada di posisi keenam pada “*Top 10 Indicator Islamic Finance*” tahun 2020/2021. Sebagai lembaga perusahaan yang bergerak di bidang jasa, *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) tidak lepas dari suatu pelayanan yang disebut pelayanan jemput bola. Pelayanan jemput bola ini mampu menarik minat masyarakat untuk bergabung menjadi anggota di KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran pelayanan jemput bola dalam peningkatan jumlah anggota khususnya pada produk simpanan di KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang dimana dinilai berdasarkan indikator *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *tangibles* (wujud fisik), *empathy* (perhatian), dan *reliability* (kehandalan). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Sumber data yang digunakan yaitu sumber data primer melalui hasil wawancara dengan Kepala Cabang, 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. Untuk pengecekan keabsahan data melalui triangulasi sumber dan *member check*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan jemput bola yang diterapkan KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang yaitu dengan cara AO mendatangi dari lapak ke lapak, rumah-rumah, lembaga sekolah dan masjid, dan masyarakat sekitar anggota untuk menawarkan produk simpanan yang tersedia dan kemudahan fasilitas yang akan diberikan. Presentasi calon anggota hingga memutuskan bergabung membutuhkan waktu yang tidak menentu, ada yang beberapa hari, satu minggu, dua minggu, bahkan satu bulan. Dengan penerapan pelayanan jemput bola menunjukkan bahwa dapat meningkatkan jumlah anggota produk simpanan KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang. Pada tahun 2018 terdapat 473 anggota baru, tahun 2019 terdapat 490 anggota baru, tahun 2020 terdapat 385 anggota baru, dan di tahun 2021 memperoleh 902 anggota baru melalui pelayanan jemput bola. Kenaikan secara signifikan terjadi pada tahun 2021 tepatnya pada masa *new normal* pasca Pandemi Covid-19.

## **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Peran Pelayanan Jemput Bola Dalam Meningkatkan Jumlah Anggota Produk Simpanan (Studi Kasus di KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang)”. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, nabi yang telah membawa kehidupan dari zaman jahiliyah menuju zaman yang terang, dan semoga kita memperoleh syafaatnya di hari akhir nanti. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari do’a, bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih yang setulusnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag., selaku rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Dr. Sulistyowati, MEL., selaku Kaprodi Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
4. Bapak Amrul Mutaqin, MEI dan Ibu Sri Hariyanti, SHI, MM., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan dorongan hingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Kedua orang tua saya, Ibu Supatriah dan Bapak Sunarto Sony, serta keluarga yang selalu memberikan semangat, doa, dan segala bentuk dukungan dengan harapan agar terselesaikannya skripsi ini dan memperoleh ilmu yang bermanfaat dan barokah dunia akhirat.
6. Bapak dan Ibu dosen beserta staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
7. Pimpinan dan seluruh karyawan KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang, yang telah memberikan tempat dan waktu untuk penulis melakukan penelitian skripsi ini hingga terselesaikan dengan tuntas.
8. Teman-teman seperjuangan prodi Perbankan Syariah angkatan 2018 yang telah bersama-sama menempuh perkuliahan di IAIN Kediri.

9. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dan do'a hingga penulis dapat menyelesaikan studi ini dengan baik.

Semoga Allah SWT memberikan balasan kebaikan yang berlipat ganda kepada semuanya dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Aamiin allahumma aamiin. Penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis sangat berharap kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan kedepannya dari para pembaca.

Kediri, 19 Desember 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA DINAS .....	iii
NOTA PEMBIMBING .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....	vi
MOTTO .....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	viii
ABSTRAK .....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Konteks Penelitian .....	1
B. Fokus Penelitian .....	14
C. Tujuan Penelitian .....	14
D. Manfaat Penelitian .....	15
E. Telaah Pustaka .....	16
F. Definisi Istilah.....	23
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Pelayanan .....	24

B. Layanan Jemput Bola.....	31
C. Nasabah atau Anggota.....	35
D. Produk Simpanan .....	37
E. Perilaku Konsumen (Peningkatan Jumlah Anggota) .....	39

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	42
B. Kehadiran Peneliti.....	42
C. Lokasi Penelitian.....	43
D. Sumber Data.....	43
E. Teknik Pengumpulan Data.....	45
F. Instrumen Pengumpulan Data .....	47
G. Analisis Data .....	47
H. Pengecekan Keabsahan Data.....	48
I. Tahap-tahap Penelitian.....	49

### **BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	51
1. Sejarah Berdirinya KSPPS BMT UGT Nusantara Jombang .....	51
2. Visi dan Misi KSPPS BMT UGT Nusantara Jombang.....	53
3. Struktur Organisasi KSPPS BMT UGT Nusantara Jombang .....	54
4. Jabatan dan <i>Job Description</i> .....	54
5. Produk KSPPS BMT UGT Nusantara Jombang.....	56
B. Paparan Data .....	76
1. Pelayanan Jemput Bola di KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang .....	76

2. Pengaruh Pelayanan Jemput Bola Pada Jumlah Anggota Produk Simpanan di KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang .....	95
C. Temuan Penelitian.....	102
<b>BAB V PEMBAHASAN</b>	
A. Penerapan Pelayanan Jemput Bola di KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang .....	105
B. Peran Pelayanan Jemput Bola dalam Meningkatkan Jumlah Anggota Produk Simpanan di KSPPS BMT UGT Nusantara Jombang.....	111
<b>BAB VI PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	117
B. Saran.....	118
DAFTAR PUSTAKA .....	119
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	124

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perbandingan Objek Penelitian dengan BMT Terdekat.....	5
Tabel 1.2	Jumlah Anggota Produk Simpanan KSPPS BMT UGT Nusantara Jombang Tahun 2018-2021 .....	8
Tabel 1.3	Jumlah Simpanan Masing-masing Produk Simpanan KSPPS BMT UGT Nusantara Jombang Tahun 2018-2021.....	10
Tabel 1.4	Data Hasil Wawancara Anggota Produk Simpanan.....	12
Tabel 4.1	Wujud/Kemampuan Fisik Pelayanan Jemput Bola KSPPS BMT UGT Nusantara Jombang .....	87
Tabel 4.2	Kehandalan Pelayanan Jemput Bola KSPPS BMT UGT Nusantara Jombang.....	89
Tabel 4.3	Ketanggapan Pelayanan Jemput Bola KSPPS BMT UGT Nusantara Jombang.....	90
Tabel 4.4	Jaminan Pelayanan Jemput Bola KSPPS BMT UGT Nusantara Jombang.....	91
Tabel 4.5	Empati Pelayanan Jemput Bola KSPPS BMT UGT Nusantara Jombang.....	92
Tabel 4.6	Total Anggota Masing-masing Produk Simpanan KSPPS BMT UGT Nusantara Jombang Tahun 2018-2021.....	95
Tabel 4.7	Jumlah Anggota Berdasarkan Strategi yang Dilakukan KSPPS BMT UGT Nusantara Jombang Tahun 2018-2021 .....	100

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Struktur Organisasi KSPPS BMT UGT Nusantara Jombang.....	54
Gambar 4.2	Alur Pelayanan Jemput Bola di KSPPS BMT UGT Nusantara Jombang.....	81
Gambar 4.3	Grafik Perkembangan Jumlah Anggota Baru Produk Simpanan Berdasarkan Strategi yang Diterapkan KSPPS BMT UGT Nusantara Jombang Tahun 2018-2021 .....	101
Gambar 5.1	Grafik Perkembangan Jumlah Anggota Baru Produk Simpanan KSPPS BMT UGT Nusantara Jombang Tahun 2018-2021 .....	113



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara .....	124
Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian .....	128
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian dari Kampus .....	131
Lampiran 4 Surat Balasan KSPPS BMT UGT Nusantara Jombang.....	132
Lampiran 5 Daftar Konsultasi Skripsi.....	133
Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup.....	135