

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Konteks Penelitian

Ekonomi syariah sebagai ekonomi masa depan dan sistem ekonomi alternatif masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan berkembangnya ekonomi syariah yang sangat pesat di seluruh dunia, termasuk di Indonesia. Sesuai laporan *Global Islamic Economy Indicator 2020/2021*, Indonesia kini menduduki posisi keempat.<sup>1</sup> Posisi tersebut meningkat dari posisi kelima di tahun 2019 dan posisi kesepuluh pada tahun sebelumnya. Wujud bukti perkembangan ekonomi syariah yang dapat dilihat yaitu semakin berkembangnya lembaga keuangan syariah baik pada sektor bank maupun non bank. Hal ini dibuktikan dengan peringkat negara Indonesia berada di posisi keenam pada “*Top 10 Indicator Islamic Finance*” tahun 2020/2021.<sup>2</sup> Lembaga keuangan syariah beroperasi berdasarkan asas-asas syariah, yang mana bersumber pada ajaran Al-Qur’an dan Sunnah Rasulullah SAW.<sup>3</sup> Secara umum, lembaga keuangan syariah memiliki kesamaan fungsi dengan lembaga keuangan konvensional yakni sama-sama mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan atau kredit dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat.<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup>DinarStandard, *State of the Global Islamic Economy Report 2020/2021* (2020), 15.

<sup>2</sup>Ibid.,

<sup>3</sup>Abdullah M Noman, “Imperatives of Financial Innovation FAOR Islamic Banks”, *International Journal of Islamic Financial Services* 4, no. 3 (2003): 1.

<sup>4</sup>Tyagita Winaya Mukti dan Noven Suprayogi, “Apakah Bank Syariah Berbeda Dengan Bank Konvensional? (Kajian Fenomenologi)”, *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan* 6, no. 6 (Juni 2019): 1147.

*Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) merupakan salah satu Lembaga Keuangan Syariah (LKS) non bank di Indonesia. Istilah *Baitul Maal Wa Tamwil* berasal dari dua suku kata yakni *baitul maal* dan *baitul tamwil*. *Bait at maal* (*bait* yang artinya rumah, *maal* yang berarti harta) yaitu menerima titipan dana zakat, infak, sedekah dan pengoptimalan dalam pendistribusiannya berdasarkan aturan syariat. *Bait at tamwil* (*bait* yakni rumah, dan *at-tamwil* yakni pengembangan harta) yaitu menjalankan aktivitas pengembangan usaha dan investasi yang produktif guna meningkatkan perekonomian pelaku usaha mikro dan kecil dengan memotivasi untuk menabung dan membantu kelancaran usahanya dengan menyediakan pembiayaan.<sup>5</sup> Nonie Afrianty, Desi Isnaini dan Amimah Oktarina menyimpulkan bahwa *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>6</sup>

Koperasi BMT Usaha Gabungan Terpadu disingkat menjadi Koperasi BMT UGT Sidogiri dan pada tahun 2020 berganti menjadi KSPPS BMT UGT Nusantara, dimana beroperasi sejak 5 Rabiul Awal 1421 H atau 6 Juni 2000 M. Hingga saat ini, tercatat jumlah kantor cabang BMT UGT Nusantara di Indonesia yaitu 280 kantor cabang. Peningkatan jumlah kantor cabang ini merupakan suatu prestasi bagi BMT UGT Nusantara yang sudah berdiri 22 tahun. Salah satu kantor cabang dari BMT UGT Nusantara yaitu BMT UGT

---

<sup>5</sup>Neni Sri Imaniyati, *Aspek-Aspek Hukum BMT (Baitul Maal wat Tamwil)* (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2018), 71-73.

<sup>6</sup>Nonie Afrianty, Desi Isnaini, dan Amimah Oktarina, *Lembaga Keuangan Syariah* (Bengkulu: CV Zigie Utama, 2020), 55-56.

Nusantara Cabang Jombang yang berdiri sejak bulan November 2011 dan diresmikan oleh Wakil Bupati Jombang pada November 2012.<sup>7</sup> KSPPS BMT UGT Nusantara pernah memperoleh penghargaan sebagai “*The Best Islamic Micro Finance*” dengan aset diatas 50 miliar dari *Karim Consulting Indonesia* pada tahun 2014, sedangkan untuk KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang telah mendapatkan penghargaan di tahun 2021 yaitu “Peringkat 1 Penjualan PPOB (*Payment Point Online Banking*) Terbaik Skala Nasional” dan “Penyelesaian NPF Terbaik Tahun Buku 2021”.<sup>8</sup>

Kegiatan operasional KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang tidak lepas dari suatu aspek yang disebut pelayanan. Menurut Kotler, pelayanan adalah suatu tindakan atau aktivitas yang tidak memiliki wujud yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain.<sup>9</sup> Pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang mampu memenuhi harapan anggota maupun calon anggota. Kotler dan Amstrong 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>10</sup> Menurut Lupiyoadi terdapat lima faktor dalam pengukuran kualitas pelayanan yaitu berwujud (*tangibles*), empati (*empathy*), ketanggapan (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), dan jaminan (*assurance*).<sup>11</sup>

Salah satu wujud strategi pelayanan yang digunakan Koperasi BMT UGT Nusantara Cabang Jombang ialah sistem layanan jemput bola. Pelayanan

---

<sup>7</sup><https://bmtugtnusantara.co.id/home> diakses pada Senin, 11 April 2022 Pukul 18.33 WIB.

<sup>8</sup>Dokumen-dokumen Piagam Penghargaan KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang (2022).

<sup>9</sup>Rudy Haryanto, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah (Teori dan Praktik)* (Pamekasan: Duta Media Publishing, 2020), 25-26.

<sup>10</sup>Meithiana Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan* (Surabaya: Unitomo Press, 2019), 61.

<sup>11</sup>Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2013), 148-149.

jemput bola merupakan suatu teknik atau strategi mengunjungi atau mendatangi anggota dan atau calon anggota agar memudahkan dalam melakukan transaksi ataupun memberikan informasi terkait produk-produk yang tersedia sekaligus prosedur operasional lembaga kepada anggota dan atau calon anggota.<sup>12</sup> Sistem jemput bola di BMT UGT Nusantara diterapkan sejak berdirinya lembaga tersebut, yang dilaksanakan di wilayah pasar dan juga perkampungan. Pelayanan jemput bola tersebut dilaksanakan setiap hari, namun permintaan anggota ada yang satu minggu sekali, dengan minimal menabung Rp 5.000,- dalam sekali transaksi. Tujuan penerapan pelayanan jemput bola untuk memudahkan mendapat informasi produk secara akurat, menarik minat bergabung menjadi anggota, memudahkan transaksi, dan meningkatkan daya minat menabung anggota.

Pelayanan jemput bola di KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang memiliki keunikan daripada lembaga lainnya. Penerapan pelayanan jemput bola di KSPPS BMT UGT Nusantara Jombang mengikuti ketentuan kantor pusat. Keunikan yang dimiliki yaitu dalam memberikan pelayanan apapun dan dimana pun baik di dalam atau di luar kantor selalu menggunakan songkok, dan pada saat sebelum akad pembukaan rekening diawali membaca basmalah dan berdoa mengirimkan al-fatihah pada masayikh, serta transaksi penyetoran dilakukan menggunakan *mobile printer* yang menampilkan tanggal setoran, identitas rekening, saldo awal, jumlah setoran, dan saldo akhir. Di KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang juga terdapat kegiatan “ngaji bareng” yang dilakukan seluruh karyawan gabungan cabang capem (cabang

---

<sup>12</sup>Nurul Huda dkk., *Pemasaran Syariah: Teori dan Aplikasi* (Jakarta: KENCANA, 2017), 167.

pembantu) setiap satu bulan sekali, dan dilaksanakannya “gerak batin” melalui membaca atau ziarah ke makam Wali dan atau pendiri Pesantren Sidogiri yang dilaksanakan sekali dalam tiap pekan.

Jombang merupakan kabupaten yang memiliki banyak pondok pesantren, sehingga dikenal dengan Kota Santri. Lembaga Keuangan Syariah (LKS) juga semakin berkembang di Kabupaten Jombang. Pada Kecamatan Jombang saja, terdapat sekitar 10 BMT atau koperasi syariah, serta 1 BPRS yakni BPRS Lantabur Tebuireng kantor pusat yang berlokasi di ruko Pasar Legi, Desa Jombang. BMT di Kecamatan Jombang diantaranya, di Desa Sambong Dukuh terdapat BMT UGT Nusantara dan BMT Rizqona IKABU, pada Desa Sengon ada BMT An-Nur, di Desa Tambakrejo ada BMT PETA, pada Desa Mojongapit ada KSPPS TAM Syariah, di Desa Jombang terdapat KSU Al-Kahfi, di Desa Denanyar ada BMT NU Cabang Jombang Kota, di Kelurahan Jelakombo terdapat BMT NU kantor pusat, lalu di Kelurahan Kepanjen terdapat BTM Surya Amanah dan Koperasi Mandiri Amanah Syariah. Peneliti memilih tiga BMT dari 11 Lembaga Keuangan Syariah tersebut meliputi BMT UGT Nusantara, BMT Rizqona IKABU, dan BMT PETA dengan pertimbangan sama-sama merupakan *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT) dan lokasi yang berdekatan.

**Tabel 1.1**  
**Perbandingan KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang dengan**  
**KSPPS BMT Rizqona IKABU dan KSPPS BMT PETA Jombang**

<b>Pembanding</b>	<b>KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang</b>	<b>KSPPS BMT Rizqona IKABU Jombang</b>	<b>KSPPS BMT PETA Jombang</b>
<i>Place</i> (Lokasi atau tempat)	<ol style="list-style-type: none"> <li>Beralamatkan di Jl. KH. Mimbar No. 105 Sambong Dukuh, Kec. Jombang, Kab. Jombang, Jawa Timur 61419.</li> <li>Lokasi strategis, karena berada di tengah pusat kegiatan masyarakat yaitu kawasan Pasar Citra Niaga, SMP Darul Ulum 5, serta Pondok Pesantren Darul Muttaqin.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Beralamatkan di Jl. Tj Komplek Pertokoan Perum Menara Asri Bahrul Blok A5, Sambong Dukuh, Kec. Jombang, Kab. Jombang, Jawa Timur 61413.</li> <li>Berada di area pertokoan, pinggir jalan raya.</li> <li>Didirikan oleh Ikatan Alumni Bahrul Ulum (IKABU) Tambakberas Jombang.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Beralamatkan di Jl. KH. Abdul Wahab Hasbulloh No. 216, Tambakrejo, Kec. Jombang, Kab. Jombang, Jawa Timur 61452.</li> <li>Berada di pinggir jalan raya menuju pintu tol Jombang-Mojokerto, di kawasan Pondok Pesantren Tambakberas.</li> </ol>

	3. Didirikan oleh beberapa orang dalam kegiatan Urusan Guru Tugas Pondok Pesantren Sidogiri (Urusan GTPPS), terdapat orang-orang berprofesi guru dan pimpinan madrasah, alumni Pondok Pesantren Sidogiri Pasuruan dan simpatisan yang menyebar di wilayah Jawa Timur.		3. Didirikan oleh Pondok Pesantren Tesulukan Thoriqoh Agung (PETA), Tulungagung.
<i>Product</i> (Produk atau jasa yang ditawarkan)	Memiliki 18 produk yang meliputi 8 produk simpanan dan 10 produk pembiayaan.	Memiliki 16 produk yang terdiri dari 7 produk simpanan dan 9 produk pembiayaan.	Memiliki 12 produk yaitu 5 produk simpanan dan 7 produk pembiayaan.
<i>Price</i> (Harga)	Setoran awal pembukaan tabungan minimal Rp 20.000,- dengan biaya administrasi pembukaan tabungan Rp 5.000,-. Tidak ada biaya administrasi bulanan.	Setoran awal pembukaan tabungan (saldo mengendap) sebesar Rp 20.000,- dengan biaya administrasi pembukaan tabungan Rp 5.000,-. Juga tidak ada biaya administrasi bulanan.	Setoran awal pembukaan tabungan (saldo mengendap) sebesar Rp 20.000,- dengan biaya administrasi pembukaan tabungan Rp 3.000,- dan otomotasi menjadi anggota BMT PETA yang akan memperoleh SHU tiap tahun. Juga tidak ada biaya administrasi bulanan.
<i>Promotion</i> (Promosi yang dilakukan lembaga)	Promosi dilakukan melalui media sosial (WA, FB), <i>website</i> , membagikan brosur, dari mulut ke mulut, jemput bola oleh AO, serta aplikasi <i>mobile</i> UGT.	Promosi dilakukan melalui media sosial (WA, FB, IG, YT), membagikan brosur, dari mulut ke mulut, dan aplikasi M-BMT RIZQONA IKABU TAMBAKBERAS.	Promosi yang dilakukan melalui media sosial (WA, FB, IG), membagikan brosur, dari mulut ke mulut, jemput bola oleh AO, dan aplikasi BMT PETA MOBILE.
<i>People</i> (SDM di lembaga)	Rekrutmen dilakukan dengan cara konvensional melalui serangkaian tes dan tahap <i>interview</i> . Rekrutmen di BMT UGT Nusantara hanya untuk calon karyawan laki-laki, dengan kriteria yang telah ditetapkan perusahaan.	Rekrutmen di BMT Rizqona tidak hanya fokus pada pengetahuan keilmuan saja, namun yang paling penting ialah pengetahuan terkait agama.	Rekrutmen dilakukan dengan cara konvensional bebas dari masyarakat umum, yang penting mau, dan lolos melewati seleksi.
Jumlah Anggota	Jumlah anggota pada tahun 2021 ± mencapai 6226.	Jumlah anggota ± 4022 pada tahun 2021 .	Jumlah anggota ± mencapai 4300 pada tahun 2021.
<i>Process</i> (Proses menjadi anggota)	Untuk pembukaan rekening tabungan di KSPPS BMT UGT Nusantara bisa langsung datang ke kantor atau juga bisa melalui AOSP dengan menyerahkan dokumen FC KTP, Nomor Telepon, Nama Ibu Kandung, dan Nama Ahli Waris. Lalu, AOSP menyerahkan ke Kasir yang memproses di kantor. Dan saat ini dipercepat/dipermudah melalui chat WA terkait dokumen persyaratan. Jika kasir sudah menginput terkait data calon anggota maka akan terinput di server yang harus didownload AOSP. Dari identitas anggota yang tercetak, hari selanjutnya baru bisa mulai menabung.	Jika berkeinginan menjadi anggota BMT Rizqona harus datang ke kantor, diproses di kantor secara langsung dengan membawa dokumen KK dan KTP. Dan untuk anggota BMT yang merupakan santri tidak diberikan buku tabungan, akan tetapi terdapat kode virtual yang sudah ditetapkan sesuai nama pondok pesantrennya.	Untuk pembukaan rekening tabungan BMT PETA bisa langsung datang ke kantor dan mengisi formulir anggota. Atau jika ketemu karyawan BMT PETA menyerahkan KTP, hal ini biasanya terjadi pada pedagang pasar.
<i>Physical Evidence</i> (Bukti Fisik)	Kantor KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang memiliki tata ruang yang menarik, bersih, rapi, dan fasilitas yang nyaman bagi anggota yang datang ke kantor. BMT UGT Nusantara juga memberikan layanan jemput bola bagi anggota simpanan maupun pembiayaan dengan AO yang ramah serta berkompeten.	Begitu juga kantor KSPPS BMT Rizqona IKABU yang luas, bersih, rapi, fasilitas yang nyaman untuk anggota yang sedang menunggu. BMT Rizqona memberikan layanan jemput bola hanya pada anggota pembiayaan saja.	Kantor KSPPS BMT PETA Jombang memiliki fasilitas yang bersih, rapi, dan nyaman bagi anggota yang menunggu antrean. namun penataan <i>layout</i> kurang tertata, karena mmebuka pintu langsung disambut meja CS sehingga terlihat sempit. BMT PETA juga memberikan layanan jemput bola pada pembiayaan dan simpanan.
Peresmian	22 November 2012	21 Juni 2014	Januari 2015

Sumber: Hasil Observasi dan Wawancara (Data diolah).

Tabel 1.1 menyimpulkan bahwa KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang memiliki keunggulan dari KSPPS BMT Rizqona dan BMT PETA Cabang Jombang. Produk pada KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang yang tersedia lebih bervariasi dari produk yang dimiliki BMT Rizqona dan BMT PETA. Fasilitas yang diberikan BMT UGT Nusantara Jombang lebih memudahkan baik anggota simpanan maupun pembiayaan dengan adanya jemput bola. Pelayanan jemput bola di BMT Rizqona hanya untuk anggota produk pembiayaan saja, lalu pada BMT PETA Jombang juga memberikan layanan jemput bola pada anggota pembiayaan sedangkan pada anggota simpanan hanya mengarah ke banyak orang misalnya di setiap perkumpulan jamaah, ibu-ibu yasinan, pondok, dan sekolah. Sejak Juli 2022, BMT PETA Jombang bergerak untuk memaksimalkan layanan jemput bola baik anggota pembiayaan ataupun simpanan, terutama pada kawasan pasar. Serta dari segi jumlah anggota yang ada KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang memiliki anggota yang cukup banyak di kalangan lembaga keuangan mikro syariah yaitu mencapai 6226 anggota. Peneliti menggunakan objek penelitian BMT UGT Nusantara Cabang Jombang dengan pertimbangan bahwa BMT UGT Nusantara Jombang memiliki prestasi-prestasi yang baik sehingga dipercaya menjadi kantor cabang dan membawahi 9 kantor cabang pembantu yang meliputi daerah Jombang, Kediri, Nganjuk, dan Tulungagung.

Zaman dahulu bahkan hingga saat ini, dipandang bahwa antusias masyarakat untuk menabung masih rendah, dengan alasan warung atau toko atau pekerjaannya tidak dapat ditinggal sehingga tidak dapat datang ke kantor, malas datang ke kantor karena panas atau hujan. Layanan jemput bola hadir untuk

memudahkan para anggota dalam menabung, melakukan penarikan, ataupun membutuhkan informasi terkait produk-produk yang tersedia tanpa perlu datang ke kantor.<sup>13</sup> Kehadiran layanan jemput bola juga untuk membantu para pedagang maupun masyarakat terhindar dari bank titil atau bank plecit. Keberadaan bank titil tersebut sering memberatkan para masyarakat, bahkan terkadang membuat masyarakat resah karena tidak mampu membayar. Sebab hal tersebut, BMT UGT Nusantara Cabang Jombang turut serta dalam menggerakkan masyarakat khususnya para anggotanya mengenai pentingnya menabung untuk masa depan maupun sebagai simpanan dana darurat.

KSPPS BMT UGT Nusantara terus menggerakkan layanan jemput bola, baik pada bagian penghimpunan maupun penyaluran dana. Beberapa kegiatan yang dilakukan yaitu melakukan penarikan simpanan dan pembiayaan, melayani anggota yang akan melakukan penarikan tabungan, mencari anggota baru produk simpanan maupun pembiayaan sesuai keinginan dan kebutuhan anggota dengan mengenalkan produk-produk yang dimiliki KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang. Berikut dipaparkan data total anggota produk simpanan KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang tahun 2018- 2021.

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Anggota Produk Simpanan KSPPS BMT UGT Nusantara**  
**Cabang Jombang Tahun 2018-2021**

No	Tahun	Jumlah Anggota Baru Produk Simpanan	Total Anggota Produk Simpanan
1	2018	685	3876
2	2019	700	4576
3	2020	550	5126
4	2021	1100	6226

Sumber: KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang (11 Januari 2022)

<sup>13</sup>Slamet, Kasir KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang, wawancara oleh Penulis di Jombang, 9 Desember 2021.



Berdasarkan tabel yang disajikan 1.2 dapat dilihat jika jumlah anggota produk simpanan KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang selalu mengalami peningkatan setiap tahunnya. Selisih jumlah anggota setiap tahun mengalami fluktuasi jumlah peningkatan, tetapi secara total keseluruhan selalu mengalami peningkatan anggota. Tahun 2018-2019 terdapat selisih jumlah anggota sebesar 700, selisih jumlah anggota tahun 2019-2020 sebesar 550, pada tahun 2020 mengalami penurunan disebabkan terjadinya pandemi Covid-19. Selisih di tahun 2020-2021 sebesar 1.100, hal tersebut kembali meningkat karena sudah diberlakukan *new normal* sehingga kegiatan masyarakat sudah mulai diperbolehkan tanpa adanya pembatasan yang terlalu ketat, namun tetap mematuhi protokol kesehatan. Kenaikan yang signifikan terjadi pada tahun 2020-2021. Bapak Slamet selaku kasir KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang menyampaikan bahwa anggota yang menyetorkan simpanan (menabung) dengan menggunakan layanan jemput bola berkisar 90% anggota dari jumlah rekening yang tercantum di tabel. Anggota produk simpanan datang ke kantor biasanya ketika *account officer* simpanan tidak datang ke rumahnya sehingga anggota tersebut langsung menyetorkan ke kantor.

Lebih jelasnya, simpanan yaitu dana yang dititipkan masyarakat kepada Lembaga Keuangan Syariah berdasarkan akad *wadi'ah* atau yang lainnya dengan syarat tidak melanggar prinsip syariah dalam bentuk giro, tabungan, atau bentuk lain yang dipersamakan dengan itu.<sup>14</sup> Produk Simpanan KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang memiliki beberapa macam. Masyarakat yang menjadi anggota dapat memilih produk sesuai dengan keinginan dan kebutuhan

---

<sup>14</sup>UU RI Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah diakses melalui <https://www.ojk.go.id>regulasi> pada 3 Februari 2022 Pukul 12.18 WIB.

saat ini ataupun mendatang. Terlampir laporan keuangan produk simpanan anggota pada tabel berikut ini.

**Tabel 1.3**  
**Jumlah Simpanan Masing-masing Produk di KSPPS BMT UGT**  
**Nusantara Cabang Jombang (Dalam Rupiah)**  
**Tahun 2018-2021**

No	Jenis Produk	2018	2019	2020	2021
1	Tabungan Wadiah	158.846.321	386.475.221	114.886.236	612.856.335
2	Tabungan Umum	985.633.710	1.526.478.231	798.223.576	1.372.783.001
3	Tabungan Haji	123.000.000	215.587.623	65.325.771	96.086.606
4	Tabungan Umroh	145.621.000	225.367.862	58.250.036	372.432.858
5	Tabungan Peduli Siswa	8.025.364	21.145.864	14.332.687	57.049.196
6	Tabungan Idul Fitri	435.668.720	398.332.158	165.987.721	801.802.797
7	Tabungan Idul Adha	47.690.248	21.125.363	33.597.521	202.397.999
8	Deposito	2.938.876.210	4.933.547.892	1.224.616.872	1.267.144.757

Sumber: KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang (11 Januari 2022)

Tabel 1.3 menunjukkan bahwa pada tahun 2018 produk deposito memiliki jumlah simpanan paling tinggi. Di tahun 2019 mayoritas produk mengalami kenaikan, namun ada dua produk yang mengalami penurunan yaitu produk tabungan idul fitri dan tabungan idul adha. Tahun 2020 mayoritas produk mengalami penurunan kecuali produk tabungan idul adha, karena di KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang terdapat arisan kurban dimana pada setiap rekening merupakan tabungan dari beberapa orang. Penurunan pada mayoritas produk simpanan tahun 2020 tersebut dikarenakan adanya pandemi Covid-19 yang melanda Indonesia dan berdampak pada seluruh sektor kehidupan, tak terkecuali pada sektor perekonomian dan keuangan. Pada tahun 2021 semua produk mengalami kenaikan kembali. Hal ini dikarenakan sudah mulai berlakunya *new normal* dan berakhirnya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) sehingga perekonomian pun kembali normal.

Dibalik kelebihan-kelebihan dari pelayanan jemput bola, juga terdapat kelemahan yang dikhawatirkan yaitu kemungkinan adanya celah untuk karyawan berbuat *fraud* (kecurangan). Kecurangan yang dimungkinkan terjadi adalah terkait target, dimana AO diberikan target juga di transaksi bahwa dalam setiap hari minimal terdapat 150 transaksi. Bentuk kecurangan yang dapat terjadi yaitu dimana anggota menabung 20.000, akhirnya ditransaksikan menjadi dua kali untuk memenuhi target. Kelemahan berikutnya yaitu di sistem, dimana terkadang terjadi error.<sup>15</sup> Masalah yang terkadang muncul yaitu mengenai jam waktu pelayanan yang dilakukan *account officer*, para *account officer* harus siap memenuhi keinginan anggota kapan saja dan dimana saja anggota ingin berinteraksi atau bertransaksi. Kurang efektifnya layanan jemput bola yaitu ketika terjadi hal-hal diluar dugaan misalkan terkendala kendaraan seperti ban bocor, terkendala cuaca seperti hujan, terkendala ketika ada acara seperti karnaval, acara temu pengantin (walimatul ursy) jalannya ditutup sehingga harus cari jalan lain, anggota yang didatangi ternyata rumahnya tutup/orangnya tidak di rumah tanpa konfirmasi dahulu, terjadinya Covid-19 yang termasuk kendala dari segi kondisi, atau tiba-tiba ada kepentingan mendadak yang tidak dapat ditinggal disebabkan *account officer* di KSPPS BMT UGT Nusantara masih merangkap menjadi *account officer* pembiayaan. AO di KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang merangkap menjadi AO simpanan dan pembiayaan. Faktor tersebut mengakibatkan fokusnya terbagi dan tidak dapat

---

<sup>15</sup>Luqman Hakim, Kepala Cabang KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang, wawancara oleh Penulis di Jombang, 25 Agustus 2022.

memaksimalkan untuk mengembangkan jumlah anggota simpanan saja, namun juga memiliki target untuk mengembangkan produk pembiayaan.<sup>16</sup>

**Tabel 1.4**  
**Data Hasil Wawancara Anggota KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang Yang Berprofesi Pedagang di Pasar Pon, Ibu Rumah Tangga, dan Guru Terkait Keputusan Menjadi Anggota**

No	Nama	Bergabung Sejak	Alasan Menjadi Anggota BMT UGT Nusantara		
			Kemudahan Layanan Jemput Bola	Syariah	Lainnya
1	Bu Sri Sumarsih (Pedagang)	2019	√	-	-
2	Bu Sumarni (Pedagang)	2016	√	-	-
3	Bu Marlikah (Pedagang)	2014	√	-	-
4	Pak Supri (Pedagang)	2018	√	-	-
5	Pak Rudiyanto (Pedagang)	2017	√	-	-
6	Pak Nasrudin (Pedagang)	2016	√	√	-
7	Bu Umi Khulsum (Pedagang)	2017	√	-	-
8	Bu Nur Khamidah (Pedagang)	2020	√	-	-
9	Pak Sugeng Budi Utomo (Pedagang)	2014	√	-	-
10	Bu Munawaroh (Pedagang)	2019	√	-	-
11	Bu Lilik (IRT)	2017	√	-	-
12	Bu Umi (IRT)	2019	√	-	-
13	Bu Muslikah (IRT)	2012	√	-	-
14	Bu Leginah (IRT)	2012	√	-	-
15	Bu Luluk Handayani (IRT)	2015	√	-	-
16	Bu Idatul Masfufah (Guru)	2012	√	√	-
17	Bu Binti Muamalah (Guru)	2013	-	√	-
18	Pak Aji Darmawan (Guru)	2018	√	√	-
19	Bu Nainun Munjidah (Guru)	2012	√	√	-
20	Pak Masrikan (Guru)	2012	-	√	-

Sumber: Wawancara Anggota KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang pada 19 dan 28 Mei 2022 (Data diolah)

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa mayoritas anggota memutuskan menjadi anggota KSPPS

<sup>16</sup>Slamet, Kasir KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang, wawancara oleh Penulis, 9 Desember 2021.

BMT UGT Nusantara Cabang Jombang ialah karena adanya pelayanan jemput bola yang diberikan BMT sehingga memudahkan anggota dalam menabung ataupun bertransaksi lain. Hasil data tersebut termasuk wujud bukti bahwa kemudahan layanan jemput bola KSPPS BMT UGT Nusantara dapat menarik masyarakat untuk menjadi anggota, dan pastinya ini dapat meningkatkan jumlah anggota BMT. Terutama bagi para pedagang, karena kesibukan di pasar mulai dari pagi hingga siang, dengan adanya layanan jemput bola sangat memudahkan untuk menabung. Pedagang juga tidak merasa malu jika menabung hanya sedikit serta dapat menyisihkan sebagian uang yang diperoleh setiap hari. Para anggota yang berprofesi sebagai guru memutuskan menjadi anggota BMT UGT Nusantara Jombang dengan mayoritas pilihan kesyariahnya. Penulis menyimpulkan bahwa jemput bola merupakan bagian dari strategi pemasaran yang paling utama dan diterapkan sejak berdirinya BMT UGT Nusantara pusat.

Pemilihan dua puluh (20) anggota tersebut diperoleh secara acak oleh peneliti sebanyak sepuluh (10) anggota dan sepuluh (10) anggota lainnya mengikuti AO saat melakukan jemput bola mengambil setoran tabungan anggota. Sepuluh (10) anggota yang dipilih secara acak oleh peneliti adalah lima (5) anggota berprofesi Ibu Rumah Tangga (IRT) dan lima (5) anggota berprofesi sebagai Guru SMP Darul Ulum 5 Jombang. Peneliti memilih IRT yang berada di Desa Sambong Dukuh, dengan lokasi wilayah perkampungan yang paling dekat dengan kantor BMT UGT Nusantara Cabang Jombang. SMP Darul Ulum 5 Jombang merupakan SMP yang berada tepat di depan kantor BMT UGT Nusantara Jombang. Lima (5) guru dipilih secara acak oleh peneliti dimana yang saat itu sedang luang, berada di sekolah, dan merupakan anggota produk

simpanan BMT UGT Nusantara Jombang, maka itu yang diwawancarai oleh peneliti.

Berdasarkan paparan latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai **“Peran Pelayanan Jemput Bola dalam Meningkatkan Jumlah Anggota Produk Simpanan (Studi Kasus di KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang)”**.

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan pelayanan jemput bola di KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang?
2. Bagaimana peran pelayanan jemput bola dalam meningkatkan jumlah anggota produk simpanan di KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang?

## **C. Tujuan Penelitian**

Melihat dari kompleks dan fokus penelitian di atas, sehingga tujuan-tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Menjelaskan penerapan pelayanan jemput bola di KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang.
2. Menjelaskan peran pelayanan jemput bola dalam meningkatkan jumlah anggota produk simpanan di KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang.

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

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dari segi teoritis dan praktis, sebagai berikut:

##### 1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan terhadap keilmuan dalam bidang yang ditekuni serta menambah khazanah ilmu pengetahuan dan pengalaman. Selain itu juga diharapkan sebagai bahan referensi terhadap penelitian-penelitian selanjutnya terkait pelayanan jemput bola dalam peningkatan jumlah anggota yang berguna untuk pengembangan bisnis yang ada di lembaga.

##### 2. Secara Praktis

###### a. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat mengembangkan kemampuan peneliti, mempraktikkan dan membandingkan teori yang diperoleh dengan praktik yang terjadi di lapangan, serta menambah pengetahuan bagi peneliti khususnya terkait pelayanan jemput bola.

###### b. Bagi Lembaga Pendidikan

Hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi suatu karya tulis ilmiah yang dapat memberikan informasi bermanfaat, menjadi sumber rujukan dengan studi kasus yang sama khususnya pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri, serta sebagai masukan dalam pengembangan ilmu pengetahuan terkait pelayanan jemput bola dalam meningkatkan jumlah anggota.

c. Bagi Lembaga (KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang)

Hasil penelitian dapat menjadi masukan yang positif bagi para praktisi lembaga keuangan syariah khususnya praktisi KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang untuk lebih meningkatkan pelayanan khususnya pada layanan jemput bola.

d. Bagi Pembaca

Diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan sumbangsih wawasan keilmuan bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti berkaitan dengan peran pelayanan jemput bola dalam meningkatkan jumlah anggota produk simpanan.

## E. Telaah Pustaka

Berikut beberapa penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu diantaranya sebagai berikut:

1. *Peranan Promosi Dalam Meningkatkan Jumlah Anggota pada KSU BMT Rahmat Syariah Semen Kediri* oleh Riska Siti Mikna'ah (2021), mahasiswa IAIN Kediri.

Penelitian tersebut menjelaskan bahwa promosi yang dilaksanakan yaitu membuat brosur terkait produk yang ada serta syarat dan ketentuan menjadi anggota. Promosi dijalankan melalui silaturahmi kepada masyarakat sekitar, menyelenggarakan pengajian, dan melaksanakan sistem jemput bola. KSU BMT Rahmat Syariah juga melaksanakan konsep bauran promosi meliputi periklanan, promosi penjualan, penjualan *personal*. Peran promosi dalam meningkatkan jumlah anggota KSU BMT Rahmat Syariah Kediri yakni



melalui target karyawan KSU BMT Rahmat Syariah Kediri dalam memiliki rasa tanggung jawab atas pekerjaannya.<sup>17</sup>

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis yaitu sama-sama menggunakan pendekatan penelitian kualitatif, sama-sama suatu teknik/upaya dalam meningkatkan jumlah anggota. Perbedaannya terletak pada objek yang diteliti, teknik yang digunakan untuk meningkatkan jumlah anggota, serta penelitian terdahulu menyuluruh untuk anggota semua produk yang ada sedangkan penelitian penulis fokus pada anggota produk simpanan.

2. *Peranan Strategi Relationship Marketing di BMT Lantasir Kediri dalam Meningkatkan Nasabah* oleh Laili Ulfatul Husna (2015), mahasiswi STAIN Kediri.

Hasil dari penelitian tersebut menjelaskan bahwa strategi *relationship marketing* yang digunakan BMT Lantasir Kediri yaitu dengan cara mengenal lebih dekat kepada nasabah melalui promosi produk, melakukan survei nasabah, memberikan pelayanan yang memuaskan, memberikan *souvenir*, membagikan kupon undian, adanya tawar-menawar atas harga, serta mempererat tali silaturahmi kepada nasabah. Strategi tersebut bertujuan agar nasabah merasa diperhatikan dan menjadikan mereka bertahan sebagai nasabahnya. Peranan strategi *relationship marketing* dalam meningkatkan nasabah di BMT Lantasir Kediri ialah menjadikan nasabah loyal terhadap BMT Lantasir Kediri.<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup>Riska Siti Mikna'ah, "Peranan Promosi Dalam Meningkatkan Jumlah Anggota Pada KSU BMT Rahmat Syariah Semen Kediri", (Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri, 2021).

<sup>18</sup>Laili Ulfatul Husna, "Peranan Strategi Relationship Marketing di BMT Lantasir Kediri dalam Meningkatkan Nasabah", (Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam STAIN Kediri, 2015).

Persamaan penelitian penulis dengan penelitian terdahulu ialah sama-sama upaya dalam meningkatkan nasabah/anggota, serta sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif. Perbedaan terletak pada strategi atau teknik yang digunakan, produk yang digunakan peneliti ialah produk simpanan sedangkan penelitian ini global untuk semua produk yang ada di lembaga, serta objek yang diteliti.

3. *Peranan Strategi Komunikasi Pemasaran di PT. Bank Negara Indonesia Syariah Tbk Kediri dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah* oleh Bambang Hermantoro (2013), mahasiswa STAIN Kediri.

Penelitian tersebut menjelaskan bahwa strategi yang diterapkan BNI Syariah Kediri untuk membangun komunikasi pemasaran yaitu melalui periklanan (*advertising*), promosi penjualan (*sales promotion*), publisitas (*publicity*), penjualan pribadi (*personal selling*), MPR (*marketing public relation*), dan komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth communication*). Periklanan (*advertising*) merupakan variabel komunikasi pemasaran yang paling sering digunakan dengan respon dari nasabah yang diperoleh sebesar 10%. Respon dari nasabah tertinggi berasal dari variabel penjualan pribadi yaitu sebesar 35%. Komunikasi pemasaran mempunyai peran yang sangat penting dalam meningkatkan jumlah nasabah dalam tiap semesternya di BNI Syariah Tbk Kediri.<sup>19</sup>

Persamaan penelitian penulis dengan penelitian ini adalah sama-sama suatu upaya dalam meningkatkan jumlah nasabah dan sama-sama menggunakan

---

<sup>19</sup>Bambang Hermantoro, "Peranan Strategi Komunikasi Pemasaran di PT. Bank Negara Indonesia Syariah Tbk Kediri dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah", (Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam STAIN Kediri, 2013).

pendekatan kualitatif. Perbedaan terletak pada strategi atau teknik yang digunakan, objek yang diteliti berbeda, produk yang digunakan pada peneliti terdahulu global untuk semua nasabah sedangkan pada peneliti sekarang hanya pada anggota produk simpanan.

4. *Pelaksanaan Produk Tabungan dengan Sistem Jemput Bola pada BMT Al Fataya Cabang Guguak Lima Puluh Kota* oleh Abdul Aziz (2018), mahasiswa IAIN Batusangkar.

Penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan produk tabungan yang dilaksanakan dengan sistem jemput bola di BMT Al Fataya Cabang Guguak Lima Puluh Kota masih kurang sesuai dengan harapan lembaga tersebut. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa jumlah nasabah dengan jumlah tabungan yang diperoleh belum begitu besar peningkatannya, jumlah tabungan tidak seimbang dengan jumlah nasabah yang ada.<sup>20</sup>

Persamaan penelitian penulis dengan penelitian ini yaitu sama-sama meneliti tentang sistem jemput bola serta sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif. Perbedaan penelitian terletak pada objek yang diteliti, serta pada produk yang diteliti peneliti terdahulu hanya tabungan sedangkan peneliti saat ini mencakup semua produk simpanan.

5. *Sistem Layanan Jemput Bola dalam Meningkatkan Motivasi Menabung Nasabah pada BMT pada BMT MUDA (Mandiri Ukhuwah Persada) Kedinding Lor Surabaya* oleh Ervina Lilis Saadah (2016), mahasiswi UIN Sunan Ampel Surabaya.

---

<sup>20</sup>Abdul Aziz, "Pelaksanaan Produk Tabungan dengan Sistem Jemput Bola pada BMT Al Fataya Cabang Guguak Lima Puluh Kota", (Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Batusangkar, 2018).

Penelitian tersebut menjelaskan bahwa penerapan layanan jemput bola di BMT MUDA Kedinding Lor Surabaya sebagai sistem yang efektif dalam pemasaran. Sistem jemput bola memudahkan nasabah/anggota dalam bertransaksi baik menabung maupun penarikan, tidak memaksa nasabah/anggota harus menabung, sistem yang aman, serta menguntungkan bagi nasabah maupun BMT MUDA sendiri. Motivasi menabung nasabah dengan layanan jemput bola di BMT MUDA didasari dengan kebutuhan manusia pada umumnya, yang meliputi kebutuhan fisiologis, kebutuhan rasa aman, dan kebutuhan cinta memiliki-dimiliki.<sup>21</sup>

Persamaan penelitian penulis dengan penelitian ini yaitu sama-sama variabel independennya ialah layanan jemput bola, sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif. Perbedaan terletak pada variabel dependen, objek penelitian, dan pada produk yang diteliti.

6. *Analisis Peranan Strategi Marketing Funding dalam Peningkatan Jumlah Nasabah dan Dana Pihak Ketiga: Studi Kasus pada PT BPRS Harta Insan Karimah Cikarang* oleh Muhammad Hamdan ‘Ainulyaqin, Sarwo Edy, dan Enjelita (2021), STAI Pelita Bangsa.<sup>22</sup>

Penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa strategi *marketing funding* yang digunakan pada BPRS Harta Insan Karimah Cabang Cikarang yaitu jemput bola. Strategi jemput bola diterapkan sejak berdirinya BPRS Harta Insan Karimah Cikarang, dimana memiliki peran yang sangat penting dalam

---

<sup>21</sup>Ervina Lilis Saadah, “Sistem Layanan Jemput Bola dalam Meningkatkan Motivasi Menabung Nasabah pada BMT MUDA (Mandiri Ukhuwah Persada) Kedinding Lor Surabaya”, (Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel Surabaya, 2016).

<sup>22</sup>Muhammad Hamdan ‘Ainulyaqin, Sarwo Edy, dan Enjelita, “Analisis Peranan Strategi *Marketing Funding* dalam Peningkatan Jumlah Nasabah dan Dana Pihak Ketiga: Studi pada PT BPRS Harta Insan Karimah Cikarang”, *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah* 3, no. 1 (2021).

meningkatkan jumlah nasabah, tahun 2018 mencapai 11,11% peningkatan nasabah BPRS HIK dan mencapai 10,79% jumlah nasabah di tahun berikutnya. Layanan jemput bola juga memiliki pengaruh pada jumlah DPK (Dana Pihak Ketiga), namun tidak begitu besar. Berdasarkan data tahun 2015 hingga 2019 terjadi peningkatan 4,59% di tahun 2016. Dua tahun berikutnya mengalami penurunan terus-menerus sebesar 21,77% di tahun 2017 dan 9,53% di tahun 2018. Pada tahun 2019 DPK (Dana Pihak Ketiga) kembali meningkat sebesar 14,65%.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu sama-sama menggunakan strategi layanan jemput bola, dengan variabel akibat peningkatan jumlah nasabah atau anggota *funding*, dan sama menggunakan pendekatan kualitatif. Perbedaan terletak pada objek penelitian, dan penelitian tersebut terdapat dua variabel akibat yang salah satunya yaitu Dana Pihak Ketiga (DPK).

7. *Marketing Mix sebagai Strategi Meningkatkan Jumlah Nasabah pada Perbankan Syariah* oleh Ali Samsuri (2017), Dosen IAIN Kediri.<sup>23</sup>

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa strategi bauran pemasaran (*marketing mix*) meliputi 4 P (*product, price, place, dan promotion*) sebagai upaya meningkatkan minat masyarakat menjadi nasabah. Perusahaan harus memberikan pelayanan secara prioritas dengan tujuan membangun komunikasi secara berlanjut dengan baik. Sistem informasi pemasaran juga harus diwujudkan oleh manajemen perbankan syariah guna mengolah data menjadi suatu informasi kepada masyarakat dan nasabah.

---

<sup>23</sup>Ali Samsuri, "Marketing Mix Sebagai Strategi Meningkatkan Jumlah Nasabah pada Perbankan Syariah", *Wadiah: Jurnal Perbankan Syariah* 1, no. 1 (Januari 2017): 68-88.

Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan peneliti yaitu sama-sama strategi untuk meningkatkan jumlah nasabah atau anggota. Perbedaan penelitian terletak pada objek penelitian dimana penelitian tersebut pada perbankan syariah, sedangkan penelitian peneliti pada Lembaga Keuangan Syariah non bank yaitu *Baitul Maal Wat Tamwil*. Perbedaan berikutnya yaitu pada strategi yang digunakan untuk meningkatkan jumlah nasabah atau anggota.

8. *Strategi Pemasaran Produk Simpanan Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) UGT Sidogiri Banjarbaru Untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah* oleh Rusdiyansyah (2021), mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin.<sup>24</sup>

Penelitian tersebut memperoleh hasil bahwa strategi pemasaran dalam meningkatkan jumlah nasabah BMT UGT Sidogiri Banjarbaru yaitu dengan cara membidik pasar, dimana kantornya berdekatan dengan pasar. Strategi yang digunakan termasuk bauran pemasaran 4 P (*product, price, place, dan promotion*), promosi meliputi pemasangan iklan, penjualan pribadi (jemput bola), dan publisitas.

Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan penulis yaitu sama-sama suatu strategi untuk meningkatkan jumlah anggota simpanan, salah satu strategi yang digunakan peneliti tersebut sama dengan penelitian penulis, dan objek penelitian yang sama yaitu BMT UGT Nusantara. Perbedaan terletak pada fokus variabel sebab, penelitian tersebut

---

<sup>24</sup>Rusdiyansyah, "Strategi Pemasaran Produk Simpanan Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) UGT Sidogiri Banjarbaru Untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah", (Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, 2021).

meluas pada strategi pemasaran sedangkan penelitian penulis fokus jemput bola. Kantor cabang BMT UGT Nusantara yang digunakan juga berbeda.

## **F. Definisi Istilah**

### **1. Pelayanan**

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi antara satu orang dengan orang lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud, tetapi dapat menimbulkan kepuasan. Umumnya terjadi pada perusahaan atau lembaga yang bergerak di bidang jasa.

### **2. Jemput Bola**

Jemput bola yaitu suatu upaya atau teknik yang dilakukan lembaga melalui *Account Officer* untuk mengunjungi atau mendatangi anggota secara langsung dengan maksud mempromosikan produk dan lembaga, memudahkan transaksi anggota seperti menarik setoran tabungan dan angsuran pembiayaan, memberikan informasi mengenai segala yang terbaru atau yang dibutuhkan anggota/calon anggota, dan menawarkan segala yang tersedia di lembaga.

### **3. Anggota**

Anggota merupakan masyarakat yang bergabung menjadi bagian dalam kegiatan usaha lembaga koperasi (khususnya KSPPS) dan sudah terdaftar di lembaga yang dimaksud (KSPPS).