

## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan yang telah dipaparkan peneliti terkait peran pelayanan jemput bola dalam meningkatkan jumlah anggota produk simpanan di KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan jemput bola di KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang merupakan salah satu pelayanan dan hal yang paling utama, karena hampir 80% kegiatan operasional dilaksanakan oleh AO melalui jemput bola, dimana dengan tujuan untuk memudahkan calon anggota maupun anggota dalam memperoleh informasi terkait produk dan perusahaan serta ketika melakukan transaksi. Penerapan pelayanan jemput bola dilaksanakan untuk melakukan beberapa aktivitas meliputi promosi untuk merekrut anggota baru, penarikan setoran tabungan dan angsuran pembiayaan, penjualan PPOB (*Payment Point Online Banking*), melayani anggota yang melakukan penarikan tabungan, dan *install* aplikasi mobile UGT, dimana hal ini dilaksanakan setiap hari oleh AO dengan cara *door to door* dari lapak ke lapak, toko kelontong, rumah-rumah, lembaga masjid dan sekolah. Dengan melaksanakan pelayanan jemput bola, hasilnya lebih maksimal dan efektif daripada hanya menunggu di kantor.
2. Pelayanan jemput bola berperan dalam meningkatkan jumlah anggota produk simpanan di KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang. Hal ini dibuktikan dengan adanya 473 anggota baru pada tahun 2018, berikutnya di tahun 2019 terdapat 490 anggota baru, lalu tahun 2020 memperoleh 385

anggota baru, dan di tahun 2021 memperoleh 902 anggota baru produk simpanan. Pada tahun 2020 mengalami penurunan karena terjadinya Pandemi Covid-19 yang berdampak pada pendapatan masyarakat dan mengakibatkan penurunan keputusan bergabung menjadi anggota. Di tahun 2021 mengalami peningkatan yang signifikan karena mulai diterapkannya *new normal* sehingga perekonomian mulai bangkit kembali.

## **B. Saran**

### 1. Bagi KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang

Diharapkan dapat menjaga kecakapan dalam memberikan pelayanan jemput bola kepada anggota dan lebih meningkatkan lagi agar dapat memenuhi parameter kualitas pelayanan lebih baik. Sebaiknya dapat memperluas jaringan pasar agar dapat meningkatkan jumlah anggota lebih cepat, mengevaluasi karyawan yang masih sering tidak memakai songkok, dan sebaiknya setiap karyawan diberi *name tag* pada baju.

### 2. Bagi Peneliti Berikutnya

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah wawasan bagi para pembaca dan digunakan sebagai referensi penelitian dan memberi kebaruan mengenai pelayanan jemput bola maupun faktor selain jemput bola yang dapat meningkatkan jumlah anggota di lembaga keuangan syariah.