

**SKRIPSI**

**EFEKTIVITAS SISTEM LAYANAN JEMPUT BOLA  
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KSPPS BMT  
ARTHA BUANA METRO CABANG MULYOJATI**

**Oleh :**

**ARIANA UTAMI  
NPM. 2003021013**



**JURUSAN S1 PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
1445 H/ 2024 M**

**EFEKTIVITAS SISTEM LAYANAN JEMPUT BOLA TERHADAP  
KEPUASAN ANGGOTA KSPPS BMTARTHA BUANA METRO  
CABANG MULYOJATI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagai Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh :

ARIANA UTAMI  
NPM. 2003021013

Dosen Pembimbing : Dr. Mat Jalil. M. Hum

Jurusan S1 Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO**

**1445 H/ 2024**



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO (IAIN) METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo, Metro Timur Kota Metro Telp. (0725) 41507  
Fax. (0725) 47296

**NOTA DINAS**

Nomor : -  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Perihal : **Pengajuan Permohonan untuk di Munaqosyahkan**

Kepada Yth,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
IAIN Metro  
Di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Setelah kami adakan pemeriksaan dan bimbingan seperlunya maka Skripsi yang disusun oleh:

Nama : Ariana Utami  
NPM : 2003021013  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : EFEKTIVITAS SISTEM LAYANAN JEMPUT BOLA  
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KSPPS BMT  
ARTHA BUANA METRO CABANG MULYOJATI

Disetujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk di Munaqosyahkan. Demikian harapan kami dan atau penerimaannya, kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Metro, 31 Mei 2024  
Dosen Pembimbing

**Dr. Mat Jalil, M.Hum**  
NIP. 196208121998031001

## HALAMAN PERSETUJUAN

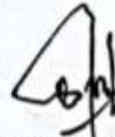
Judul Skripsi : EFEKTIVITAS SISTEM LAYANAN JEMPUT BOLA  
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KSPPS BMT  
ARTHA BUANA METRO CABANG MULYOJATI

Nama : Ariana Utami  
NPM : 2003021013  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Perbankan Syariah

## MENYETUJUI

Untuk di Munaqosyahkan dalam sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi  
dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro.

Metro, 31 Mei 2024  
Dosen Pembimbing



**Dr. Mat Jalil, M.Hum**  
NIP. 196208121998031001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

**PENGESAHAN SKRIPSI**

No. B-2090/In.28.3/D/PP-009/07/2024

Skripsi dengan Judul: "EFEKTIVITAS SISTEM LAYANAN JEMPUT BOLA TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KSPPS BMT ARTHA BUANA METRO CABANG MULYOJATT" disusun oleh: Ariana utami, NPM: 2003021013, Jurusan: Perbankan Syariah, telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Jum'at, 14 Juni 2024

**TIM PENGUJI:**

Ketua/Moderator : Dr. Mat Jalil, M.Hum

(.....)

Penguji I : Liberty, S.E., M.A

(.....)

Penguji II : Enny Puji Lestari., M.E.Sy

(.....)

Sekretaris : Misfi Laili Rohmi. M.Si.

(.....)



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



*Mat Jalil*

**Dr. Mat Jalil, M.Hum**

NIP. 19620812 199803 1 001

## ABSTRAK

### EFEKTIVITAS SISTEM LAYANAN JEMPUT BOLA TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KSPPS BMTARTHA BUANA METRO CABANG MULYOJATI

Oleh :

**ARIANA UTAMI**  
**NPM. 2003021013**

BMT Artha Buana Metro masih eksis dan kokoh walaupun saat ini di Kota Metro tersedia banyak BMT atau lembaga penyedia jasa keuangan lainnya. Salah satu penyebab bertahannya adalah adanya sistem Layanan Jemput Bola. Konsep ini merupakan pendekatan proaktif dalam pelayanan yang menitikberatkan pada kemudahan akses dan responsivitas terhadap kebutuhan anggota. Dalam konteks KSPPS BMT, sistem ini diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepuasan anggota dengan meminimalkan hambatan akses serta meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Tujuan penelitian ini yaitu ingin mengetahui bagaimana efektivitas sistem Layanan Jemput Bola Terhadap Kepuasan Anggota KSPPS BMT Artha Buana Metro

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan model *field research* yang bersifat deskriptif analisis, yaitu penelitian yang bertujuan untuk secara akurat menggambarkan sifat individu, situasi, gejala atau kelompok tertentu sebagaimana adanya. Sumber data yang diperoleh berupa sumber data primer dan sekunder, dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara dengan metode *snowball sampling* (teknik bola salju) dan dokumentasi. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik reduksi, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Penelitian ini menggunakan metode analisis data yang bersifat induktif, yaitu analisis atas informasi yang diperoleh kemudian dibentuk menjadi suatu hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam melaksanakan strategi pemasaran jemput bola pihak BMT Artha Buana Metro dapat dikatakan sangat efektif setelah diukur dengan 4 (empat) indikator keefektivan yakni; jumlah hasil, tingkat kepuasan, produk kreatif, serta intensitas yang akan dicapai. Selanjutnya kepuasan dapat dibuktikan dengan 3 indikator yaitu; 1) Kesesuaian harapan yang anggota BMT terhadap realita layanan yang diberikan oleh BMT. 2) Minat berkunjung Kembali, di tunjukan dengan peningkatan jumlah anggota dan volume transaksi pada BMT 3) Kesiediaan merekomendasikan, yakni turut merekomendasikan BMT Artha kepada kerabat atau tetangga.

**Kata Kunci :** *Efektivitas, Layanan Jemput Bola, dan Kepuasan Anggota*

## ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ariana Utami  
Npm : 2003021013  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini keseluruhan adalah hasil penelitian saya, kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumber dan disebut dalam daftar pustaka.

Metro, 13 Juni 2024  
Yang menyatakan,



Ariana Utami  
NPM.2003021013

## MOTTO

وَخُذُوهُمْ وَجَدْتُمُوهُمْ حَيْثُ الْمُشْرِكِينَ فَاقْتُلُوا الْحَرَمَ الْأَشْهَرُ ائْسَلِحْ فَإِذَا  
وَأْتُوا الصَّلَاةَ وَأَقَامُوا تَابُوا فَإِنْ مَرَّصَدٍ كُلِّ لَهُمْ وَأَفْعُدُوا وَأَحْصُرُواهُمْ  
﴿٥﴾ رَحِيمٌ غَفُورٌ اللَّهُ إِنَّ سَبِيلَهُمْ فَخَلُّوا الزَّكَاةَ

*“Apabila telah habis bulan-bulan haram, maka perangilah orang-orang musyrik di mana saja kamu temui, tangkaplah dan kepunglah mereka, dan awasilah di tempat pengintaian. Jika mereka bertobat dan melaksanakan salat serta menunaikan zakat, maka berilah kebebasan kepada mereka.”*

*( Q.S At-Taubah 9:105)*



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Dengan kerendahan ini penulis persembahkan hasil studi ini kepada :

1. Teruntuk kedua orangtua saya tercinta, Bapak Poniran Dan Ibu Kustilah yang telah memberikan dukungan, doa, dan semangat luar biasa hingga saya mampu melewati titik ini. Beliau mengorbankan segalanya tanpa kenal lelah agar saya bisa memperoleh gelar sarjana.
2. Teruntuk adik saya Salsa Aprilia yang menyemangati dan memberikan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Teruntuk Bapak Dr. Mat Jalil. M.Hum selaku dosen pembimbing yang selalu sabar dalam memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.
4. Teruntuk BMT Artha Buana Metro Cabang Mulyojati yang telah memberikan informasi banyak dalam penyusunan skripsi ini.
5. Untuk sahabat ku Anisa Septiana, Lisa Arianti, Anis Maryuni, Aulia Agustin, Intan Maharani dan Kurnia Sari yang telah banyak membantu penulis dan selalu memberi semangat
6. Teruntuk seluruh mahasiswa seperjuangan angkatan 2020 terkhusus jurusan Perbankan Syariah kelas B.
7. Almamater tercinta IAIN Metro Lampung.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil Alamin, Puji syukur atas kehadiran Allah SWT dimana atas anugerahnya, skripsi ini merupakan suatu bagian dari persyaratan guna menyelesaikan pembelajaran di Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro guna mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dalam proses penyelesaian skripsi ini, peneliti telah memperoleh bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak:

1. Ibu Prof. Dr. Siti Nurjanah, M.Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.
2. Bapak Dr. Mat Jalil. M.Hum selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung sekaligus selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada peneliti.
3. Bapak M. Ryan Fahlevi, S.E, M.M selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.
4. Ibu Liberty, SE., MA selaku dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan kepada peneliti
5. Bapak dan ibu dosen serta karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu dan sarana prasarana selama peneliti menempuh Pendidikan.
6. Direktur dan segenap karyawan KSPPS BMT ARTHA BUANA METRO CABANG MULYOJATI yang telah memberikan sarana dan prasarana kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat diharapkan Dan akhirnya semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu Perbankan Syariah.

Metro, 13 Juni 2024

Peneliti,



**Ariana Utami**  
**NPM. 2003021013**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ORISINALITAS PENELITIAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>viii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelitian .....	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
D. Penelitian Relevan.....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Efektivitas.....	11
1. Pengertian Efektivitas .....	11
2. Indikator Efektivitas.....	12
B. Sistem Jemput Bola ( <i>Personal Selling</i> ).....	15
1. Pengertian Sistem Layanan Jemput Bola.....	15
2. Kelebihan Jemput Bola .....	17
3. Layanan Jemput Bola Sebagai Alat Marketing.....	18
4. Proses Personal Selling dalam Layanan Jemput Bola.....	19
C. Kepuasan Anggota .....	21
1. Pengertian Kepuasan Anggota .....	21

2. Indikator Kepuasan Anggota.....	22
D. <i>Baitul Maal wa Tamwil</i> (BMT).....	23
1. Kegiatan Usaha BMT.....	24
2. Fungsi BMT .....	24
3. Peran BMT .....	26
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN</b>	
A. Jenis Dan Sifat Penelitian.....	28
B. Sumber Data.....	29
C. Teknik Pengumpulan Data.....	30
D. Teknik Analisis Data.....	31
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi Umum Lokasi Penelitian.....	34
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	34
2. Produk Simpanan BMT .....	35
3. Struktur Organisasi BMT Artha Buana Metro.....	38
B. Deskripsi Hasil Penelitian .....	40
1. Efektivitas Sistem Pelayanan Jemput Bola di KSPPS BMT Artha Buana .....	40
2. Kepuasan Anggota KSPPS BMT Artha Buana Metro Terhadap Sistem Layanan Jemput Bola.....	48
C. Analisis Efektivitas Sistem Layanan Jemput Bola Terhadap Kepuasan Anggota KSPPS BMT Artha Buana Metro Cabang Mulyojati. ....	55
1. Efektivitas Layanan Jemput Bola .....	55
2. Sistem Pelayanan Jemput Bola KSPPS BMT Artha Buana Metro .....	58
3. Kepuasan Anggota KSPPS BMT Artha Buana Metro Terhadap Sistem Layanan Jemput Bola.....	61
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	66
B. Saran.....	66

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN-LAMPIRAN**  
**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Jumlah Anggota KSPPS BMTArtha Buana Metro.....	4
--	---

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi KSPPS BMT Artha Buana Metro Cabang Mulyojati.....	38
--	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. SK Pembimbing Skripsi
2. Alat Pengumpulan Data (APD)
3. Surat Izin Research
4. Surat Balasan Izin Research
5. Surat Tugas
6. Surat Keterangan Lulus Plagiasi
7. Surat Keterangan Bebas Pustaka
8. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
9. Foto-foto Penelitian
10. Riwayat Hidup



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Koperasi adalah sebuah organisasi di mana anggotanya memiliki kepentingan bersama dalam upaya meningkatkan kesejahteraan mereka, yang pada gilirannya juga berdampak pada masyarakat secara keseluruhan. Koperasi di Indonesia memiliki peran dalam pemberdayaan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) yang berpengaruh pada peningkatan perekonomian rakyat, menciptakan kesempatan kerja, dan mendukung pembangunan ekonomi daeran dan nasional. Badan usaha keuangan berbadan hukum koperasi yang fokus pada pemberdayaan usaha mikro kecil adalah BMT.

Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) merupakan salah satu lembaga keuangan syariah non-bank yang beroperasi di bawah naungan koperasi. Nama Baitul Maal Wa Tamwil terdiri dari dua kata, yaitu "baitul maal" (bait berarti rumah, maal berarti harta), yang merujuk kepada kegiatan pengelolaan dan distribusi dana zakat, infak, dan sedekah sesuai dengan prinsip syariah Islam. Sementara itu, "baitul tamwil" (bait berarti rumah, tamwil berarti pengembangan harta), mengacu kepada kegiatan pengembangan usaha dan investasi produktif yang bersifat komersial, bertujuan untuk meningkatkan

ekonomi pelaku usaha mikro dan menengah dengan menyediakan pembiayaan serta mendorong praktik menabung.<sup>1</sup>

Eksistensi BMT semakin terlihat dikalangan masyarakat terutama pelaku UMKM, sehingga ada beberapa BMT yang bergerak pada segmen pasar yang sama. Oleh karena itu, masing-masing BMT membutuhkan cara yang unik dalam menarik calon anggota agar kelangsungan usaha tetap berjalan lancar. Strategi yang dapat dilakukan oleh BMT adalah menarik perhatian calon anggota melalui promosi dengan memperkenalkan produk-produk BMT kepada masyarakat. Contoh Bentuk promosi yang efektif adalah dengan menggunakan personal selling, yaitu pendekatan langsung kepada calon anggota. Personal selling adalah proses komunikasi secara langsung antara penjual dengan calon pembeli, yang bertujuan untuk memperkenalkan produk serta membantu calon pembeli memahami manfaat dan karakteristik produk sehingga mereka tertarik untuk mencoba dan membelinya.<sup>2</sup>

Salah satu bentuk promosi personal selling dapat diwujudkan dalam layanan berupa jemput bola yang diberikan oleh BMT kepada anggotanya. Strategi jemput bola adalah sebuah strategi dimana para penyedia jasa menghubungi atau mendatangi langsung anggotanya. Strategi ini cukup efektif, karena para pelaku usaha bisa mendekatkan perusahaannya dengan anggota dan memberikan kemudahan bagi para anggota untuk memenuhi

---

<sup>1</sup> Neni Sri Imaniyati.. *Aspek-Aspek Hukum BMT (Baitul Maal wat Tamwil)*. (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2018) : 71-73.

<sup>2</sup> Tri Weda Rahahrjo dan Herrukmi Septa Rinawati.. *Penguatan Strategi Pemasaran dan Daya Saing UMKM Berbasis Kemitraan Desa Wisata*. (Surabaya: CV. Jakad Publishing, 2019) : 72.

kebutuhannya. Cara yang dilakukan berupa layanan pesan antar, penawaran menggunakan teknologi komunikasi dan terjun langsung ke lapangan<sup>3</sup>.

Sistem pelayanan jemput bola ini telah ada di KSPPS BMT Artha Buana Metro pada tahun 2012 dan untuk produk lain nya yaitu berupa pendanaan yang dibuka melalui tabungan dengan prinsip wadi'ah. Sehingga dalam meningkatkan pelayanan kepada anggota, KSSP BMT Artha Buana Metro menyediakan layanan sistem jemput bola. Produk nya adalah murobahah, musyarakoh, mudharabah, ijarah, perjalanan haji, ijarah multi jasa, simpanan mudharabah, debopsit dan simpanan pendidikan.

Produk tabungan harian KSPPS BMT Artha Buana Metro dengan menggunakan Akad Mudharabah Al-Muthlaqoh yang tidak dibatasi penyetoran dan penarikannya. Simpanan ini bertujuan untuk membantu dalam mempersiapkan dana pendidikan putra putri anggota KSPPS BMT Artha Buana Metro. Sama halnya dengan Simpanan Family, simpanan ini memberikan keuntungan (bagi hasil) disetiap bulannya. Dengan minimal setoran Rp 5.000,- (Lima Ribu Rupiah). Simpanan tersebut dapat diambil sewaktu-waktu.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada kepala cabang dan salah satu anggota anggota BMT Artha Buana Metro seperti yang telah peneliti cantumkan pada tabel dibawah ini<sup>4</sup>.

---

<sup>3</sup>Steers, Richard M, *Efektivitas Organisasi*. (Jakarta: Erlangga, 2014):65.

<sup>4</sup>Hasil Wawancara oleh bapak muzaki kepala Cabang BMT Artha Buana Metro ,17 nov 2023 pukul 09.00 Wib

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Anggota KSPPS BMT Artha Buana Metro**

No	Tahun	Anggota	Angka Penambahan (Tahun)
1	2017	1307	-
2	2018	1490	183
3	2019	1502	12
4	2020	1646	144
5	2021	1837	191
6	2022	2088	251
7	2023	2130	42

Tabel diatas adalah jumlah anggota BMT Artha Buana Metro Pada tahun 2017 jumlah anggota mencapai 1307 dan terus mengalami peningkatan hingga mencapai 2130 pada tahun 2023, menunjukkan pertumbuhan yang stabil selama periode tersebut.

Dalam hasil wawancara dengan kepala cabang BMT Bapak Muzaki beliau mengatakan bahwa

“sistem layanan jemput bola ini sangat membantu dalam perkembangan kemajuan BMT ini sendiri karena sistem layanan jemput bola ini adalah senjata utama tetapi yang menjadi bahan evaluasi adalah pihak marketing dilapangan”<sup>5</sup>

Kemudian bapak muzaki kembali menjelaskan bahwa BMT mulai menerapkan layanan jemput bola dengan tujuan semakin efektif dan memberikan layanan terbaik dan untuk menjadi evaluasi pembenahan setiap

---

<sup>5</sup> Hasil Wawancara oleh Bapak Muzaki kepala Cabang BMT Artha Buana Metro ,12 Februari 2024 pukul 09.00 WIB

hari dalam hal sistem marketing pada lapangan. Lebih lanjut peneliti juga melakukan wawancara kepada anggota BMT bapak suherman beliau mengungkapkan tentang sistem layanan jemput bola ini:

“Dengan adanya sistem strategi di BMT Artha Buana, saya tidak perlu datang ke kantor secara langsung. Cukup dengan menelepon. Namun, saya mengeluhkan bahwa pihak karyawan tidak merespon dengan cepat untuk datang dan memenuhi keperluan saya.”<sup>6</sup>

Peneliti juga melakukan wawancara kepada bapak mukmin salah satu anggota KSPPS BMT Arta Buana Metro mengungkapkan bahwa

“Sebagai anggota BMT, saya merasa bahwa sistem layanan jemput bola cukup membantu tetapi karena terkadang dibutuhkan respons lebih cepat, namun pihak lapangan seringkali datang terlambat. Oleh karena itu, saya lebih memilih untuk datang langsung ke kantor.”<sup>7</sup>

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan, ditemukan bahwa layanan jemput bola ini sangat efektif dalam membantu anggota agar bisa menabung dengan mudah. Tetapi ternyata di BMT Artha Buana Metro ini memiliki kendala yaitu kurang responsif dengan kendala para anggota. Bahkan dalam wawancara dengan anggota BMT Artha Buana Metro, ada yang mengeluhkan lambatnya karyawan BMT dalam menangani masalah yang para anggota.

Permasalahan lapangan juga ditemukan bahwa pelaksanaan sistem jemput bola (*door to door*) pada KSPPS BMT Artha Buana Metro memiliki kelemahan. Para tenaga marketing memiliki terlalu banyak target penyelesaian tugas lapangan, mengakibatkan waktu untuk melakukan layanan jemput bola

---

<sup>6</sup>Hasil Wawancara oleh bapak suherman anggota anggota BMT Artha Buana Metro ,17 nov 2023 pukul 10.00 Wib

<sup>7</sup>Hasil Wawancara oleh bapak mukmin anggota anggota BMT Artha Buana Metro ,16 des 2023 pukul 09.00 Wib

kurang maksimal. Akibatnya, terjadi keterlambatan kedatangan ke tempat tujuan. Selain itu, masalah juga muncul akibat kendala cuaca buruk, seperti hujan deras, yang menyebabkan semangat marketing/kolektor menurun.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, penulis tertarik untuk meneliti kualitas layanan sistem layanan jemput bola ini terhadap Kepuasan anggota dan apa saja yang menjadi masalah dalam penerapan sistem layanan jemput bola. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “EFEKTIVITAS SISTEM LAYANAN JEMPUT BOLA TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KSPPS BMT ARTHA BUANA METRO CABANG MULYOJATI<sup>8</sup>”.

## **B. Pertanyaan Penelitian**

Sesuai dengan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, maka pertanyaan penelitian ini adalah Bagaimana Efektivitas Sistem Layanan Jemput Bola Terhadap Kepuasan Anggota KSPPS BMT Artha Buana Metro?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Adapun Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas sistem layanan Jemput Bola terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Artha Buana Metro.

---

<sup>8</sup>Andri dan Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. (Jakarta: Kencana, 2016): 451.

## 2. Manfaat Penelitian

### a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini akan memperkaya pengetahuan akademik tentang efektivitas sistem jemput bola, khususnya dalam konteks kelembagaan keuangan syariah. Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan teoritis bagi peneliti, akademisi, dan praktisi keuangan syariah dalam memahami konsep dan aplikasi sistem jemput bola.

### b. Manfaat Praktis

Penelitian ini memberikan manfaat praktis dengan memberikan panduan yang lebih baik dalam merancang, mengimplementasikan, dan mengoptimalkan sistem jemput bola di lembaga keuangan syariah, termasuk KSPPS BMT Artha Buana Metro. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat memberikan masukan yang berharga bagi pengambil keputusan di institusi keuangan syariah untuk meningkatkan efektivitas layanan kepada masyarakat, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan anggota.

## **D. Penelitian Relevan**

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan bagi penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal dan skripsi yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis.

1. Skripsi Mia Sulistyowati “Efektivitas Sistem Jemput Bola (*Personal Selling*) Pada BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas sistem jemput bola (*personal selling*) pada BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti yaitu terletak metode penelitian dan teknik pengumpulan data yaitu metode kualitatif dan teknik wawancara, sedangkan untuk perbedaannya terletak pada lokasi penelitian dan lembaga keuangan yang diteliti. Adapun kontribusi dan peran khusus pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang efektivitas sistem jemput bola di lingkungan KSPPS BMT Artha Buana Metro. Selain itu, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi dan panduan praktis bagi KSPPS dan lembaga keuangan syariah lainnya dalam meningkatkan kualitas layanan kepada anggota, serta memperkuat kepercayaan dan kepuasan anggota. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif terhadap pengembangan sektor keuangan syariah dan pelayanan perbankan yang lebih efisien dan efektif.<sup>9</sup>

2. Skripsi Salimah Nur “ Analisis Penerapan Sistem Layanan Jemput Bola Dalam Meningkatkan Motivasi Menabung Anggota Pada BMT UGT Sidogiri Ganding Guluk- Guluk Madura”.

---

<sup>9</sup>Mia silostiwati. *Efektifitas sistem jemput bola pada bprs mitra agrho usaha bandar lampung*, (Skripsi). fakultas ekonomi dan bisnis islam Institut Agama Islam Negeri Metro, (2020):6.



Persamaan penelitian ini terletak pada obyek penelitian yaitu menganalisis sistem layanan jemput bola. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan peneliti terletak pada fokusnya untuk mengukur efektivitas jemput bola dalam meningkatkan kepuasan anggota KSPPS Artha Buana Metro.

Adapun kontribusi penelitian ini yaitu membuktikan implementasi sistem layanan jemput bola yang diterapkan BMT UGT Sidogiri Gending Guluk-Guluk Sumenep Madura merupakan suatu sistem yang efektif untuk pemasaran, dimana pihak BMT tidak menunggu calon anggota untuk datang menjadi anggota, namun pihak BMT yang harus proaktif dalam mencari anggota. Sistem yang memudahkan anggota untuk melakukan transaksi baik menabung ataupun melakukan penarikan sistem yang simple atau sederhana, sistem yang tidak memaksa anggota untuk selalu menabung, sistem yang menguntungkan bagi anggota ataupun BMT UGT Sidogiri sendiri, dan sistem layanan jemput bola ini merupakan sistem yang aman.<sup>10</sup>

3. Skripsi Awanda Anjayani “ Analisis Strategi Pemasaran Melalui Layanan Jemput Bola Untuk Meningkatkan Motivasi Anggota Menabung Di Kspps Hanada Quwais Sembada Kc. Purwokerto”.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup>Salimah Nur. *Analisis Strategi Pemasaran Melalui Layanan Jemput Bola Untuk Meningkatkan Motivasi Anggota Menabung Di Kspps Hanada Quwais Sembada Kc. Purwokerto*, (Skripsi). Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Jember, (2018):12.

<sup>11</sup>Awanda Anjani. *Analisis Strategi Pemasaran Melalui Layanan Jemput Bola Untuk Meningkatkan Motivasi Anggota Menabung Di Kspps Sembawa kec.purwokerto* (Skripsi), Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam purwokerto, (2021):12.

Persamaan penelitian ini terletak pada sama pembahasan pelayanan jemput bola, dan pada perbedaannya dari lokasi penelitian, objeknya kemudian rumusan masalah karena penelitian ini membahas analisis strategi pemasaran jemput bola untuk motivasi anggota menabung, sedangkan kebaruan penelitian yang akan diteliti yaitu bagaimana efektivitas sistem pelayanan jemput bola pada kepuasan anggota KPPSBMT Artha Buana Metro.

Kontribusi penelitian ini yaitu implementasi analisis strategi pemasaran melalui layanan jemput bola untuk meningkatkan motivasi anggota menabung di KSPPS Hanada Quwais Sembada KC. Purwokerto merupakan strategi pemasaran yang efektif, strategi pemasaran yang memudahkan anggota untuk melakukan transaksi baik menabung maupun penarikan, strategi pemasaran yang simpel atau sederhana, strategi pemasaran yang tidak memaksakan anggota untuk menabung, strategi pemasaran yang menguntungkan bagi anggota maupun KSPPS Hanada Quwais Sembada KC. Purwokerto sendiri, dan strategi pemasaran yang aman. Selanjutnya, Motivasi menabung anggota dengan adanya strategi pemasaran melalui layanan jemput bola yang diterapkan oleh KSPPS Hanada Quwais Sembada KC. Purwokerto mengacu pada kebutuhan manusia pada umumnya.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Efektivitas**

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

Efektivitas berasal dari kata efektif. Menurut KBBI efektif adalah ada efeknya (akibatnya, pengaruhnya, kesannya) atau manjur atau mujarab atau dapat membawa hasil (tentang usaha atau tindakan). Effendi menyatakan bahwa efektivitas adalah "komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya, waktu yang ditetapkan dan jumlah pekerja".

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan.<sup>1</sup> Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan.

Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas. Konsep ini adalah salah satu faktor untuk menentukan apakah perlu dilakukan perubahan secara signifikan terhadap sistem layanan suatu instansi atau lembaga. Dalam hal ini, efektivitas merupakan pencapaian tujuan yang ditentukan melalui pemanfaatan

---

<sup>1</sup> Danim, S. Motivasi kepemimpinan & efektivitas kelompok (2012):147.

sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (input), proses, maupun keluaran (output). Dalam hal ini yang dimaksud sumber daya meliputi ketersediaan personil, sarana dan prasarana serta metode dan model yang digunakan. Suatu kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur, sedangkan dikatakan efektif bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan memberikan hasil yang bermanfaat.<sup>2</sup>

Jadi suatu sistem layanan di katakan efektif apabila suatu tujuan yang telah ditetapkan untuk hendak dicapai tersebut berjalan sesuai aturan atau berjalan sesuai target yang di tentukan oleh instansi atau lembaga tersebut tersebut. Adapun fektivitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah penilaian terhadap kualitas. Evaluasi efektivitas sering kali melibatkan penilaian terhadap kualitas hasil yang dicapai. Ini bisa mencakup standar kualitas layanan, kepuasan pengguna, atau tingkat pencapaian tujuan tertentu.

## **2. Indikator Efektivitas**

Ukuran efektivitas organisasi menurut Campbell yang dikutip Richard M Steers membaginya kedalam 19 macam ukuran efektivitas, akan tetapi Peneliti akan mengambil 5 macam yang paling menonjol:<sup>3</sup>

- a. Keseluruhan prestasi, hal ini dapat diukur dengan sejauh mana suatu organisasi dapat melaksanakan seluruh tugas pokoknya dan semua sasaran atau tujuannya dapat tercapai.

---

<sup>2</sup>Richard M. Steers. *Efktivitas Organisasi*. Erlangga: (Jakarta, 2020):11.

<sup>3</sup> Richard M. Steers. *Efktivitas Organisasi*. Erlangga : (Jakarta, 2020):45.

- b. Produktivitas yang berarti jumlah yang akan dihasilkan oleh produk atau jasa yang berasal dari organisasi itu sendiri. Hal itu dapat diukur dengan tiga tingkatan, individual, kelompok dan organisasi.
- c. Kepuasan kerja pegawai dapat diukur berdasarkan rasa senang yang dimiliki seseorang atas peranan atau pekerjaannya yang telah selesai dalam organisasi. Rasa puas seseorang akan muncul ketika mereka mendapatkan balasan yang setimpal atas usahanya.
- d. Keuntungan atau tingkat penghasilan dari penanaman modal, hal ini berdasarkan seluruh jumlah sumber daya yang masih tersisa setelah semua kewajiban terpenuhi.
- e. Keluarnya karyawan, hal tersebut dapat ditandai dengan frekuensi atau jumlah pekerja dan keluar atas keinginan dari mereka sendiri.

Adapun menurut pendapat David Krech, Richard S. Cruthfield dan Egerton L. Ballachey, secara umum indikator efektivitas adalah:<sup>4</sup>

- a. Jumlah hasil yang bisa dikeluarkan. Hasil dapat dilihat dari perbandingan antara pemasukan dengan pengeluaran.
- b. Tingkat kepuasan yang diperoleh oleh anggota. Kepuasan tidak ada ukuran yang sama antar individu, seseorang bisa mengatakan puas tapi tidak sama dengan yang lain, akan tetapi kepuasan dapat diukur dengan kualitatif dan kuantitatif.
- c. Produk kreatif. Salah satu ciri BMT yang efektif adalah kemampuan bmt dalam hal menumbuhkan kreativitas anggota.

---

<sup>4</sup> Krech, D. & Crutchfield, R. S. *Theory and problems of social psychology* (New York: McGraw-Hill. 2015) : 36.

- d. Intensitas yang akan dicapai dalam indikator yang digunakan dalam mengukur efektivitas pelayanan yang dilakukan oleh suatu lembaga.<sup>5</sup>

Selain indikator efektivitas, penting untuk mengetahui Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk memahami tingkat efektivitas BMT. Adapun SOP yang harus dijalani yaitu sebagai berikut:

- a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan adalah proses yang saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Dengan adanya prosedur diharapkan dapat menggambarkan tahapan-tahapan yang dilakukan dalam menyelesaikan suatu pelayanan. Berdasarkan Standar Operasional Prosedur pengelolaan usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah dan Unit Jasa Keuangan Syariah Koperasi Kep Menkeu No.91/Kep/M.KUKM/2004, prosedur pelayanan yang wajib dilakukan oleh baitul maal wa tamwil dalam hal penghimpunan dana meliputi: proses pembukaan, penutupan, kartu simpanan hilang dan setiap penyimpan wajib menjadi anggota BMT. Sedangkan dalam hal penyaluran dana meliputi: pengajuan pembiayaan yang diajukan secara tertulis, perpanjangan pembiayaan, perubahan syarat pembiayaan, persyaratan pengajuan, kelengkapan data, dan mengidentifikasi anggota secara menyeluruh.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Richard M. Steers. *Efktivitas Organisasi*. Erlangga : (Jakarta, 2020):125.

<sup>6</sup>Jans Willianto, "Efektivitas Program Daerah Pemberdayaan Masyarakat (PDPM)," *Universitas Tadulako*, (2020):65.

## b. Kompetensi Petugas

Kompetensi petugas erat kaitannya dengan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan terbaik bagi anggota, baik itu anggota penghimpunan dana maupun anggota pembiayaan. Seorang petugas pelayanan wajib mengetahui seluruh produk yang dimiliki oleh baitul mal wa tamwil tempat ia bekerja.

## **B. Sistem Jemput Bola (*Personal Selling*)**

### **1. Pengertian Sistem Layanan Jemput Bola**

Sistem pelayanan jemput bola adalah sistem dimana petugas BMT langsung mendatangi anggota atau anggota secara langsung ke tempat usaha, rumah atau kantor anggota dan ke pasar. Arti dari “Jemput Bola” adalah mendekati atau mencari lokasi konsumen (dengan cara apapun dan tanpa paksaan). Strategi jemput bola dilakukan oleh hampir seluruh BMT maupun KSPPS dikarenakan dengan sistem ini dianggap efektif dilakukan oleh BMT untuk mencapai target pemasaran, karena BMT tidak dapat mengandalkan anggota untuk datang ke kantor dikarenakan waktunya dihabiskan untuk mencari rezeki

Penggunaan sistem jemput bola tidak hanya untuk memasarkan produk produk yang dimiliki oleh BMT itu sendiri , namun juga menjual nilai BMT itu sendiri kepada masyarakat. Ujung tombak system pelayanan jemput bola yaitu terdapat pada petugas itu sendiri, maka dari itu petugas selayaknya dapat dipercaya dan membuat anggota nyaman dalam berinteraksi dengan petugas. Dalam sistem jemput bola komunikasi yang

dilakukan harus berjalan dua arah, yaitu antara petugas itu sendiri dengan anggota. Pada pemasaran ini petugas BMT dapat dengan mudah menjelaskan konsep keuangan syariah, sistem dan prosedur operasional baitul maal wat-tamwil dan secara berlangsungnya waktu anggota akan memahami tentang konsep syariah dalam bmt.<sup>7</sup>

Menurut perspektif Islam, sistem jemput bola dapat dipahami sebagai upaya mengerjakan hal sungguh -sungguh serta mengerjakan dengan ikhlas seperti uraian Firman Allah dibawah ini:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ  
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۗ  
إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya :

*"Maka, berkat rahmat Allah engkau (Nabi Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Seandainya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka akan menjauh dari sekitarmu. Oleh karena itu, maafkanlah mereka, mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam segala urusan (penting). Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertawakal." (QS. Ali Imran :159)<sup>8</sup>*

Selanjutnya layanan jemput bola juga didefinisikan sebagai usaha dengan maksimal ketika urusan yang lain telah selesai seperti isi kandungan al-quran dibawah ini:

<sup>7</sup>Mulyadi, *Sistem Akutansi*. (Jakarta: Salemba Empat, 2013): 1

<sup>8</sup>Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Bandung: Penerbit Diponegoro, 2010):61.



فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ﴿٧﴾

Artinya :

“ *Apabila engkau telah selesai (dengan suatu kebajikan), teruslah bekerja keras (untuk kebajikan yang lain).*” (QS Al-Insyirah : 7).<sup>9</sup>

## 2. Kelebihan Jemput Bola

Strategi pelayanan menggunakan sistem jemput bola akan memberikan kelebihan tersendiri bagi BMT, diantaranya:

- a. Petugas bmt langsung bertemu dan bertatap muka dengan anggota atau calon anggota, sehingga petugas dapat secara langsung menjelaskan produk yang dimiliki secara rinci dan jelas.
- b. Petugas dapat secara langsung mempengaruhi anggota untuk menggunakan produk BMT.
- c. Petugas mendapatkan informasi secara langsung dari anggota tentang kekurangan produk atau pelayanan dari BMT dan diharapkan segera memperbaikinya.
- d. Ada ikatan batin yang kuat antara petugas dengan anggota, sehingga muncul kenyamanan dan kepercayaan kepada BMT.

Dalam sistem jemput bola petugas secara langsung berinteraksi dengan anggota, dan terjadi diskusi timbal balik. Pelayanan jemput bola tidak bisa dilakukan dimana saja tergantung keinginan anggota bisa dipasar, dirumah, maupun di toko.

---

<sup>9</sup>Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Bandung: Penerbit Diponegoro, 2010):565.

### 3. Layanan Jemput Bola Sebagai Alat Marketing

"Jemput bola" adalah strategi pemasaran yang digunakan oleh perusahaan atau individu untuk aktif mencari peluang dan inisiatif dalam menarik perhatian atau memenuhi kebutuhan pelanggan, bahkan sebelum pelanggan meminta atau menyadari kebutuhan tersebut. Konsep ini mirip dengan ide dalam olahraga di mana pemain atau tim mengambil inisiatif untuk mendapatkan bola sebelum lawan melakukannya. Konsep "jemput bola" dalam pemasaran memiliki kaitan yang erat dengan personal selling, terutama dalam konteks strategi menjalin hubungan dan membangun kepercayaan dengan pelanggan secara langsung.

Beberapa manfaat yang diperoleh perusahaan dari penerapan personal *selling* (penjualan pribadi), diantaranya<sup>10</sup>:

- a. Perusahaan dapat bertatap muka dan berinteraksi secara langsung dengan anggota atau calon anggota, sehingga dapat menjelaskan langsung mengenai produk yang dimiliki secara mendetail. Perusahaan dapat memperoleh informasi dari anggota secara langsung terkait kelemahan dari produk yang dimiliki perusahaan, juga keluhan anggota termasuk informasi dari anggota tentang perusahaan lain.
- b. *Account officer* dapat mempengaruhi anggota secara langsung dengan berbagai argumen yang dimiliki. Memungkinkan terjalin hubungan yang akrab antara perusahaan dengan anggota. *Account officer* yang memberikan pelayanan penjualan pribadi (jemput bola) ialah wujud

---

<sup>10</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank*. (Jakarta: Kencana, 2018):162.

citra perusahaan yang diberikan kepada anggota apabila pelayanan yang diberikan baik dan memuaskan. Membangun situasi seolah-olah mengharuskan anggota mendengar, memperhatikan, dan memberikan tanggapan kepada *account officer* yang pelayanan.

Perspektif Islam menyimpulkan bahwa pelayanan jemput bola juga merupakan suatu upaya dalam mengembangkan silaturahmi. Rasulullah SAW menyampaikan jika tradisi silaturahmi dapat meluaskan rezeki, memanjangkan umur, dan menjauhkan manusia dari sifat dendam maupun kebencian.

#### **4. Proses Personal Selling dalam Layanan Jemput Bola**

Proses personal selling menurut Kotler dan Keller, diantaranya:

a. Mencari calon pelanggan/anggota dan mengkualifikasikannya  
Marketer/AO memiliki tugas untuk mencari pelanggan/anggota sebanyak-banyaknya. Setelah mendapatkan calon pelanggan, harus mengkualifikasikan terkait tingkat minat dan keuangan mereka. Hal ini untuk mengarahkan dan menyesuaikan produk yang cocok dengan mereka.

b. Pra Pendekatan

Tahapan kedua yaitu pra pendekatan, dimana marketer/AO harus mampu memahami apa yang dibutuhkan dan keinginan calon anggota, siapa saja yang terlibat dalam keputusan pembelian produk/jasa tersebut, serta karakteristik dan gaya pembelian calon anggota<sup>11</sup>.

---

<sup>11</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank*. (Jakarta: Kencana, 2018):160-161.

c. Presentasi dan Demonstrasi

Marketer/AO harus menjelaskan terkait produk secara rinci dan detail, keunggulan, manfaat, dan nilai penawaran hingga. Seluruh aspek ini harus dijelaskan secara seimbang, jangan sampai penjelasan mendetail hanya di salah satu aspek saja.

d. Mengatasi Keberatan

Tahapan mengatasi keberatan yaitu proses penjualan pribadi dimana marketer/AO menyelidiki, mengklarifikasi dan mengatasi keberatan calon pelanggan/anggota dalam melakukan keputusan pembelian. Keberatan yang dialami calon pelanggan dapat berupa logis, psikologis, ataupun keberatan yang tidak diungkapkan. Cara untuk mengatasi keberatan yaitu marketer/AO menggunakan pendekatan positif dengan meminta calon pelanggan untuk menjelaskan keberatan, menggali keberatan dengan mengajukan pertanyaan kepada calon pelanggan, mengubah keberatan menjadi alasan untuk membeli. Setiap marketer/AO harus diberikan pelatihan mengenai keterampilan mengatasi keberatan calon anggota.

e. Penutupan

Berakhirnya proses penjualan pribadi ditandai dengan tindakan fisik, pernyataan, maupun pertanyaan. Marketer/AO menanyakan produk apa yang dipilih, menyampaikan poin-poin yang disepakati, serta menyampaikan keuntungan dari keputusan pembelian produk tersebut.

f. Tindak lanjut dan pemeliharaan

Kegiatan tindak lanjut bertujuan untuk memastikan kepuasan pelanggan atau anggota, dan pemeliharaan agar terciptanya loyalitas. Marketer/AO tetap harus menjalin komunikasi yang baik dengan pelanggan/anggota, menanyakan dan mendengarkan dengan baik keluhan pelanggan/anggota serta memberikan solusi yang terbaik.

### C. Kepuasan Anggota

#### 1. Pengertian Kepuasan Anggota

Menurut Kamus Lengkap Bahasa Indonesia kata puas dapat diartikan bahwa merasa senang; lega, kenyang dan sebagainya karena sudah merasai secukup-cukupnya atau sudah terpenuhi hasrat hatinya; lebih dari cukup.

*Satisfaction* adalah kata dari bahasa latin yang berbentuk dari kata *satis* yang berarti *enough* atau cukup, dan *force* yang berarti *to do* atau melakukan. Jadi produk atau jasa yang bisa memuaskan adalah produk atau jasa yang sanggup memberikan sesuatu yang dicari oleh konsumen sampai pada tingkat cukup.

Menurut Kotler Kepuasan merupakan perasaan atau respon seseorang terhadap suatu hal yang dianggap baik atau memadai dan menyenangkan atau suatu hal yang mengecewakan yang berasal dari konsumsi suatu produk atau jasa setelah membandingkan harapan yang dimiliki dan dirasakan terhadap produk atau jasa dengan apa yang diterimanya dari produk atau jasa tersebut.

Menurut Undang-Undang Perbankan Pasal 29 ayat (4) bahwasannya untuk kepentingan anggota, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya resiko kerugian sehubungan dengan transaksi anggota yang dilakukan melalui bank dan non bank.

Konsumen adalah istilah umum untuk orang yang membeli dan menggunakan produk atau jasa.<sup>12</sup>

Pengertian yang diuraikan tersebut dapat diterangkan bahwa anggota BMT adalah orang yang menempatkan dananya di BMT dalam bentuk simpanan atau yang meminjam dana di BMT.

## **2. Indikator Kepuasan Anggota**

Menurut Hawkins dan Lonney, yang dikutip oleh Fandy Tjiptono, menjelaskan bahwa salah satu atribut yang membentuk kepuasan adalah sebagai berikut:<sup>13</sup>

- a. kesesuaian harapan. Ini merujuk pada sejauh mana kinerja produk yang dirasakan oleh anggota sesuai dengan atau melebihi harapan mereka. Ini mencakup:
  - 1) Penerimaan produk yang sesuai atau melebihi harapan yang telah diharapkan oleh anggota.
  - 2) Pelayanan yang diberikan oleh karyawan sesuai dan melebihi harapan.
  - 3) Fasilitas penunjang yang disediakan sesuai atau melebihi harapan

---

<sup>12</sup>Safuan Alfandi, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. (Solo : Sendang Ilmu, 2002) :429.

<sup>13</sup> Fandy Tjiptono, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. (Yogyakarta: Andi, 2004):101.

b. Minat Berkunjung Kembali

- 1) Anggota bersedia untuk berkunjung kembali atau membeli ulang produk terkait karena pelayanan yang memuaskan yang diberikan oleh karyawan.
- 2) Anggota bersedia untuk berkunjung kembali atau membeli ulang produk terkait karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah menggunakan produk.
- 3) Anggota bersedia untuk berkunjung kembali atau membeli ulang produk terkait karena fasilitas penunjang yang memadai.

c. Kesiapan Merekomendasikan:

- 1) Anggota bersedia merekomendasikan produk yang telah mereka rasakan kepada teman atau keluarga karena pelayanan yang memuaskan.
- 2) Anggota bersedia merekomendasikan produk yang telah mereka rasakan kepada teman atau keluarga karena fasilitas penunjang yang memadai.
- 3) Anggota bersedia merekomendasikan produk yang telah mereka rasakan kepada teman atau keluarga karena nilai atau manfaat yang didapatkan setelah menggunakan produk atau jasa tersebut.

**D. *Baitul Maal wa Tamwil* (BMT)**

Secara bahasa baitul mal dibentuk dengan meng-idhafah-kan kata bait yang dalam bahasa arab berarti rumah, sedangkan mal artinya harta. BMT adalah lembaga keuangan mikro yang bergerak berdasarkan prinsip syariah.

Dua fungsi utama BMT adalah : Pertama, Baitul tamwil (rumah pengembangan harta), tugas bmt adalah melakukan pengembangan usaha-usaha produktif pengusaha pengusaha mikro dengan cara mendorong mereka untuk menabung dan menyalurkan pembiayaan. Kedua, Baitul maal (rumah harta), menerima dana anggota dalam bentuk titipan dan zakat, infak dan sedekah serta menyalurkannya kepada masyarakat yang membutuhkan<sup>14</sup>.

### **1. Kegiatan Usaha BMT**

Sebagai lembaga keuangan mikro syariah BMT memiliki fungsi menghimpun dan menyalurkan dana kepada anggota. Kegiatan penghimpunan dana yang dilakukan oleh *Baitul Maal Wa Tamwil* menggunakan dua akad yakni; Pertama, akad titipan (wadi'ah), akad titipan digunakan oleh BMT dalam bentuk simpanan dan bisa diambil kapan saja sesuai dengan kebutuhan anggota itu sendiri, dan BMT tidak diwajibkan memberikan bonus dan tidak boleh dijanjikan kepada anggota. Kedua, akad investasi (*mudharabah muthlaqah* atau *mudharabah muqayyadah*) akad ini digunakan oleh BMT dalam pembukaan tabungan mudharabah dan pihak BMT wajib memberikan bagi hasil sesuai keuntungan yang didapatkan oleh BMT itu sendiri. Ketiga, BMT juga memiliki akad-akad sosial yang diantaranya zakat, infak, sedekah, wakaf tunai, serta hibah.

### **2. Fungsi BMT**

*Baitul Maal Wattanwil* juga memiliki beberapa fungsi, yaitu:

- a. Penghimpunan dan penyaluran dana, dengan menyimpan uang di BMT, uang tersebut dapat ditingkatkan utilitasnya, sehingga timbul

---

<sup>14</sup>Abdul ghafar dan widiyanto, *Bmt praktik dan kasus*. (Jakarta: Grafindo, 2016): 3.



unit surplus (pihak yang memiliki dana berlebih) dan *unit deficit* (pihak yang kekurangan dana).

- b. Pencipta dan pemberi likuiditas, dapat menciptakan alat pembayaran yang sah yang mampu memberikan kemampuan untuk memenuhi kewajiban untuk lembaga/ perorangan
- c. Sumber pendapatan, BMT dapat menciptakan lapangan kerja dan memberi pendapatan kepada para pegawainya.
- d. Pemberi informasi, memberi informasi kepada masyarakat mengenai risiko keuntungan dan peluang yang ada pada lembaga tersebut.
- e. Sebagai satu lembaga keuangan mikro yang dapat memberikan pembiayaan bagi usaha kecil, mikro dan juga koperasi dengan kelebihan tidak meminta jaminan yang memberatkan bagi usaha mikro kecil tersebut.<sup>15</sup>

Adapun fungsi BMT di masyarakat, adalah:

- a. Meningkatkan kualitas SDM anggota, pengurus, dan pengelola menjadi lebih profesional, salam (selamat, damai, dan sejahtera), dan amanah sehingga semakin utuh dan tangguh dalam berjuang dan berusaha (beribadah) menghadapi tantangan global.
- b. Mengorganisasi dan memobilisasi dana sehingga dana yang dimiliki oleh masyarakat dapat termanfaatkan secara optimal di dalam dan di luar organisasi untuk kepentingan rakyat banyak.
- c. Mengembangkan kesempatan kerja.

---

<sup>15</sup> Ajija, Ahmad Hudaifah, Wasiaturrehman, Sulistyarningsih, L. & Azzizah, *Koperasi BMT: Teori, Aplikasi dan Inovasi*. (Inti Media Komunika 2018) :123.

- d. Mengukuhkan dan meningkatkan kualitas usaha dan pasar produk-produk anggota. Memperkuat dan meningkatkan kualitas lembaga-lembaga ekonomi dan sosial masyarakat banyak.<sup>16</sup>

### 3. Peran BMT

- a. BMT juga memiliki beberapa peranan, di antaranya adalah:
- b. Menjauhkan masyarakat dari praktik ekonomi yang bersifat non Islam. Aktif melakukan sosialisasi di tengah masyarakat tentang arti penting sistem ekonomi Islam. Hal ini bisa dilakukan dengan pelatihan-pelatihan mengenai cara-cara bertransaksi yang Islami, misalnya supaya ada bukti dalam transaksi, dilarang curang dalam menimbang barang, jujur terhadap konsumen, dan sebagainya.
- c. Melakukan pembinaan dan pendanaan usaha kecil. BMT harus bersikap aktif menjalankan fungsi sebagai lembaga keuangan mikro misalnyadengan pembinaan, penyuluhan, dan pengawasan terhadap usaha-usaha anggota.
- d. Melepaskan ketergantungan pada rentenir, masyarakat yang masih tergantung rentenir disebabkan rentenir mampu memenuhi keinginan masyarakat dalam memenuhi dana dengan segera. Maka BMT harus mampu melayani masyarakat lebih baik, misalnya selalu tersedia dana tiap saat, birokrasi yang sederhana, dan lain sebagainya.
- e. Menjaga keadilan ekonomi masyarakat dengan distribusi yang merata. Fungsi BMT langsung berhadapan dengan masyarakat yang kompleks

---

<sup>16</sup>Naqiyah & Nita Triana, *Rekonstruksi BMT Sebagai Lembaga Keuangan Alternatif*. (Bantul Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2021): 19.

diuntut harus pandai bersikap, oleh karena itu langkah-langkah untuk melakukan evaluasi dalam rangka pemetaan skala prioritas yang harus diperhatikan, misalnya dalam masalah pembiayaan, BMT harus memperhatikan kelayakan anggota dalam hal golongan anggota dan juga jenis pembiayaan yang dilakukan.<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup> Naqiyah & Nita Triana, *Rekonstruksi BMT Sebagai Lembaga Keuangan Alternatif*. (Bantul Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2021): 20-21.

## **BAB III**

### **METODELOGI PENELITIAN**

#### **A. Jenis Dan Sifat Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci<sup>1</sup>. Penelitian ini termasuk penelitian lapangan atau *field research* yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan data dari lokasi atau lapangan secara langsung. Sehubungan dengan penelitian tersebut, langkah yang dilakukan adalah mengumpulkan data yang diperlukan untuk mengetahui bagaimana Efektivitas Sistem Layanan Jemput Bola Terhadap Kepuasan Anggota KSPPS BMT Artha Buana Metro Cabang Mulyojati.

##### **2. Sifat Penelitian**

Sifat penelitian ini adalah bersifat deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan jenis penelitian memiliki tujuan untuk memberikan deskripsi penjelasan juga validasi mengenai fenomena yang telah diteliti.<sup>2</sup>

Sifat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dalam penelitian ini peneliti mencari dan mengumpulkan informasi serta data yang berkaitan dengan Efektivitas

---

<sup>1</sup>Albi Anggito dan johan setiawan, *Metodologi penelitian kualitatif* (Jawa Barat :CV Jejak,2018):8

<sup>2</sup>Muhammad Ramadhan, *metode penelitian* (Surabaya:Cipta Media Nusantara,2021):7

Sistem Layanan Jemput Bola Terhadap Kepuasan Anggota KSPPS Artha Buana Metro Cabang Mulyojati<sup>3</sup>.

## B. Sumber Data

### 1. Sumber data primer

Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh secara langsung dari wawancara data ini tidak tersedia dalam bentuk file formulir. data ini harus dicari melalui sumber atau dalam hal teknis informannya yaitu orang yang kita jadikan objek penelitian atau sebagai sarana mendapat data atau informasi.

Sumber data primer dalam penelitian ini adalah pihak KSPPS BMT Artha Buana Metro cabang mulyojati yaitu bapak muzaki sebagai kepala cabang, karyawan, serta anggota dari KSPPS BMT Artha Buana Metro cabang mulyojati. Adapun teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik *snowball sampling*. Teknik *snowball sampling* adalah teknik dimana peneliti harus menemukan satu anggota populasi yang mengantarkan peneliti ke anggota populasi lainnya. dari satu anggota ini akan ditemukan anggota populasi lain sampai jumlahnya menjadi besar. sehingga teknik pengumpulan data yang tepat adalah menggunakan *snowball sampling* untuk mendapatkan informasi.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup>Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, Cet ke-34, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2015):186.

<sup>4</sup>Rahmadi, *pengantar metodologi penelitian* (Banjarmasin: anatasari press, 2011): 66

## 2. Sumber data sekunder

Data sekunder merupakan data yang telah dikumpulkan pihak lain bukan oleh periset sendiri, untuk tujuan lain<sup>5</sup>. Sumber data sekunder merupakan informasi yang dikumpulkan oleh orang lain bukan oleh peneliti dalam melaksanakan penelitian. Ada beberapa sumber data sekunder yaitu, data sensus, abstrak, statistik, media, laporan tahunan perusahaan. Adapun yang menjadi acuan data sekunder dalam penelitian adalah buku jurnal, artikel, sumber-sumber tertulis lainnya atau data yang berkaitan dengan BMT Artha Buana Metro cabang mulyojati.

Adapun rujukan yang menjadi acuan peneliti diantaranya sebagai berikut: Ahmad nur ismail, bukunya Efektifitas manajemen, Abdul ghafar, pada bukunya Bmt praktik, pengantar *metodologi penelitian* karya rahmadi, albi anggito dan johan setiawan *metode penelitian kualitatif* kasus dan ada jurnal pendukung lainnya.

## C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

### 1. Wawancara (*Interview*)

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur dimana dalam hal ini peneliti hanya mengajukan pertanyaan-pertanyaan sesuai dengan kerangka pertanyaan yang telah

---

<sup>5</sup>Martono, N. *Metode penelitian kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder* (Raja Grafindo Persada: 2010) : 92.

dipersiapkan. Sedangkan narasumber diberikan kebebasan dalam memberikan jawaban atau informasi terkait penelitian ini. Adapun pihak yang di wawancarai yaitu bapak muzaki sebagai kepala cabang KSPPS BMT Artha Buana Metro cabang Mulyojati Dan juga anggota KSPPS BMT Artha Buana Metro cabang mulyojati<sup>6</sup>. Dalam teori *snowball sampling* jika dalam wawancara peneliti mendapat jawaban yang berulang dan sama maka peneliti akan berhenti mencari populasi anggota untuk dijadikan informan meski belum sepenuhnya 10% dari jumlah populasi anggota.

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, laporan, artefak, dokumen, tulisan angka dan gambar, foto-foto berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.<sup>7</sup> Dengan metode dokumentasi ini peneliti dapat melihat secara langsung tentang kejadian berupa hal yang sedang diteliti tanpa informasi dari narasumber.

## D. Teknik Analisis Data

Peneliti menggunakan teknik analisis data melalui tiga tahap, yakni data *reduction*, data *display*, dan *conclusion drawing/Verification*, berikut penjelasannya:"

---

<sup>6</sup>Nasution, M.A., *Metode Research*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2012): 143.

<sup>7</sup>Imam Gunawan, *Metode penelitian Kualitatif* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013): 175-176

### **1. Reduksi Data**

Disini peneliti memilih, menyederhanakan, memfokuskan dan membentuk analisis yang tajam, meringkas, terfokus, membuang data yang tidak penting dan mengorganisasikan data sebagai cara untuk menggambarkan dan memverifikasi kesimpulan akhir.

### **2. Penyajian Data**

Disini peneliti memberikan kemudahan kepada setiap peneliti dengan cara menyajikan data secara utuh, setelah itu mengkategorisasikan data yang telah terkumpul dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya agar mudah dipahami dalam menganalisis.

### **3. Penarikan Kesimpulan.**

Langkah terakhir dalam analisis data adalah penarikan kesimpulan. Penarikan kesimpulan merupakan hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil tindakan. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal.<sup>8</sup>

Pada penelitian ini, data yang telah di proses dengan langkah – langkah seperti di atas, kemudian di tarik kesimpulan secara kritis dengan menggunakan metode induktif yang berangkat dari hal - hal yang bersifat khusus untuk memperoleh hasil yang umum yang objektif. Selain itu, hasil yang telah dibuat kemudian di verifikasi dengan cara melihat kembali

---

<sup>8</sup> Umriati dan Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif Teori Konsep Dalam Penelitian Pendidikan*, (Makassar : Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2020 ): 85 – 120



pada hasil reduksi data dan data *display* data sehingga hasil yang didapatkan tidak menyimpang dari permasalahan penelitian .

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

BMT Artha Buana Metro didirikan melalui rapat resmi pada tanggal 05 Desember 2012 di Kantor Lembaga Pendidikan Ma'arif yang beralamatkan di Jl. Gele Harun dengan 25 anggota di bawah naungan Lembaga Pendidikan Ma'arif. BMT Artha Buana Metro diresmikan pada tanggal 31 Januari 2013 yang bertempat di JL. RA Kartini Purwosari 28 Metro Utara Kota Metro, yang diresmikan oleh kepala dinas Koperasi UMKM kota Metro bapak Drs. Mustahal.<sup>1</sup>

Pendirian BMT Artha Buana Metro sudah direncanakan sejak 5 (lima) tahun yang lalu oleh Lembaga Pendidikan Ma'arif, lantaran adanya jurusan Syariah di Institut Agama Islam Ma'arif (IAIM) NU Metro Lampung.

Pendirian KSPPS BMT Artha Buana Metro adalah dalam rangka:

- a. Meningkatkan kehidupan ekonomi, masyarakat khususnya umat islam di indonesia melalui pembiayaan modal usaha di tingkat mikro, kecil dan menengah dengan menggunakan sistem syariah.
- b. Menumbuh kembangkan keuangan dan koprasi yang menjadi soko guru perekonomian bangsa dengan mengedepankan kebersamaan dan keadilan.

---

<sup>1</sup>Arsip BMT Artha buana metro

- c. Menjadi koperasi unggul dan terpercaya dengan sistem teknologi modern yang mampu bersaing dengan lembaga lainnya.
- d. Menghimpun dana dari anggota calon anggota dan menyalurkan kembali kepada anggota yang membutuhkan dalam bentuk pembiayaan.
- e. Menghimpun dan menyalurkan zakat ,infaq dan shodaqah.

## **2. Produk Simpanan BMT**

### **a. Penghimpun Dana**

#### **1) Simpanan Wadi'ah**

Simpanan Wadi'ah dapat diartikan sebagai titipan murni dari satu pihak ke pihak lain, baik individu maupun badan hukum yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja si pemilik menghendaki.

Simpanan Wadi'ah di BMT Artha Buana Metro berbentuk :

- a) Simpanan Wadi'ah Haji : Simpanan untuk persiapan haji yang sifatna titipan dengan nilai setoran minimal Rp 25.000,-
- b) Simpanan Wadi'ah Qurban : Simpanan yang bertujuan untuk pembelian hewan qurban, setoran minimal Rp 10.000,- saldo dapat ditarik berupa uang ataupun berupa hewan qurban sesuai dengan kesepakatan;
- c) Simpanan Wadi'ah Idhul Fitri : simpanan ini bersifat titipan, setoran minimal Rp 10.000,- saldo dapat diambil 1 atau 2 bulan sebelum hari raya Idhul Fitri;

- d) Simpanan Wadi'ah Infak : anggota dapat menginfakkan dananya melalui rekening LazisNu di BMT Artha Buana Metro tanpa harus membuka rekening secara pribadi.
- e) Simpanan Kesehatan : simpanan yang dibayarkan setiap bulan oleh lembaga-lembaga satuan pendidikan PC LP. Ma'arif Metro Lampung, besarnya senilai Rp 10.000,- dikalikan sebanyak jumlah tenaga kerja dari masing-masing sekolah.

## 2) Simpanan Mudharabah

Simpanan Mudharabah adalah suatu akad penyerahan modal dari pemilik modal (shahibul maal) yakni pemilik modal tidak terlibat dalam manajemen usaha dengan keuntungan dibagi berdasarkan nisbah yang disepakati bersama antara koperasi dengan pemilik modal (anggota yang menabung) adalah :

- a) Simpanan Mudharabah Family : adalah simpanan umum yang dapat ditarik sewaktu-waktu, setoran minimal Rp 10.000,- yang setiap akhir bulannya mendapatkan bagi hasil sesuai dengan besarnya saldo tabungan. Saldo yang mendapatkan bagi hasil minimal Rp 50.000,-
- b) Simpanan Mudharabah Pendidikan : simpanan ini ditujukan untuk pelajar/mahasiswa yang digunakan untuk biaya pendidikan, setoran minimal Rp 5.000,- dan dapat ditarik sewaktu-waktu serta mendapatkan bagi hasil setiap akhir bulan

berdasarkan jumlah saldo tabungan. Saldo yang mendapatkan bagi hasil minimal Rp 50.000,-

- c) Simpanan Mudharabah Berjangka: simpanan Mudharabah berjangka berdasarkan akad Mudharabah dan hanya bisa diambil pada saat jatuh tempo sesuai dengan perjanjian dan kesepakatan serta mendapat bagi hasil/bonus.
- d) Simpanan Mudharabah berjangka 3 bulan : simpanan minimal Rp1.000.000,- porsi nisbah bagi hasil 30%(anggota) 70% (koperasi)
- e) Simpanan Mudharabah berjangka 6 bulan : simpanan minimal Rp 1.000.000,- porsi nisbah bagi hasil 40(anggota) 60% (koperasi)
- f) Simpanan Mudharabah berjangka 9 bulan : simpanan minimal Rp 1.000.000,- porsi nisbah bagi hasil 50%(anggota) 50% (koperasi)
- g) Simpanan Mudharabah berjangka 12 bulan: simpanan minimal Rp 1.000.000,- porsi nisbah bagi hasil 60% (anggota) 40% (koperasi).

### 3. Struktur Organisasi BMT Artha Buana Metro

Gambar 4.1 Struktur Organisasi KSPPS BMT Artha Buana Metro



#### a. Manager

Sebagai seorang manager di KSPPS BMT Artha Buana Metro, tugasnya mungkin mencakup mengelola operasi harian, termasuk pengelolaan layanan keuangan seperti peminjaman dan tabungan.

Membuat dan melaksanakan kebijakan dan prosedur untuk memastikan kepatuhan terhadap peraturan perbankan dan keuangan.

Mengelola anggaran dan mengawasi kinerja keuangan organisasi. Mengawasi staf dan memberikan arahan serta pelatihan untuk meningkatkan kinerja.

#### b. Kepala Cabang

- 1) Memimpin dan mengelola operasi harian cabang, termasuk layanan keuangan seperti peminjaman, tabungan, dan layanan lainnya.

- 2) Mengawasi staf cabang, termasuk perekrutan, pelatihan, penilaian kinerja, dan pengembangan karir.
- 3) Memastikan kepatuhan terhadap kebijakan, prosedur, dan peraturan perbankan serta keuangan yang berlaku.
- 4) Mengelola anggaran cabang dan melaporkan kinerja keuangan secara berkala kepada manajemen pusat.

**c. AO (Account Officer) Pembiayaan di KSPPS BMT Artha Buana Metro mungkin memiliki tanggung jawab yang meliputi:**

- 1) Memproses permohonan pembiayaan dari anggota, termasuk menganalisis kebutuhan keuangan dan risiko kredit.
- 2) Memberikan konsultasi dan rekomendasi kepada anggota terkait produk pembiayaan yang sesuai dengan kebutuhan mereka.
- 3) Mengumpulkan informasi dan dokumen yang diperlukan untuk penilaian kredit, termasuk verifikasi data keuangan dan identitas.
- 4) Melakukan evaluasi risiko kredit dan menentukan kelayakan pembiayaan berdasarkan kebijakan dan prosedur yang berlaku.

**d. Customer Service (CS) Admin di KSPPS BMT Artha Buana Metro mungkin mencakup**

- 1) Melayani anggota dengan ramah dan profesional melalui telepon, email, atau langsung dicabang.
- 2) Menangani pertanyaan, keluhan, dan permintaan layanan dari anggota dengan cepat dan efisien.
- 3) Memproses transaksi keuangan seperti penyetoran, penarikan,

pembayaran, dan transfer dana.

**e. Marketing di KSPPS BMT Artha Buana Metro mungkin mencakup:**

- 1) Mengembangkan dan melaksanakan strategi pemasaran untuk meningkatkan kesadaran dan penetrasi pasar.
- 2) Mengidentifikasi peluang pasar baru dan mengembangkan rencana pemasaran yang sesuai.
- 3) Memperkenalkan produk dan layanan kepada calon anggota melalui promosi, acara, dan kegiatan pemasaran lainnya.
- 4) Membangun dan memelihara hubungan dengan anggota, pelanggan potensial, mitra bisnis, dan komunitas lokal.

**B. Deskripsi Hasil Penelitian**

**1. Efektivitas Sistem Pelayanan Jemput Bola di KSPPS BMT Artha Buana**

Efektif adalah ada efeknya (akibatnya, pengaruhnya, kesannya) atau manjur atau mujarab atau dapat membawa hasil (tentang usaha atau tindakan). Efektivitas adalah ukuran sebagai gambaran tentang seberapa jauh tujuan tercapai, baik secara kualitas maupun waktu. Dengan demikian efektivitas adalah pengaruh yang membawa hasil pada tujuan yang tercapai yang dilihat berdasarkan kualitas dan waktunya.

Adapun sistem jemput bola (*door to door*) di sini sebenarnya bagian dari strategi bauran pemasaran yang berada pada promosi, dimana promosi merupakan sarana paling ampuh bagi perusahaan untuk menarik dan



mempertahankan konsumennya. Promosi merupakan salah satu komponen yang menjadi prioritas dari kegiatan pemasaran. Dengan adanya promosi maka konsumen akan mengetahui seluruh produk jasa yang dimiliki perusahaan dan diharapkan konsumen terdorong untuk menggunakan jasa yang ditawarkan sehingga akan meningkatkan volume penjualan.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka sistem layanan jemput bola adalah promosi yang dilakukan oleh penyedia jasa atau penjual produk melalui kegiatan pemasaran dengan cara menghubungi atau mendatangi langsung calon anggota. Pengertian sistem layanan jemput bola ini sama seperti yang diungkapkan oleh Kepala Manager KSPPS BMT Artha Buana Metro:

“Sistem layanan jemput bola di BMT Artha Buana adalah strategi pelayanan yang memungkinkan kami untuk mengantarkan layanan keuangan secara langsung ke lokasi yang diinginkan oleh anggota. Dengan cara ini, kami berupaya memberikan kemudahan dan kenyamanan ekstra kepada anggota kami dalam mengakses produk dan layanan kami.”<sup>2</sup>

Selain pengertian sistem layanan jemput bola, kepala manager KSPPS BMT Artha Buana juga mengungkapkan tujuan dilakukan sistem layanan jemput bola, beliau mengatakan:

“Tujuan utama dari penerapan sistem layanan jemput bola ini adalah meningkatkan aksesibilitas layanan keuangan bagi anggota, meningkatkan kepuasan anggota, mengurangi biaya operasional, dan meningkatkan efisiensi waktu.”<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Hasil Wawancara oleh Bapak Muzaki kepala Cabang BMT Artha Buana Metro ,17 Maret 2024 pukul 09.00 WIB

<sup>3</sup> Hasil Wawancara oleh bapak muzaki kepala Cabang BMT Artha Buana Metro ,17 Desember 2023 pukul 11.00 WIB.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka sistem layanan jemput bola di KSPPS BMT Artha Buana adalah adalah strategi pelayanan yang dilakukan dengan mengantarkan layanan ke lokasi anggota. Tujuannya untuk memudahkan anggota mengakses produk BMT, memberikan kepuasan pada anggota dan untuk meningkatkan efisiensi waktu. Pelayanan sendiri adalah proses atau tindakan yang dilakukan oleh seseorang atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, atau permintaan pelanggan atau pihak lain dengan memberikan produk, jasa, atau bantuan yang diperlukan.

Berdasarkan wawancara dengan karyawan KSPPS BMT Artha Buana Metro terkait bentuk pelayanan sistem jemput bola yang mereka berikan pada anggota, beliau mengungkapkan:

“Pelayanan yang kami berikan pada anggota BMT Artha buana terkait sistem jemput bola adalah dengan datang tepat waktu agar bisa membangun kepercayaan anggota, kemudian kami juga berusaha memberikan kesopanan dan keramahan pada anggota agar mereka nyaman saat kami harus menjelaskan produk-produk yang ada di BMT Artha Buana.”<sup>4</sup>

Pernyataan di atas sesuai dengan pernyataan Ibu Suratmi anggota BMT Artha Buana Metro, beliau mengungkapkan:

“Saya sangat mengapresiasi sistem layanan jemput bola yang diberikan oleh BMT Artha Buana. Mereka benar-benar memahami kebutuhan anggotanya dengan mengantarkan layanan keuangan langsung ke tempat yang diinginkan oleh kami. Prosesnya sangat mudah, saya hanya perlu menghubungi mereka dan menentukan waktu serta lokasi yang sesuai. Tim mereka selalu tepat waktu dan

---

<sup>4</sup> Wawancara Pada Ahmad Nur Fadillah ,selaku karyawan KSPPS BMTArtha Buana Metro Cabang Mulyojati ,pada tanggal 22 April 2024 pukul 12.00 WIB.

ramah dalam memberikan layanan, membuat saya merasa dihargai dan dilayani dengan baik.”<sup>5</sup>

Berdasarkan wawancara di atas, maka sistem pelayanan yang diterapkan oleh BMT Artha Buana adalah dengan selalu datang tepat waktu, berpakaian sopan dan ramah, sehingga anggota merasa dihargai dan dilayani dengan baik. Hal ini sesuai dengan indikator pelayanan *tangibles* dan *reliability* yaitu bentuk pelayanan yang diberikan dengan berusaha menunjukkan eksistensinya kepada anggota melalui fasilitas pelayanan, penampilan karyawan, datang tepat waktu dan melakukan layanan secara tepat, akurat dan terpercaya tanpa kesahalah.

Selain itu, ntuk mengetahui efektivitas penerapan sistem layanan jemput bola oleh KSPPS BMT Artha Buana Metro cabang Mulyojati, maka peneliti melakukan wawancara dengan manajer KSPPS BMT Artha Buana Metro cabang Mulyojati, beliau mengatakan:

“Dalam menjalankan dan mengatur sistem layanan jemput bola ini, kami terlebih dahulu mempersiapkan Sumber Daya Manusia (SDM), peralatan marketing dan menentukan sasaran siapa saja yang akan diberikan layanan jemput bola ini.”<sup>6</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas, maka jelas sistem jemput bola merupakan strategi untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan anggota dalam aksesibilitas layanan keuangan BMT Artha Buana Metro cabang Mulyojati. Kepercayaan anggota terhadap BMT salah satu langkah

---

<sup>5</sup> Wawancara kepada Suratmi, selaku anggota dari KSPPS BMT Artha Buana Metro cabang Mulyojati, pada tanggal 23 April 2024

<sup>6</sup> Wawancara Bapak Jomianto Muzaki, selaku kepala cabang KSPPS BMT Artha Buana Metro Cabang Mulyojati, pada tanggal 22 April 2024 pukul 09.00 WIB.

yang efektif untuk meningkatkan keberhasilan pelayanan dari KSPPS BMT Artha Buana Metro cabang Mulyojati.

Kemudian untuk mengukur keberhasilan dalam penerapan layanan jemput bola ini, maka peneliti melakukan wawancara lebih lanjut dengan kepala cabang KSPPS BMT Artha Buana Metro cabang mulyojati. beliau mengatakan:

“cara mengukurnya sangat mudah yaitu seperti banyaknya penghasilan atau banyaknya penambahan anggota setiap tahunnya”<sup>7</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas cara untuk mengukur keberhasilan pelayanan sistem jemput bola yaitu dengan menghitung banyaknya penghasilan dan penambahan anggota setiap tahunnya. Hal ini sesuai dengan beberapa indikator keberhasilan dari sistem layanan jemput bola ini yaitu tingkat partisipasi anggota dalam menggunakan layanan jemput bola, peningkatan volume transaksi keuangan yang dilakukan melalui sistem ini, peningkatan tingkat kepuasan anggota yang terukur melalui survei atau umpan balik langsung, serta pengurangan waktu tunggu untuk mendapatkan layanan. Semua indikator ini akan memberikan gambaran tentang seberapa efektif sistem jemput bola dalam mencapai tujuan utamanya.

Kemudian peneliti juga melakukan wawancara dengan anggota KSPPS BMT Artha Buana Metro cabang mulyojati, terkait manfaat dari sistem layanan jemput bola, dalam wawancara tersebut beliau mengatakan:

---

<sup>7</sup>Wawancara Bapak Jomianto Muzaki ,selaku kepala cabang KSPPS BMTArtha Buana Metro Cabang Mulyojati ,pada tanggal 22 April 2024 pukul 09.00 WIB.

“menurut saya sistem layanan jemput bola dapat mendekatkan anggota dengan KSPPS BMT Artha Buana Metro. layanan jemput bola cukup baik saya dapat menyisihkan uang saya dan tidak perlu datang ke kantor untuk menabung nya. menurut saya faktor yang membuat layanan jemput bola ini berhasil adalah karyawan yang selalu membangun pendekatan dengan anggota BMT”<sup>8</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Juminten layanan jemput bola dapat mendekatkan anggota dengan KSPPS BMT Artha Buana Metro. layanan jemput bola sudah cukup baik jadi bisa menyisihkan uang sedikit demi sedikit. Faktor yang membuat layanan jemput bola berhasil yaitu dari karyawan atau marketing funding.

Layanan jemput bola yang sukses biasanya memiliki beberapa faktor kunci yang berkontribusi terhadap keberhasilannya. Oleh karena itu, peneliti melakukan wawancara kepada karyawan KSPPS BMT Artha Buana Metro cabang Mulyojati tentang faktor keberhasilan pelayanan sistem jemput bola yaitu :

“Faktor yang mempengaruhi pelayanan sistem jemput bola ini ada kejujuran, dari personal individu karyawan dan kedisiplinan”<sup>9</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas faktor yang mendukung keberhasilan implementasi sistem layanan jemput bola di BMT Artha Buana Metro cabang Mulyojati yaitu kejujuran dari personal individu karyawan, dan kedisiplinan. Kejujuran adalah kunci utama untuk membangun kepercayaan anggota, sedangkan kedisiplinan dapat meningkatkan mobilitas waktu para karyawan dan anggota.

---

<sup>8</sup>Wawancara kepada Juminten, selaku anggota dari KSPPS BMT Artha Buana Metro cabang Mulyojati, pada tanggal 23 April 2024

<sup>9</sup>Wawancara pada Ahmad Nur Fadillah, selaku karyawan KSPPS BMT Artha Buana Metro Cabang Mulyojati, pada tanggal 22 April 2024 pukul 12.00 WIB.

Peneliti melakukan wawancara lebih lanjut dengan kepala cabang KSPPS BMT Artha Buana Metro cabang mulyojati tentang kunci keberhasilan pelayanan sistem jemput bola, beliau mengatakan.

“Ada dukungan dari masyarakat jika masyarakat mendukung maka sistem layanan jemput bola ini akan berhasil, serta kejujuran petugas lapangan atau anggota menjadi faktor utama pelayanan sistem jemput bola ini berhasil”<sup>10</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas dari sudut pandang manajemen, keberhasilan layanan jemput bola yang pertama harus ada dukungan dari masyarakat maka layanan jemput bola akan berhasil, kedua anggota harus merasa terbantu dengan setiap kunjungan karyawan BMT dan yang ketiga kejujuran petugas lapangan atau anggota.

Wawancara dengan karyawan BMT Artha Buana tentang yang menjadi indikator untuk melihat efektivitas dari layanan jemput bola, beliau mengungkapkan:

“iya untuk melihat apakah layanan jemput bola efektif kami melakukan survei dengan melihat kepuasan anggota, hasil yang kami peroleh, dan target yang tercapai sesuai dengan peraturan BMT.”<sup>11</sup>

Lebih lanjut wawancara dilakukan dengan anggota BMT Artha Buana tentang ke efektifan dari layanan jemput bola, beliau mengatakan:

“menurut saya layanan jemput bola ini sudah efektif karena saya puas dengan beberapa program yang mereka tawarkan.”<sup>12</sup>

---

<sup>10</sup>Wawancara bapak Jomianto Muzaki ,selaku kepala cabang KSPPS BMT Artha Buana Metro Cabang Mulyojati ,pada tanggal 22 April 2024 pukul 09.00 WIB.

<sup>11</sup> Wawancara Pada Ahmad Nur Fadillah ,selaku karyawan KSPPS BMT Artha Buana Metro Cabang Mulyojati ,pada tanggal 22 April 2024 pukul 12.00 WIB.

<sup>12</sup> Wawancara kepada Suratmi, selaku anggota dari KSPPS BMT Artha Buana Metro cabang Mulyojati,pada tanggal 23 April 2024

Adapula hasil wawancara dengan kepala cabang KSPPS BMT Artha Buana Metro tentang langkah-langkah yang dapat diambil untuk meningkatkan efektivitas layanan jemput bola berdasarkan umpan balik anggota BMT, beliau mengungkapkan:

“Untuk meningkatkan efektivitas layanan jemput bola berdasarkan umpan balik anggota, ada beberapa langkah konkret yang dapat kami ambil. Pertama, kami akan melakukan analisis mendalam terhadap umpan balik yang kami terima dari anggota melalui survei kepuasan. Kedua, kami akan memperbaiki proses operasional kami berdasarkan masukan dari anggota, termasuk memastikan bahwa waktu respon dan ketepatan layanan jemput bola ditingkatkan secara signifikan. Kami juga akan meningkatkan pelatihan dan pengembangan staf untuk memastikan mereka siap menghadapi tantangan dan memenuhi harapan anggota dengan lebih baik. Terakhir, kami akan mengimplementasikan program pemantauan berkelanjutan dan evaluasi rutin untuk memastikan bahwa perubahan-perubahan yang kami lakukan menghasilkan dampak yang positif. Dengan pendekatan ini, kami yakin dapat terus meningkatkan efektivitas layanan jemput bola kami dan memenuhi kebutuhan anggota BMT dengan lebih baik lagi.”<sup>13</sup>

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan sistem jemput bola ini sangat efektif. Hal ini terlihat dari kedisiplinan dan kejujuran para karyawan saat akan melakukan layanan jemput bola. Kemudian ada umpan balik dan kepuasan dari anggota karena selalu merasa terbantu dengan pelayanan yang dilakukan oleh karyawan sehingga mereka terus menggunakan produk BMT. Serta upaya yang diambil dari pihak BMT untuk terus meningkatkan efektivitas layanan jemput bola berdasarkan umpan balik dari anggota.

---

<sup>13</sup> Hasil Wawancara oleh Bapak Muzaki Kepala Cabang BMT Artha Buana Metro ,17 nov 2023 pukul 09.00 WIB

## **2. Kepuasan Anggota KSPPS BMT Artha Buana Metro Terhadap Sistem Layanan Jemput Bola**

Kepuasan adalah tanggapan atau perasaan individu terhadap suatu hal yang dianggap memuaskan atau sesuai dengan harapan, yang bisa berupa pengalaman positif atau kecewa setelah membandingkan ekspektasi mereka dengan kenyataan yang diterima dari produk atau layanan yang digunakan. Dalam konteks KSPPS BMT Artha Buana Metro, kepuasan anggota terhadap sistem layanan jemput bola dapat dipengaruhi oleh sejumlah faktor. Salah satunya adalah kerjasama yang baik antara tim internal BMT sangat penting untuk memastikan koordinasi yang efektif dalam mengelola dan menyediakan layanan jemput bola. Kolaborasi yang kuat antara berbagai departemen, termasuk pemasaran, operasi, dan layanan pelanggan, dapat memastikan bahwa permintaan anggota ditangani dengan cepat dan efisien.

Dengan demikian, peneliti melakukan wawancara dengan Ahmad Nur Fadillah sebagai karyawan KSPPS BMT Artha Buana tentang upaya mereka memberikan kepuasan kepada anggota sistem layanan jemput bola, beliau mengungkapkan:

“Sebagai karyawan BMT Artha Buana, kami berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada anggota kami melalui sistem jemput bola. Kami memahami pentingnya memberikan aksesibilitas yang lebih baik bagi anggota, terutama bagi mereka yang kesulitan datang ke kantor kami. Kami memiliki tim khusus yang siap menjemput bola sesuai dengan jadwal yang disepakati, dan memastikan anggota mendapatkan layanan dengan nyaman dan



efisien. Ini adalah salah satu upaya kami memastikan bahwa kebutuhan anggota terpenuhi dengan baik.”<sup>14</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas, diketahui bahwa upaya karyawan BMT Artha Buana memberikan kepuasan pada anggota adalah dengan menyusun tim khusus yang akan melakukan layanan jemput bola sehingga mereka bisa datang tepat waktu dan memberikan layanan terbaik kepada para anggota BMT.

Lebih lanjut, peneliti melakukan wawancara kepada Budi Santoso, umur 51 tahun selaku anggota KSPPS BMT Artha Buana Metro tentang apakah layanan sistem jemput bola ini memenuhi harapan dan kebutuhannya, beliau mengungkapkan:

“Tentu saja. Saya sangat puas dengan kualitas layanan jemput bola yang diberikan oleh BMT Artha Buana. Mereka selalu responsif dan tepat waktu dalam menjadwalkan kunjungan serta memberikan layanan langsung di lokasi yang saya tentukan. Ini memberi saya kenyamanan ekstra karena saya tidak perlu mengorbankan waktu untuk datang ke kantor mereka. Selain itu, tim mereka juga sangat ramah dan membantu dalam menjelaskan produk dan layanan yang saya butuhkan. Secara keseluruhan, layanan jemput bola ini benar-benar memenuhi harapan saya sebagai anggota BMT Artha Buana.”<sup>15</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Budi Santoso diketahui bahwa beliau puas dengan layanan sistem jemput bola yang dilakukan oleh BMT Artha Buana. Karyawan BMT sangat responsif dengan

---

<sup>14</sup>Wawancara Pada Ahmad Nur Fadillah ,selaku karyawan KSPPS BMT Artha Buana Metro Cabang Mulyojati ,pada tanggal 22 April 2024 pukul 12.00 WIB.

<sup>15</sup>Wawancara kepada Budi Santoso ,selaku anggota dari KSPPS BMT Artha Buana Metro cabang Mulyojati,pada tanggal 23 April 2024

permasalahan dan kebutuhan anggota sehingga para anggota merasa nyaman dan bisa memenuhi harapan mereka terkait BMT Artha Buana

Pernyataan di atas juga didukung oleh Ibu Apri Sukmawati, umur 31 tahun selaku anggota KSPPS BMT Artha Buana Metro cabang Mulyojati beliau mengatakan:

“Pengalaman saya dengan sistem layanan jemput bola yaitu dimana karyawan mendatangi langsung anggotanya untuk menabung atau pun menyetor uang angsurannya. Untuk mencapai tujuan keuangan saya sudah cukup baik. Saya sudah lumayan merasakan kepuasan terhadap layanan jemput bola karena saya sibuk maka layanan jemput bola ini sangat membantu saya. Dengan layanan jemput bola saya tidak perlu datang ke kantor dan meninggalkan pekerjaan saya. Manfaatnya yaitu saya cukup terbantu jika saya ingin mengambil uang tabungan saya tidak perlu ke kantor tinggal menelpon saja maka karyawan akan datang mengantar uang tersebut”<sup>16</sup>

Kemudian wawancara dengan Bapak Edi Putra yang telah menjadi anggota KSPPS BMT Arta Buana Metro sejak 2020, beliau mengatakan bahwa sistem layanan jemput bola tentu sangat membantu bagi para anggota karena banyak diantaranya berprofesi sebagai pedagang di pasar sehingga tidak memungkinkan untuk datang langsung ke lokasi BMT berada akibat terkendala waktu. Beliau juga menerangkan bahwa layanan ini tentu membantu dari banyak pihak selain pedagang melainkan juga anggota-anggota lain dengan berbagai profesi sehingga mereka merasa puas dengan layanan sistem jemput bola.<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup>Wawancara kepada Apri Sukmawati, selaku anggota dari KSPPS BMT Artha Buana Metro cabang Mulyojati, pada tanggal 23 April 2024

<sup>17</sup>Wawancara kepada Edi Putra, selaku anggota dari KSPPS BMT Artha Buana Metro cabang Mulyojati, pada tanggal 23 April 2024

Peneliti juga mewawancarai Ibu Ani Wulandari yaitu anggota KSPPS BMT Artha Buana Metro yang berprofesi sebagai penjual sayur. Beliau menyampaikan bahwa sistem layanan jemput bola ini menjadi solusi terbaik bagi mereka anggota yang terkendala tidak memiliki kendaraan. Dengan adanya sistem layanan ini, mereka tetap bisa menjadi anggota KSPPS BMT walau tidak dapat pergi langsung ke lokasi BMT.<sup>18</sup>

Selanjutnya, peneliti juga melakukan wawancara dengan Ibu Endah dan Ibu Darmiyanti, yaitu anggota KSPPS BMT Artha Buana Metro, yang keduanya adalah ibu rumah tangga dan merupakan kerabat dan tetangga. Mereka mengungkapkan faktor apa saja yang membuat layanan jemput bola berhasil memenuhi kebutuhan mereka dengan baik yaitu:

“Menurut kami, ada beberapa faktor kunci yang membuat layanan jemput bola BMT Artha Buana berhasil memenuhi kebutuhan kami dengan baik yaitu keterjangkauan dan kemudahan akses layanan, serta karyawan yang responsif dan tepat waktu.”<sup>19</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka kepuasan anggota dipengaruhi oleh kemudahan akses layanan dan kecepatan dan ketepatan karyawan dalam merespon segala kebutuhan anggota. Untuk mengukur kepuasan anggota, peneliti melakukan wawancara dengan karyawan BMT Artha Buana, beliau mengungkapkan:

“saya biasanya kalau mau mengukur kepuasan anggota dengan mengukur tingkat partisipasi anggota dalam acara atau program yang kami tawarkan. Partisipasi yang tinggi seringkali menunjukkan tingkat kepuasan yang baik. Kemudian ada umpan balik langsung dari

---

<sup>18</sup>Wawancara kepada Ani Wulandari, selaku anggota dari KSPPS BMT Artha Buana Metro cabang Mulyojati, pada tanggal 24 April 2024

<sup>19</sup>Wawancara kepada Endah dan Darmiyanti, selaku anggota dari KSPPS BMT Artha Buana Metro cabang Mulyojati, pada tanggal 24 April 2024

anggota dalam interaksi sehari-hari. Hal ini memberi saya wawasan langsung tentang kepuasan mereka.”<sup>20</sup>

Untuk mendukung pernyataan di atas, peneliti juga mewawancarai 2 (dua) orang yang baru bergabung menjadi anggota KSPPS BMT Artha Buana Metro yaitu Mahmudin dan Siti Solekah. Peneliti menanyakan alasan mereka bergabung ke BMT.

“Tetangga saya, Bapak Muzaki itu pengurus di BMT Artha. Beliau kenalin saya dengan layanan ini (layanan jemput bola), saya tertarik dan di lingkungan sini juga ada beberapa yang sudah gabung menjadi anggota BMT. Saya jadi merasa nyaman dan aman pakai jasa BMT, sistem layanan jemput bola permudah kami.”<sup>21</sup>

Lanjut Ibu Siti Solekah mengungkapkan alasannya bergabung dengan BMT Artha Buana Metro:

“Saya nabung tidak dalam jumlah besar, jadi tidak bisa dan tidak mau yang terlalu ribet. Kalau menurut saya BMT ini sangat tau kebutuhan orang-orang, jadi dipermudah pakai jemput bola ini. Saya kalau ambil atau mau nabung uang cukup SMS atau kirim pesan *Whatsapp*”<sup>22</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan anggota dapat di ukur dengan melihat partisipasi mereka dan umpan balik yang mereka lakukan. Hal ini sesuai dengan indikator kepuasan anggota yang menjelaskan tiga faktor anggota puas dengan layanan sistem jemput bola yaitu kinerja karyawan BMT sesuai dengan harapan anggota, anggota berminat untuk melakukan kunjungan atau

---

<sup>20</sup> Hasil Wawancara oleh Bapak Hasan Karyawan BMT Artha Buana Metro ,17 nov 2023 pukul 09.00 WIB

<sup>21</sup>Wawancara kepada Mahmudin,selaku anggota dari KSPPS BMT Artha Buana Metro cabang Mulyojati,pada tanggal 25 April 2024

<sup>22</sup>Wawancara kepada Siti Solekah,selaku anggota dari KSPPS BMT Artha Buana Metro cabang Mulyojati,pada tanggal 25 April 2024

mengikuti produk yang ditawarkan, serta anggota bersedia merekomendasikan produk ke teman, saudara, tetangga dan lainnya.

Kemudian, faktor yang membuat sistem ini berhasil adalah faktor kepercayaan antara anggota dengan pihak karyawan halangan dari sebuah kegiatan pasti ada seperti jarak, cuaca. Namun manfaat yang dapat diambil dari sistem layanan jemput bola ini dengan layanan ini lebih mudah tidak perlu repot ke kantor untuk mengantar uang yang akan ditabung atau ingin membayar angsuran.

Wawancara dengan Ibu Suratmi selaku anggota KSPPS BMT Artha Buana, beliau mengungkapkan kepuasan terhadap program BMT:

“Saya merasa bahwa layanan jemput bola ini sangat bermanfaat untuk menghemat biaya perjalanan dan lebih efisien. Karena itu ketika pihak BMT menawarkan program-program yang ada disana ya saya ikuti, bahkan ada beberapa program BMT yang saya ambil. Itu karena saya puas juga dengan program-program mereka.”<sup>23</sup>

Pernyataan di atas didukung oleh Bapak Edi Putra selaku anggota KSPPS BMT Artha Buana Metro, dalam wawancaranya beliau mengungkapkan:

“ya saya sangat puas dengan layanan BMT Artha Buana, sehingga saya selalu berminat untuk mengikuti program-program BMT. Hal itu karena saya mengalami sendiri bagaimana BMT memberikan pelayanan yang ramah, transparan, dan mendukung dalam pengelolaan keuangan saya. Selain itu, program-program BMT seperti layanan jemput bola telah sangat memudahkan saya dalam bertransaksi dan melakukan aktivitas keuangan sehari-hari. Saya merasa bahwa BMT memahami kebutuhan dan nilai-nilai saya sebagai

---

<sup>23</sup> Hasil Wawancara oleh Ibu Suratmi selaku anggota Cabang BMT Artha Buana Metro, 17 Nov 2023 pukul 19.00 WIB

anggota, dan mereka terus berinovasi untuk memberikan layanan yang lebih baik dan relevan.”<sup>24</sup>

Wawancara di atas menunjukkan bahwa anggota KSPPS BMT Artha Buana Metro selalu puas dengan program-program BMT terutama pada layanan jemput bola. Hal tersebut terlihat dari minat mereka yang terus menggunakan program BMT bahkan mengambil beberapa program-program lainnya. Mereka sangat loyal dengan program-program yang dimiliki BMT sehingga mereka terus mengikutinya.

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka yang menjadi faktor kepuasan Anggota KSPPS BMT Artha Buana Metro terhadap sistem Layanan Jemput Bola adalah sebagai berikut:

- a. Ketepatan dan Keteraturan: Anggota akan merasa puas jika layanan jemput bola tersedia secara konsisten sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Ketepatan waktu dalam penjemputan dan pengantaran sangat penting untuk memenuhi kebutuhan dan ekspektasi anggota.
- b. Kualitas Layanan: Kualitas layanan jemput bola mencakup beberapa aspek, seperti kebersihan kendaraan, kenyamanan perjalanan, dan perilaku pengemudi.
- c. Komunikasi yang Efektif: Komunikasi yang jelas dan tepat waktu antara penyedia layanan dan anggota sangat penting. Informasi tentang jadwal, perubahan layanan, atau masalah teknis harus

---

<sup>24</sup> Hasil Wawancara oleh Bapak Edi Putra selaku anggota Cabang BMT Artha Buana Metro ,17 Maret 2023 pukul 19.00 WIB

disampaikan dengan baik agar anggota merasa terhubung dan diinformasikan.

- d. Umpan Balik dan Pengelolaan Keluhan: Menerima umpan balik dari anggota dan menangani keluhan dengan cepat dan efektif adalah penting untuk meningkatkan kepuasan. Tanggapan yang baik terhadap masukan dan keluhan anggota akan menunjukkan bahwa penyedia layanan peduli terhadap kebutuhan dan kepuasan mereka.

### **C. Analisis Efektivitas Sistem Layanan Jemput Bola Terhadap Kepuasan Anggota KSPPS BMT Artha Buana Metro Cabang Mulyojati.**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan dilapangan kepada kepala cabang, karyawan dan anggota KSPPS BMT Artha Buana Metro Cabang Mulyojati, yaitu para informan telah memberikan respons yang berbeda-beda, meskipun pada dasarnya mereka menyampaikan hal yang serupa. Masing-masing informan telah memberikan penjelasan mengenai efektivitas sistem layanan bola serta kepuasan para anggota. Berikut adalah analisis efektivitas Sistem Layanan Jemput Bola Terhadap Kepuasan Anggota KSPPS BMT Artha Buana Metro Cabang Mulyojati:

#### **1. Efektivitas Layanan Jemput Bola**

Dari hasil wawancara dengan kepala cabang, karyawan dan anggota KSPPS BMT Artha Buana Metro menunjukkan bahwa layanan jemput bola sudah sangat efektif. Dikatakan efektif karena hasil wawancara menunjukan bahwa pertama, tujuan dan sasaran dari sistem layanan jemput bola berjalan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan

oleh BMT. Kedua, adanya sumber daya khusus yang untuk melaksanakan sistem layanan jemput bola sehingga berjalan dengan efisien. Ketiga, memiliki input dan output yaitu adanya permintaan dari anggota untuk melakukan transaksi serta tanggapan atas permintaan tersebut.

Suatu kegiatan dikatakan efektif apabila dilakukan dengan tepat dan menghasilkan dampak yang positif. Sebuah sistem layanan dianggap efektif ketika dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan sesuai dengan aturan atau target yang ditetapkan oleh instansi atau lembaga terkait. Selain itu, berdasarkan hasil wawancara dengan para narasumber, mereka mengatakan bahwa sistem layanan jemput bola ini efektif karena mereka puas dengan hasil dan layanan dari program layanan jemput bola BMT.

Hasil analisis di atas mengacu pada indikator teori efektivitas David Krech, Richard S. Cruthfield dan Egerton L. Ballachey, secara umum indikator efektivitas adalah:

- a. Jumlah hasil yang bisa dikeluarkan. Hasil dapat dilihat dari perbandingan antara pemasukan dengan pengeluaran. Berdasarkan hasil wawancara dengan para narasumber yaitu Bapak Jomianto selaku Kepala Cabang dan Bapak Ahmad Nur selaku Karyawan BMT Artha Buana, mengatakan bahwa layanan jemput bola mendapatkan input dan output berupa banyaknya permintaan anggota dan respon pemenuhan permintaan yang dilakukan oleh karyawan BMT.
- b. Tingkat kepuasan yang diperoleh dari seluruh anggota KSPPS BMT Arta Buana Metro. Berdasarkan hasil wawancara, menunjukkan



adanya kepuasan para anggota BMT Artha Buana dengan layanan jemput bola yang diberikan oleh karyawan BMT. Adapun beberapa hal yang membuat anggota merasa puas yakni; layanan yang memudahkan anggota, efektif dan efisien terhadap background pekerjaan mereka, dan dapat memberikan jaminan rasa aman kepada seluruh anggota.

- c. Produk kreatif. Dari hasil wawancara dengan Bapak Jomianto selaku Kepala Cabang dan Ibu Endah serta Bapak Solikin selaku anggota BMT, mereka mengatakan bahwa layanan jemput bola merupakan program yang sangat bagus karena memberikan kemudahan dan kenyamanan saat akan melakukan transaksi keuangan sehingga memudahkan para anggota yang memiliki banyak kendala atau kesulitan terkait waktu dan tenaga.
- d. Intensitas yang akan dicapai dalam indikator yang digunakan dalam mengukur efektivitas pelayanan yang dilakukan oleh suatu lembaga. Dari hasil wawancara dengan Bapak Jomianto selaku Kepala Cabang dan Bapak Ahmad Nur selaku Karyawan BMT Artha Buana, untuk mengukur efektivitas layanan jemput bola adalah dengan melihat penghasilan dan penambahan anggota setiap tahunnya. Dengan demikian BMT Artha Buana dapat mengetahui apakah sudah terpenuhinya target yang ditetapkan.

Berdasarkan hasil analisis di atas maka dapat disimpulkan bahwa, layanan jemput bola dinilai sangat efektif. Hal ini terbukti dari beberapa

faktor. Pertama, tujuan dan sasaran sistem layanan jemput bola berjalan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh BMT. Kedua, adanya alokasi sumber daya khusus untuk mendukung operasional layanan ini memastikan efisiensi dalam pelaksanaannya. Ketiga, terdapat interaksi yang aktif antara anggota yang meminta layanan transaksi dan respons positif dari karyawan BMT dalam memenuhi permintaan tersebut. Selain itu, hasil wawancara juga menunjukkan kepuasan yang tinggi dari anggota terhadap layanan jemput bola yang disediakan oleh BMT Artha Buana, dengan menyebutnya sebagai program yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam melakukan transaksi keuangan.

Analisis ini mengacu pada teori efektivitas David Krech, Richard S. Crutchfield, dan Egerton L. Ballachey, yang mengidentifikasi indikator efektivitas seperti jumlah hasil yang dihasilkan, tingkat kepuasan anggota, kreativitas produk, dan intensitas pencapaian target. Dengan demikian, evaluasi yang komprehensif ini membantu BMT Artha Buana untuk memonitor dan memastikan pencapaian target yang telah ditetapkan secara teratur.

## **2. Sistem Pelayanan Jemput Bola KSPPS BMT Artha Buana Metro**

Sistem layanan jemput bola (door to door) yang diterapkan oleh KSPPS BMT Artha Buana Metro Cabang Mulyojati merupakan bagian dari strategi pelayanan yang bertujuan meningkatkan aksesibilitas layanan keuangan bagi anggotanya. Hal ini mencakup pengantaran langsung layanan ke lokasi yang diinginkan oleh anggota, dengan tujuan utama

untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam mengakses produk dan layanan BMT.

Penggunaan sistem jemput bola sebagai bagian dari promosi dan strategi pemasaran perusahaan juga bertujuan untuk menarik dan mempertahankan anggota, sehingga dapat meningkatkan volume penjualan produk dan layanan BMT. Dengan demikian, efektivitas sistem ini dinilai dari sejauh mana tujuan-tujuan ini tercapai, baik dalam meningkatkan aksesibilitas, kepuasan anggota, mengurangi biaya operasional, maupun meningkatkan efisiensi waktu.

Sistem layanan jemput bola ini berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada anggota BMT Artha Buana. Kualitas pelayanan merujuk pada aspek ketepatan waktu, kesopanan, kemudahan akses, dan kenyamanan para anggota. Untuk mengetahui kualitas pelayanan jemput bola, maka harus mengacu pada 5 indikator dibawah ini. Penjelasan kelima indikator tersebut berdasarkan hasil analisis dari wawancara dan pengamatan sistem layanan jemput bola KSPPS BMT Artha Buana Metro Cabang Mulyojati:

- a. Tangibles (Bukti Fisik): Berdasarkan hasil wawancara dengan para narasumber yaitu Bapak Jomianto selaku Kepala Cabang dan Bapak Ahmad Nur selaku Karyawan BMT Artha Buana yang menerangkan dan sepakat bahwa sistem layanan jemput bola ini telah menunjukkan eksistensinya kepada para anggota, hal tersebut terlihat pada fasilitas

pelayanan, sarana dan prasarana, penampilan karyawan yang sopan dan ramah.

- b. Reliability (kehandalan): dari hasil wawancara dengan Bapak Budi Santoso dan Ibu Apri Sukmawati selaku anggota BMT Artha Buana Metro, menegaskan bahwa sistem jemput bola sangat membantu karena keteraturan dan ketepatan dalam menjadwalkan kunjungan serta pengantaran layanan langsung ke lokasi anggota. Keandalan dalam memenuhi jadwal ini menjadi salah satu aspek penting dalam memastikan kepuasan anggota.
- c. Responsiveness (ketanggapan): Berdasarkan wawancara dengan anggota seperti Ibu Suratmi, sistem jemput bola dinilai efektif karena karyawan BMT Artha Buana Metro Cabang Mulyojati selalu datang tepat waktu, ramah, dan memberikan penjelasan yang jelas mengenai produk dan layanan.
- d. Assurance (Jaminan): dari hasil wawancara dengan para anggota BMT Artha Buana Metro yakni Ibu Juminten, Ibu Apri Sukmawati, dan Bapak Edi Putra, mereka menjelaskan bahwa kedisiplinan dan kejujuran yang diberikan oleh karyawan telah meyakinkan mereka untuk memberikan kepercayaan kepada BMT Artha Buana Metro.
- e. Empathy (empati): Anggota seperti Ibu Apri Sukmawati, Bapak Edi Putra, dan Ibu Ani Wulandari mengungkapkan bahwa sistem jemput bola memberikan kemudahan akses tanpa harus datang langsung ke kantor BMT. Mereka merasa puas karena layanan ini memungkinkan

mereka untuk tetap menggunakan layanan keuangan BMT dengan lebih nyaman dan efisien, sesuai dengan kesibukan dan keterbatasan waktu masing-masing anggota.

Berdasarkan analisis di atas, maka dapat disimpulkan bahwa penggunaan sistem jemput bola juga merupakan bagian dari upaya promosi dan pemasaran perusahaan untuk menarik dan mempertahankan anggota, yang diharapkan dapat meningkatkan volume penjualan produk dan layanan BMT. Kualitas pelayanan jemput bola dinilai berdasarkan lima indikator utama: bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati, yang diperoleh dari hasil analisis wawancara dengan kepala cabang, karyawan, dan anggota BMT Artha Buana Metro Cabang Mulyojati. Para anggota menunjukkan kepuasan terhadap sistem ini karena ketersediaan layanan yang tepat waktu, ramah, dan memberikan penjelasan yang jelas mengenai produk dan layanan, serta memudahkan akses tanpa perlu datang langsung ke kantor BMT.

### **3. Kepuasan Anggota KSPPS BMT Artha Buana Metro Terhadap Sistem Layanan Jemput Bola**

Kepuasan anggota adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang merupakan hasil perbandingan dari persepsi kinerja produk dan harapannya. Anggota tidak akan merasa puas apabila anggota mempunyai persepsi bahwa harapannya belum terpenuhi. Kepuasan anggota adalah faktor terpenting bagi BMT. Adapun yang menjadi faktor kepuasan

anggota terhadap pelayanan sistem jemput bola yang diberikan oleh karyawan BMT Artha Buana adalah:

- a. Kejujuran dan Kedisiplinan: Karyawan dan anggota menyoroti pentingnya kejujuran dan kedisiplinan dalam menjalankan sistem jemput bola. Kepercayaan yang dibangun melalui kejujuran dalam proses pelayanan serta kedisiplinan dalam menjaga ketepatan waktu memberikan kontribusi besar terhadap kepuasan anggota.
- b. Dukungan Masyarakat dan Responsifitas: Dukungan dari masyarakat dan responsifitas karyawan dalam menanggapi kebutuhan anggota juga menjadi faktor penting dalam keberhasilan sistem ini. Kepercayaan dari masyarakat serta tanggapan yang cepat terhadap permintaan anggota turut mendukung efektivitas pelayanan jemput bola.

Penjelasan di atas menunjukkan bahwa kepuasan anggota BMT Artha Buana Metro berdasarkan kedisiplinan dan kejujuran para karyawan BMT sehingga mendapatkan respons yang baik dari masyarakat. Selain itu, untuk mengukur kepuasan para anggota BMT harus dilihat berdasarkan indikator kepuasan. Berdasarkan hasil wawancara kepada kepala manager, karyawan dan anggota KSPPS BMT Artha Buana, maka yang menjadi indikator kepuasan anggota terhadap sistem layanan jemput bola adalah:

- a. Kesesuaian harapan anggota BMT Artha Buana Metro

Berdasarkan hasil wawancara dengan para anggota KSPPS Artha Buana Metro sebagai narasumber antarlain; Ibu Apri Sukmawati, Ibu

Siti Solekah, dan Bapak Mahmudin, mereka menyatakan kepuasan terhadap sistem layanan jemput bola KSPPS BMT Artha Buana. Hal tersebut disebabkan oleh pelayanan yang diberikan oleh karyawan BMT Artha Buana Metro sangat baik, ramah, sopan, dan penjelasannya yang mudah dipahami oleh para anggota. Selain itu, karyawan BMT Artha Buana Metro juga menjelaskan bahwa untuk mengukur kepuasan anggota adalah dengan melihat tingkat partisipasi dalam program atau acara yang ditawarkan, serta melalui umpan balik langsung dari anggota. Partisipasi yang tinggi dan umpan balik positif menunjukkan tingkat kepuasan yang baik terhadap layanan jemput bola.

b. Minat berkunjung kembali

Kepala Cabang KSPPS BMT Artha Buana Metro yakni Bapak Jomianto menekankan bahwa peningkatan jumlah anggota dan volume transaksi keuangan dapat menjadi indikator keberhasilan sistem jemput bola. Hal ini mencerminkan bahwa layanan tersebut efektif dalam menarik minat anggota baru dan memperluas pangsa pasar BMT. Selain itu, dari wawancara dengan para anggota BMT Artha Buana Metro, mereka mengungkapkan keinginan mereka untuk terus menggunakan produk-produk yang ada di BMT. Keinginan tersebut dipengaruhi oleh faktor pelayanan yang diberikan oleh karyawan BMT Artha Buana Metro.

c. Kesiapan Merekomendasikan

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Mahmudin anggota KSPPS BMT Artha Buana Metro, beliau menjelaskan bahwa awal mula ia tertarik bergabung dengan BMT adalah karena saran dari tetangganya. Karena banyak teman dan tetangganya yang merekomendasikan untuk bergabung dengan BMT Artha Buana akhirnya ia mendaftarkan diri sebagai anggota dan masih menjadi anggota sampai saat ini.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka diketahui bahwa anggota puas dengan layanan sistem jemput bola di BMT Artha Buana Metro, hal tersebut terlihat dari rekomendasi yang mereka berikan kepada Bapak Mahmudin sehingga beliau tertarik bergabung dengan BMT Artha Buana Metro.

Analisis di atas menggambarkan bahwa kepuasan anggota BMT Artha Buana Metro sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor kunci, yaitu kejujuran dan kedisiplinan karyawan dalam menjalankan sistem jemput bola, responsifitas mereka terhadap kebutuhan anggota, serta kesiapan untuk merekomendasikan layanan kepada orang lain. Faktor-faktor ini tercermin dalam tingkat partisipasi anggota dalam program-program yang ditawarkan, umpan balik positif yang mereka berikan, serta minat mereka untuk kembali menggunakan layanan BMT tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan anggota tidak hanya tergantung pada kualitas layanan yang diberikan, tetapi juga pada bagaimana layanan tersebut memenuhi



harapan dan kebutuhan anggota serta mendapatkan dukungan dari masyarakat sekitar.

Berdasarkan analisis di atas, sistem layanan jemput bola yang diterapkan oleh KSPPS BMT Artha Buana Metro Cabang Mulyojati terbukti efektif dalam meningkatkan kepuasan anggota. Keteraturan, ketepatan, kualitas layanan, dan kemudahan akses adalah faktor utama yang membantu sistem ini berhasil memenuhi ekspektasi anggota. Dengan memanfaatkan indikator keberhasilan yang tepat yaitu kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan kesediaan untuk merekomendasikan produk BMT, maka KSPPS BMT Artha Buana Metro dapat terus meningkatkan efektivitas sistem jemput bola untuk mendukung pertumbuhan dan kepuasan anggota secara berkelanjutan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa sistem layanan jemput bola yang dilakukan oleh KSPPS BMT Artha Buana Metro cabang Mulyojati terbukti efektif dalam meningkatkan kepuasan anggota. Keberhasilan sistem layanan jemput bola diukur dengan beberapa indikator, yaitu; efektivitas sistem layanan jemput bola, pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada anggota, dan tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan tersebut. Hasil wawancara menunjukkan bahwa anggota merasakan manfaat yang signifikan dari sistem ini. Faktor-faktor kepuasan anggota terhadap sistem layanan jemput bola mencakup ketepatan dan keteraturan layanan, kualitas pelayanan, komunikasi yang efektif, dan umpan balik yang baik. Selain itu, adanya dukungan masyarakat, kemampuan karyawan dalam memenuhi kebutuhan anggota, dan ketersediaan layanan yang memadai.

#### **B. Saran**

Saran untuk meningkatkan efektivitas dan kepuasan anggota terhadap sistem layanan jemput bola adalah dengan terus meningkatkan kualitas layanan, memperkuat komunikasi antara penyedia layanan dan anggota, serta meningkatkan respons terhadap umpan balik dan keluhan. Selain itu, penting untuk mempertahankan kepercayaan anggota dengan menjaga integritas dan

kualitas pelayanan. Dukungan masyarakat juga perlu dipertahankan dan ditingkatkan melalui upaya pemasaran yang efektif dan komunikasi yang transparan. Dengan demikian, sistem layanan jemput bola dapat terus menjadi salah satu strategi yang efektif dalam meningkatkan kepuasan anggota dan pertumbuhan KSPPS BMT Artha Buana Metro cabang Mulyojati.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul ghafar , widiyanto,, Bmt praktik dan kasus, (Grafindo, Jakarta, 2016)
- Ahmad nur ismail,Efektifitas manajemen mutu pesantren, (bantul: Sinar Grafika, 2022)
- Ajija, Ahmad Hudaifah, Wasiaturrahma, Sulistyaningsih, L. & Azzizah, Koperasi BMT: Teori, Aplikasi dan Inovasi. (Inti Media Komunika 2018)
- Albi Anggito dan johan setiawan ,Metodologi penelitian kualitatif (Jawa Barat :CV Jejak,2018)
- Andi Aditya putra,"Efektivitas pelayanan publik pada kantor sekretariat Daerah Kabupaten Wajo",Jurnal akutansi Manajemen dan Akutansi,Vol.3 No 01 (Januari 2023)
- Avina Syarah dkk,"Tinjauan Pelaksanaan Personal selling dalam penjualan Aplikasi Edulogy Pada perusahaan PT.Mandiri Abadi Teknologi Bandung Tahun 2019",prodi D3 manajemen pemasaran, fakultas Ilmu Terapan Vol.6 No.01 (April 2020)
- Awanda Anjani,, "Analisis Strategi Pemasaran Melalui Layanan Jemput Bola Untuk Meningkatkan Motivasi Anggota Menabung Di Kspps Sembawa kec.purwokerto, (Skripsi), Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam purwokerro, 2021
- Buchari Alma, *Manajemen Bisnis Syariah* , Bandung: Alfabeta, 2014
- Catharina Vista Okta Frida, *Manajemen Perbankan* ,Yogyakarta: Garudhawaca, 2020
- Danim, S. Motivasi kepemimpinan & efektivitas kelompok (2012)
- Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta:Andi Ofset, 2015
- Hendri Chandra, *Marketing Untuk Orang Awam*,Palembang:Maxicom,2021
- Hermawan, H. (Vol.1 2017). Pemasaran Syariah di Lembaga Keuangan Mikro Islam : Konsep dan Implementasi di Puskopsyah D.I.Yogyakarta. Jurnal Perisai
- Hidayat, S. (Vol.3 No.1) Efektifitas Manajemen Sumber Daya Manusia di Lembaga Keuangan Syariah (KJKS dan UJKS) Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan dan Kredibilitas Lembaga. Jurnal Ekonomi dan Hukum Islami,2013
- Huda H, Baitul Mal wa Tamwil. Jakarta: Amzah,2016

- Imam Gunawan, *Metode penelitian Kualitatif* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013)
- Jans Willianto, “Efektivitas Program Daerah Pemberdayaan Masyarakat (PDPM),” Universitas Tadulako Vol. 06 Oktober 2020
- Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, Jakarta: Raja Grafindo, 2014
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, 2018
- Krech, D. & Crutchfield, R. S. *Theory and problems of social psychology* (New York: McGraw-Hill. 2015)
- Kumara, agus ria, *metodologi penelitian kualitatif*. (Yogyakarta : Universitas ahmad Dahlan, 2018)
- Martono, N. *Metode penelitian kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder* (Raja Grafindo Persada: 2010)
- Meithaini Indrasari, *pemasaran & Kepuasan pelanggan* (Jawa Timur: Unitomo press, 2019)
- Mia silostiwati “Efektifitas sistem jemput bola pada bprs mitra agrho usaha bandar lampung”. (Skripsi) fakultas ekonomi dan bisnis islam Institut Agama Islam Negeri Metro, (2020)
- Muhammad Akbar dkk “*Peran BMT NU Dalam Pemberdayaan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM) Di Kecamatan Pringsewu*” Jurnal Az-Azahra : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam, Vol 01 (Agustus 2023)
- Mulyadi, *Sistem Akutansi*, Jakarta: Salemba Empat, 2013
- Naqiyah & Nita Triana, *Rekonstruksi BMT Sebagai Lembaga Keuangan Alternatif*, (Bantul Yogyakarta: pustaka ilmu, 2021)
- Nasution, M.A., *Metode Research*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2012
- Nurjanah, S. (2014). Efektivitas Pelaksanaan Program Pengembangan Kewirausahaan Usaha Mikro Kecil dan Menengah Oleh Dinas Koperasi Usaha Mikro Kecil dan Menengah Kota Pekanbaru. Jom Fisip.
- Puspitasari, D. (n.d.). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota (Studi Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengairan). JOM Fisip.
- Rahmadi, *pengantar metodologi penelitian* (Banjarmasin: anatasari press, 2011),
- Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2016
- Safuan Alfandi, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, Solo : Sendang Ilmu, 2002

- Salimah Nur, Analisis Strategi Pemasaran Melalui Layanan Jemput Bola Untuk Meningkatkan Motivasi Anggota Menabung Di Kspps Hanada Quwais Sembada Kc. Purwokerto, (Skripsi), Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Jember, 2018
- Sofjan Assauri, *Manajemen Pemasaran* ,jakarta: rajawali pers, 2014
- Sriyani, *Sosiologi Pedesaan*,Yogyakarta: Zahir Publishing,2022
- Steers, Richard M, *Efektivitas Organisasi*, Jakarta: Erlangga,2014
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* Cet. 26. Bandung: Alfabeta,2019
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Cet. 26. Bandung: Alfabeta,2016
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2013
- Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan ,Jakarta : Sinar Grafika, 2009

# **LAMPIRAN**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki. Hajar Dewantara 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id), e-mail: [iaim@metrouniv.ac.id](mailto:iaim@metrouniv.ac.id)

Nomor : B-1312/In.28.3/D.1/TL.00/05/2023 Metro, 05 Mei 2023  
Lampiran : -  
Perihal : **PEMBIMBING SKRIPSI**

Kepada Yth,  
Mat Jalil (Dosen Pembimbing Skripsi)  
Di-  
Tempat

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dalam rangka menyelesaikan studinya, maka kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk membimbing mahasiswa dibawah ini:

Nama : Ariana Utami  
NPM : 2003021013  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul : Efektivitas Sistem Layanan Jemput Bola Terhadap Kepuasan Anggota KSPPS BMT Artha Buana Metro Cabang Mulyojati

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Dosen Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal sampai dengan penulisan skripsi, dengan tugas untuk mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi skripsi Bab I s.d Bab IV
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK Pembimbing Skripsi ditetapkan oleh Fakultas
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah/skripsi yang ditetapkan oleh IAIN Metro
4. Banyaknya halaman skripsi antara 60 s.d 120 halaman dengan ketentuan sebagai berikut:
  - a. Pendahuluan  $\pm$  1/6 bagian
  - b. Isi  $\pm$  2/3 bagian
  - c. Penutup  $\pm$  1/6 bagian

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih

*Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Wakil Dekan Bidang Akademik dan  
Kelembagaan FEBI

**Putri Swastika**



## **OUTLINE**

### **EFEKTIVITAS SISTEM LAYANAN JEMPUT BOLA TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KSPPS BMT ARTHA BUANA METRO CABANG MULYOJATI**

**HALAMAN SAMPUL**

**HALAMAN JUDUL**

**NOTA DINAS**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**ABSTRAK**

**ORISINALITAS PENELITIAN**

**MOTTO**

**HALAMAN PERSEMBAHAN**

**KATA PENGANTAR**

**DAFTAR ISI**

**DAFTAR TABEL**

**DAFTAR GAMBAR**

**DAFTAR LAMPIRAN**

**BAB I PENDAHULUAN**

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Pertanyaan Penelitian
- C. Tujuan dan Manfaat Penelitian
- D. Penelitian Relevan

**BAB II LANDASAN TEORI**

- A. Efektivitas
  - 1. Pengertian Efektivitas
  - 2. Ukuran Efektivitas
- B. Sistem Jemput Bola (*Personal Selling*)
  - 1. Kelebihan Jemput Bola
  - 2. Manfaat Personal Selling
  - 3. Proses Personal Selling

- C. Kepuasan Nasabah
  - 1. Pengertian Kepuasan Nasabah
  - 2. Teori Kepuasan Nasabah
- D. *Baitul Maal wa Tamwil* (BMT)
  - 1. Kegiatan Usaha BMT
  - 2. Fungsi BMT
  - 3. Peran BMT

### **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

- A. Jenis Dan Sifat Penelitian
- B. Sumber Data
- C. Teknik Pengumpulan Data
- D. Teknik Analisis Data

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

- A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian
- B. Tujuan, Visi dan Misi
- C. Produk-Produk BMT
- D. Struktur Organisasi BMT Artha Buana Metro
- E. Efektivitas Sistem Layanan Jemput Bola Terhadap Kepuasan Anggota KSPPS BMT Artha Buana Metro
- F. Faktor-Faktor Kepuasan Anggota KSPPS BMT Artha Buana Metro Terhadap Sistem Layanan Jemput Bola
- G. Analisis efektivitas sistem layanan jemput bola terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Artha Buana Metro Cabang Mulyojati.

### **BAB V PENUTUP**

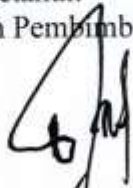
- A. KESIMPULAN
- B. SARAN

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

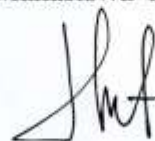
### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Mengetahui.  
Dosen Pembimbing



**Dr. Mat Jalil M. Hum**  
**NIP.196208121998031001**

Metro, 26 Januari 2024  
Mahasiswa Ybs



**Ariana Utami**  
**NPM.2003021013**

## **ALAT PENGUMPUL DATA (APD)**

### **EFEKTIVITAS SISTEM LAYANAN JEMPUT BOLA TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KSPPS BMT ARTHA BUANA METRO CABANG MULYOJATI**

#### **A. Petunjuk Pelaksanaan**

1. Wawancara terpimpin
2. Selama Penelitian berlangsung, peneliti mencatat dan mendeskripsikan hasil wawancara
3. Waktu pelaksanaan wawancara sewaktu-waktu masih bisa dapat berubah mengikuti perkembangan situasi dan kondisi di lapangan.

#### **Pedoman Wawancara Kepada Manager KSPPS BMT Artha Buana Metro**

1. Bagaimana sistem proses jemput bola diatur dan dijalankan?
2. Apa yang menjadi tujuan utama dari penerapan sistem layanan jemput bola ini?
3. Apa yang menjadi indikator keberhasilan dari sistem layanan jemput bola ini?
4. Seberapa efektif menurut Anda sistem layanan jemput bola dalam memenuhi kebutuhan anggota?
5. Apakah ada perubahan yang terjadi dalam kepuasan anggota sejak diterapkannya sistem layanan jemput bola ini?
6. Dari sudut pandang manajemen, Apa saja tantangan atau hambatan yang dihadapi dalam menjalankan sistem layanan jemput bola?
7. Bagaimana BMT mengatasi masalah yang mungkin muncul saat menerapkan atau meningkatkan sistem jemput bola ini?
8. Apakah ada perubahan atau peningkatan yang perlu dilakukan dalam sistem layanan jemput bola untuk meningkatkan kepuasan anggota?

### **Pedoman Wawancara Karyawan KSPPS BMT Artha Buana Metro**

1. Seberapa sering Anda berinteraksi dengan anggota terkait sistem layanan jemput bola?
2. Bagaimana pengalaman Anda dalam memberikan layanan jemput bola kepada anggota?
3. Apakah Anda merasa sistem layanan jemput bola telah efektif dalam memenuhi kebutuhan anggota?
4. Apakah Anda pernah menerima umpan balik dari anggota terkait sistem layanan jemput bola? Jika ya, apa yang mereka katakan?
5. Menurut Anda, apa faktor-faktor yang mendukung keberhasilan implementasi sistem pelayanan jemput bola di BMT?
6. Adakah kendala atau hambatan operasional yang perlu diatasi untuk meningkatkan kinerja sistem pelayanan ini?

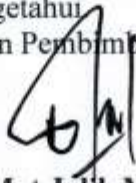
### **Pedoman Wawancara Kepada Anggota KSPPS BMT Artha Buana Metro**

1. Bagaimana pengalaman Anda dengan layanan jemput bola dari KSPPS Artha Buana Metro?
2. Apakah layanan jemput bola telah memenuhi harapan dan kebutuhan Anda sebagai anggota?
3. Seberapa puaskah Anda dengan sistem layanan jemput bola yang disediakan?
4. Apakah ada aspek tertentu dari layanan jemput bola yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan?
5. Menurut Anda, faktor apa yang membuat layanan jemput bola berhasil memenuhi kebutuhan Anda dengan baik?
6. Apakah sistem layanan jemput bola telah meningkatkan loyalitas Anda terhadap KSPPS BMT Artha Buana Metro Cabang Mulyojati?

**B. Pedoman Dokumentasi**

- a. Foto dengan pihak KSPPS BMT Artha Buana Metro
- b. Dokumen Jumlah Anggota
- c. Voice Note

Mengetahui  
Dosen Pembimbing



**Dr. Mat Jalil. M. Hum**  
**NIP.196208121998031001**

Metro, 26 Januari 2024

Mahasiswa Ybs



**Ariana Utami**  
**NPM.2003021013**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-0768/In.28/D.1/TL.00/03/2024  
Lampiran : -  
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,  
Manager BMT ARTA BUANA  
METRO CABANG MULYOJATI  
di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-0769/In.28/D.1/TL.01/03/2024,  
tanggal 07 Maret 2024 atas nama saudara:

Nama : **ARIANA UTAMI**  
NPM : 2003021013  
Semester : 8 (Delapan)  
Jurusan : S1 Perbankan Syari'ah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada Manager BMT ARTA BUANA METRO CABANG MULYOJATI bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di BMT ARTA BUANA METRO CABANG MULYOJATI, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "EFEKTIVITAS SISTEM LAYANAN JEMPUT BOLA TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KSPPS BMT ARTHA BUANA METRO CABANG MULYOJATI".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Bapak/Ibu untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, 07 Maret 2024  
Wakil Dekan Akademik dan  
Kelembagaan,



**Putri Swastika SE, M.IF**  
NIP 19861030 201801 2 001



**KOPERASI SIMPAN PINJAM PEMBIAYAAN SYARIAH (KSPPS)  
BMT ARTHA BUANA METRO**

Badan Hukum Nomor : 846/PAD/III.11/KIb.1/IX/2015

Akte Nomor 08 tanggal 03 September 2015



Alamat : Jalan. RA. Kartini 28 Kelurahan Purwosari Kecamatan Metro Utara Kota Metro Telepon :0725 7855 019

Nomor : 022/KSPPS.BMT.ABM/UM/III/2024  
Lampiran : -  
Perihal : **Balasan Izin Research**

Kepada Yth.  
Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro  
di-  
Tempat

*Assalaamu'alaikum. Wr. Wb.*

Salam silaturahmi kami sampaikan semoga kita senantiasa dalam lindungan Allah swt dan selalu sukses dalam menjalankan segala aktivitas. Amiin.

Selanjutnya, menindaklanjuti surat permohonan izin pra survey atas nama :

Nama : Arina Utami  
NPM : 2003021013  
Status : Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro  
Judul : "Efektivitas Sistem Layanan Jemput Bola Terhadap Kepuasan Anggota KSPPS BMT Artha Buana Metro Cabang Mulyojati"

Dengan ini kami memberikan izin untuk melakukan pra survey sesuai dengan judul Skripsi yang akan diambil pada KSPPS BMT Artha Buana Metro.

Demikian surat balasan ini kami sampaikan atas kerjasamanya diucapkan terimakasih.

*Wallaahul Muwafiq Ilaa Aqwamith Thaarif  
Wassalaamu'alaikum. Wr. Wb.*

Metro, 16 Maret 2024

KSPPS BMT ARTHA BUANA METRO



*Tri Setyo Rini, M.E.*  
Manager





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT TUGAS**

Nomor: B-0769/In.28/D.1/TL.01/03/2024

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama : **ARIANA UTAMI**  
NPM : **2003021013**  
Semester : **8 (Delapan)**  
Jurusan : **S1 Perbankan Syariah**

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di BMT ARTA BUANA METRO CABANG MULYOJATI, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi siswa yang bersangkutan dengan judul "EFEKTIVITAS SISTEM LAYANAN JEMPUT BOLA TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KSPPS BMT ARTHA BUANA METRO CABANG MULYOJATI".
  2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat mohon bantuannya untuk kelancaran pelajar yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan : Metro  
pada : 07 Maret 2024  
Pada Tanggal

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan,



**Putri Swastika SE, M.IF**  
NIP 19861030201801 2 001



Diketahui,  
Pejabat Setempat



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**UNIT PERPUSTAKAAN**

NPP: 1807062F0000001

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: [digilib.metrouniv.ac.id](http://digilib.metrouniv.ac.id); [pustaka.iain@metrouniv.ac.id](mailto:pustaka.iain@metrouniv.ac.id)

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA**  
**Nomor : P-445/In.28/S/U.1/OT.01/05/2024**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : ARIANA UTAMI  
NPM : 2003021013  
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2023/2024 dengan nomor anggota 2003021013

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 30 Mei 2024

Kepala Perpustakaan



Dr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H., C.Me.  
NIP.19750505 200112 1 002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111  
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296

---

**SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI**

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Ariana utami  
NPM : 2003021013  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **EFEKTIVITAS SISTEM LAYANAN JEMPUT BOLA TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KSPPS BMT ARTHA BUANA METRO CABANG MULYOJATI** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan **Score 19%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 6 Juni 2024  
Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah



**Muhammad Ryan Fahlevi**

NIP.199208292019031007



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296; Website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id) E-mail: [iaimetro@metrouniv.ac.id](mailto:iaimetro@metrouniv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI**

Nama : Ariana Utami

Jurusan/Fakultas : PBS/ FEBI

NPM : 2003021013

Semester / T A : VII/ 2023

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		- I B M seperti yang terbaik um ke thute	
		- Anggaran dan team buku pangate	
		- tes sebut ?	
		Efektifitas - 2	
		Di hapka -	

Dosen Pembimbing

**Mat Jalil, M.Hum**

NIP. 19620812 199803 1 001

Mahasiswa Xbs,

**Ariana Utami**

NPM. 2003021013



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id) E-mail: [iaimetro@metrouniv.ac.id](mailto:iaimetro@metrouniv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI**

Nama : Ariana Utami

Jurusan/Fakultas : PBS/ FEBI

NPM : 2003021013

Semester / T A : VII/ 2023

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	15 NOV 2023	pertanyaan penelitian di ambil masalah jg diambil dari BM	
	15 NOV 2023	Tanyakan hrs logika dg PP pembahasan Relasi 3 ob hans bmn Relasi dg pembria fms	

Dosen Pembimbing

**Mat Jalil, M.Hum**

NIP. 19620812 199803 1 001

Mahasiswa Ybs,

**Ariana Utami**

NPM. 2003021013



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: [www.metroainiv.ac.id](http://www.metroainiv.ac.id) E-mail: [iaimetro@metrouniv.ac.id](mailto:iaimetro@metrouniv.ac.id)


**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI**

Nama : Ariana Utami

Jurusan/Fakultas : PBS/ FEBI

NPM : 2003021013


Semester / T A : VII/ 2023

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	10 Des 2023	ace di semester ka	

Dosen Pembimbing

Mat Jalil, M.hum  
NIP.19620812 199803 1001

Mahasiswa Ybs,

  
Ariana Utami  
NPM. 2003021013



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id) E-mail: [iainmetro@metrouniv.ac.id](mailto:iainmetro@metrouniv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Ariana Utami

Jurusan/Fakultas : PBS/ FEBI

NPM : 2003021013

Semester / T A : VIII/ 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	26 Februari 2024	an. lkmn gpb bku tanda tangan	
	26 Februari	ALL APD	

Dosen Pembimbing

**Dr. Mat Jalil, M.Hum**  
NIP. 196208121998031001

Mahasiswa Ybs,

**Ariana Utami**  
NPM. 2003021013



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id) E-mail: [iainmetro@metrouniv.ac.id](mailto:iainmetro@metrouniv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Ariana Utami

Jurusan/Fakultas : PBS/ FEBI

NPM : 2003021013

Semester / T A : VIII/ 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1	Selasa 19 Mei 2024	Abstrak di perbankan model di tulis ayat yg alikh	
	Selasa 14 Mei 2024	Kata pengantar di perbankan	
		Jawaban teori di perbankan	
		Feat not di perbankan hasil harus mengacu pd Apa.	

Dosen Pembimbing

Dr. Mat Jalil, M.Hum

NIP. 196208112 199803 1 001

Mahasiswa Ybs,

Ariana Utami

NPM. 2003021013





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id) E-mail: [iaimetro@metrouniv.ac.id](mailto:iaimetro@metrouniv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Ariana Utami

Jurusan/Fakultas : PBS/ FEBI

NPM : 2003021013

Semester / T A : VIII/ 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1	Senin 20 Mei 2024	Keberpula harus di puc dar masyarakat palarang penelitian	

Dosen Pembimbing

**Dr. Mat Jalil, M.Hum**

NIP. 196208112 199803 1 001

Mahasiswa Ybs,

**Ariana Utami**

NPM. 2003021013




**KEMENTERIAN AGAMA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

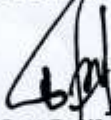
Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo, Metro Timur Kota Metro Telp. (0725) 41507  
Fax. (0725) 47296

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Ariana Utami                      Jurusan/Fakultas : PBS/FEBI  
NPM : 2003021013                      Semester / T A : VIII/2024

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1	Jumat 31 Mei 2023	Ace	

Dosen Pembimbing



Dr. Mat Jajil, M.Hum  
NIP. 196208112 199803 1 001

Mahasiswa, Ybs,



Ariana Utami  
NPM. 2003021013

## **DOKUMENTASI**



**Wawancara Kepala cabang KSPPS BMT Artha Buana Metro Cabang Mulyojati**



**Marketing Funding KSPPS BMT Artha Buana Metro Cabang Mulyojati**



**Wawancara Anggota KSPPS BMT Artha Buana Metro**



**Wawancara Anggota KSPPS BMT Artha Buana Metro**



**Wawancara Anggota KSPPS BMT Artha Buana Metro**



**Wawancara Anggota KSPPS BMT Artha Buana Metro**



**Wawancara Anggota KSPPS BMT Artha Buana Metro**



**Wawancara Anggota KSPPS BMT Artha Buana Metro**



**Wawancara Anggota KSPPS BMT Artha Buana Metro**



**Wawancara Anggota KSPPS BMT Artha Buana Metro**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama Ariana utami lahir di sebuah desa yang bernama desa negara nabung kecamatan Sukadana kabupaten Lampung Timur, lahir pada tanggal 07 Juni 2002. Peneliti merupakan putri pertama dari bapak Poniran dan ibu kustilah. Peneliti menempuh pendidikan awal di TK paud teratai negara nabung dan lulus tahun 2008. Kemudian melanjutkan ke SD NEGERI 2 NEGARA NABUNG lulus pada tahun 2014. Kemudian melanjutkan ke SMP NEGERI 2 PURBOLINGGO lulus pada tahun 2017. Selanjutnya menempuh pendidikan di SMA NEGERI 1 PURBOLINGGO lulus pada tahun 2020. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan diperguruan tinggi di IAIN METRO dengan mengambil prodi S1 PERBANKAN SYARIAH di fakultas ekonomi dan bisnis Isla IAIN METRO LAMPUNG.