

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Konteks Penelitian**

Pesatnya perkembangan lembaga keuangan di Indonesia seperti halnya bank syariah, mereka menawarkan strategi yang mereka miliki dengan berbagai macam cara untuk mencapai sebuah target, tidak bisa dipungkiri bahwa pertumbuhan nasabah semakin meningkat dari waktu ke waktu. Bahkan tidak hanya bank syariah yang nadabahnya terus meningkat, akan tetapi lembaga keuangan non bank yang berbasis syariah juga seperti koperasi (baitul mal wattamwil), pegadaian syariah, dan lembaga keuangan lainnya.

Baitul Maal Wa Tamwil adalah lembaga keuangan yang menerapkan pola syariah. Berbeda dengan lembaga keuangan atau perbankan dengan sistem konvensional yang berbasis bunga. Pembiayaan atau penyaluran dana oleh BMT kepada nasabah menggunakan akad Bagi hasil (Mudharabah), maka dari itu transaksi ini tidak akan mendzalimi kedua belah pihak baik BMT ataupun nasabah.

Akad bagi hasil akan sama-sama memberikan keuntungan kedua belah pihak karena transaksi ini merupakan transaksi mitra atau kerjasama, adapun bagi hasil yang diberikan itu tidaklah tetap, bisa lebih besar atau lebih kecil tergantung penghasilan yang diperoleh nasabah. Sedangkan akad jual beli akan memberikan keamanan bagi kedua belah pihak

walaupun suku bunga naik atau turun tidak akan mempengaruhi nilai pembiayaan, karena nilai pembiayaan ditentukan berdasarkan harga beli dan harga jual yang telah disepakati. Nasabah juga tidak dibebankan denda dan finalti bunga yang berganda, sehingga nasabah lebih aman, mudah dan tenang dalam membayar kewajibannya.<sup>1</sup>

Islam telah mensyariatkan dan membolehkan kerjasama dalam kebaikan untuk memberi keringanan dan kemudahan kepada manusia. Terkadang sebagian orang memiliki harta tetapi tidak mampu memproduktifkan hartanya. Untuk itu diperlukan kemitraan antara satu pihak dengan pihak lainnya untuk memfungsikan hartanya menjadi lebih baik lagi, hal ini sejalan dengan firman Allah dalam Al Qur'an Surat Al-Maidah Ayat 2.

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ  
 اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

*“Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.”<sup>2</sup>*

Berdasarkan firman Allah di atas, Baitul Maal Wa Tamwil BMT merupakan salah satu Lembaga Keuangan syariah yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah dapat dijadikan sebagai sarana untuk saling

<sup>1</sup>Khamim Hudori Nurul Huda, *Pemasaran Syariah*, 2017 ed. (Depok: Kencana, t.t.), h, 5.

<sup>2</sup>Referensi : <https://tafsirweb.com/1886-surat-al-maidah-ayat-2.html>

kerjasama, dengan adanya produk BMT. Jika dilihat dari segi produk, terdapat dua jenis produk yang ditawarkan BMT, yaitu pengumpulan dan penyaluran dana.

Produk tabungan yang sistem pelaksanaannya memakai sistem Jemput Bola telah diterapkan dan beroperasi di BMT UGT Nusantara Cabang Kediri.<sup>3</sup> Tabungan sangat populer dikalangan masyarakat umum, pada awalnya sebelum ada lembaga keuangan masyarakat menabung atau menyimpan uang dibawah bantal atau celengan, sesuai dengan perkembangan zaman menabung atau menyimpan dewasa ini telah beralih dari rumah ke lembaga keuangan. Menabung adalah tindakan yang sangat dianjurkan oleh Islam, karena dengan menabung berarti seorang muslim telah mempersiapkan diri untuk pelaksanaan perencanaan dimasa yang akan datang.<sup>4</sup>

Sejalan dengan meningkatnya nasabah, menjadi tantangan tersendiri bagi lembaga keuangan syariah untuk tetap mempertahankan nasabahnya dengan pelayanan yang semaksimal mungkin. Kepuasan konsumen jasa dipengaruhi oleh interaksi mereka dengan tenaga yang memberi jasa. Salah satu yang menjadi pemuas nasabah adalah sistem marketing dari sebuah lembaga keuangan. Suatu lembaga keuangan syariah harus memiliki sistem marketing atau pemasaran yang baik untuk diterapkan di dalam lembaga. Pemasaran menurut Kotler adalah suatu proses sosial dan

---

<sup>3</sup>Umar Kholis Wawancara Oleh Pimpinan Cabang Kediri BMT UGT Nusantara 2022

<sup>4</sup> Sunarto Zulkifli, *Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syariah* (Jakarta: Zikrul Hakim, 2003).

manajerial yang di dalamnya individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dalam menciptakan, menawarkan, dan mempertukarkan produk yang bernilai dengan pihak lain.<sup>5</sup>

Dalam hal ini, salah satu strategi pemasaran yang dilakukan untuk memberikan kepuasan dan meningkatkan nasabah adalah melalui sistem jemput bola atau melalui pemasaran secara langsung. Lembaga keuangan syariah mikro seperti BMT menggunakan sistem strategi pemasaran tersebut. Dalam sebuah artikel menjelaskan bahwa strategi jemput bola merupakan strategi di mana kita sebagai penyedia jasa/penjual produk melakukan secara aktif kegiatan Pemasaran dengan menghubungi calon pelanggan kita satu demi satu.

Hampir disemua lembaga keuangan syariah mikro memakai sistem strategi pemasaran jemput bola. Sebagai salah satu fasilitas untuk memberikan kemudahan kepada nasabah untuk menyimpan dana yang mereka miliki setiap harinya untuk investasi di masa depan secara rutin. Sistem jemput bola juga merupakan salah satu pelayanan langsung yang diberikan oleh BMT, baik pelayanan pendanaan, pembiayaan, maupun customer servis kepada nasabah. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan yang maksimal menumbuhkan sikap kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh BMT.

Faktor Kualitas pelayanan sangat bergantung pada tiga hal yaitu sistem, teknologi, dan manusia. Faktor manusia ini memberikan kontribusi

---

<sup>5</sup> Muhamad, *Manajemen Bank Syariah* (Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan AMP-YKPN, 2002), h, 135.

70%. Tidak mengherankan, kepuasan terhadap kualitas pelayanan sulit ditiru. Pembentukan attitude dan perilaku yang seiring dengan keinginan perusahaan bukanlah pekerjaan mudah. Pembenahan harus dilakukan mulai dari proses rekrutmen, training, dan budaya kerja.<sup>6</sup>

Berdasarkan dari latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk meneliti tentang pelaksanaan produk tabungan dengan sistem jemput bola yang diterapkan BMT UGT Nusantara Cabang Kediri yang merupakan strategi dalam meningkatkan motivasi menabung nasabah. Penulis tuangkan dalam bentuk skripsi yang berjudul “Pelaksanaan Produk Tabungan dengan sistem Jemput Bola dalam Meningkatkan Motivasi Menabung Nasabah Pada BMT-UGT Nusantara Cabang Kediri”.

## **B. Fokus Penelitian**

Melihat dari latar belakang masalah di atas, maka fokus masalah yang akan di kaji dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelaksanaan produk tabungan dengan sistem jemput bola dalam meningkatkan motivasi menabung nasabah di BMT UGT Nusantara Kediri?
2. Bagaimana dampak pelaksanaan produk tabungan dengan sistem jemput bola di BMT UGT Nusantara Kediri?

## **C. Tujuan Penelitian**

---

<sup>6</sup> James. J.Spillane, *Managing Quality Customer Servise* (Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma, 2006).

Tujuan penelitian diperlukan supaya suatu kegiatan mempunyai arah tertentu dengan apa yang diharapkan. Maka Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan produk tabungan dengan sistem jemput bola dalam meningkatkan motivasi menabung nasabah di BMT UGT Nusantara Cabang Kediri.
2. Untuk mengetahui dampak pelaksanaan produk tabungan dengan sistem jemput bola di BMT UGT Nusantara Cabang Kediri.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Untuk memberikan hasil yang bermanfaat dan mampu menjadi pedoman dasar bagi pelaksanaan secara teoritis maupun praktis. Maka objek kegunaan penelitian ini diantaranya:

##### **1. Kegunaan Teoritis**

Sebagai upaya pengembangan dan pembinaan disiplin ilmu pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan perbankan syariah di masyarakat.

##### **2. Kegunaan Praktis**

###### **a. Bagi jurusan perbankan syari'ah**

Untuk memberikan pengetahuan baru kepada mahasiswa perbankan syariah dengan permasalahan yang diangkat.

###### **b. Bagi koperasi BMT UGT Nusantara Kediri**

Dapat menjadi sumber referensi dalam meningkatkan kinerja manajemen dan meningkatkan mutu kualitas pelayanan kepada nasabah.

c. Bagi Masyarakat

Untuk memberikan pemahaman dan wawasan tentang perbankan syariah secara detail dan mendalam.

**E. Definisi Operasional**

Untuk menghindari salah pengertian dari judul yang akan dibahas, perlu kiranya penulis menguraikan secara singkat mengenai istilah-istilah dari pembahasan tersebut:

1. Pelaksanaan

Pelaksanaan berasal dari kata laksana yang artinya menjalankan atau melakukan suatu kegiatan. Biasanya pelaksanaan ini dilakukan setelah sebuah rencana sudah disusun secara matang dan jelas.

Pelaksanaan adalah suatu tindakan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan jelas, pada umumnya pelaksanaan dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap siap untuk dilakukan. Sederhananya pelaksanaan bisa kita artikan sebagai penerapan dari rencana yang ingin dilakukan.

Dari pengertian di atas bisa kita simpulkan bahwa pelaksanaan suatu program yang telah ditetapkan oleh suatu lembaga harus sejalan dengan kondisi yang ada, baik itu di lapangan maupun di luar lapangan. Yang mana dalam kegiatannya melibatkan beberapa unsur disertai dengan usaha-usaha dan didukung oleh alat-alat penunjang.

2. Produk tabungan

Tabungan syari'ah adalah layanan penyimpanan uang yang di tawarkan pihak lembaga kepada nasabahnya, baik oleh lembaga syari'ah ataupun lembaga konvensional. Fungsinya seperti tabungan pada umumnya yang dimana nasabah menyetorkan sejumlah uangnya kepada pihak lembaga untuk disimpan dalam jangka waktu tertentu.

### 3. Pengertian Sistem

Menurut Mulyadi, Sistem adalah sekelompok unsur yang erat hubungannya satu dengan yang lainnya, yang berfungsi untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Dan suatu kumpulan untuk berbagi unsur yang terkoordinasi untuk mencapai sebuah sasaran<sup>7</sup>

### 4. Jemput bola

Jemput bola atau pemasaran secara langsung adalah sistem strategi yang dilakukan oleh tim jemput bola dengan cara berkeliling ke lokasi-lokasi seperti kecamatan, desa, pasar dan lokasi strategis lainnya. Jemput bola bukanlah makna denotasi atau sesungguhnya tapi mengandung makna konotasi atau kiasan yang berarti pedagang mencari pembeli bukan menunggu pembeli. Disaat pembeli tidak menemuinya maka penjualah yang mencarinya.

Selain itu jemput bola dapat diartikan juga sebagai sistem yang mendatangi atau menjemput nasabah secara langsung dengan pelayanan yang terbaik untuk menjadikan nasabah merasa nyaman dan senang atas pelayanan yang diberikan.

---

<sup>7</sup>Mulyadi, *Sistem Akutansi*, 4 ed. (Jakarta: Salemba Empat, 2017), h. 12..

## 5. Motivasi Menabung

Motivasi dapat kita artikan sebagai sesuatu yang mendorong seseorang untuk berperilaku tertentu. Motivasi membuat seseorang memulai melaksanakan dan mempertahankan kegiatan tertentu. Pemahaman mengenai motivasi bukanlah hal yang mudah, motivasi merupakan sesuatu yang ada dalam diri seseorang dan tidak tampak dari luar. Motivasi akan kelihatan atau akan tampak melalui perilaku seseorang yang dapat dilihat atau diamati.<sup>8</sup>

Sebagai lembaga keuangan yang belum lama lahir, BMT membutuhkan promosi dan sosialisasi secara lebih optimal di masyarakat. Keaktifan pengelola dalam memasarkan produk BMT merupakan komponen terpenting diantara komponen-komponen lainnya, sebab komponen tersebut dapat memprediksi tingkat keberhasilan lembaga. Salah satu cara efektif yang dapat dilakukan untuk mencapai target-target pemasaran produk BMT diawal operasionalnya adalah dengan melakukan pendekatan “Jemput Bola”. Pendekatan ini dilakukan dengan cara petugas langsung mendatangi calon nasabah dan petugas leluasa menjelaskan mengenai konsep keuangan syariah serta sistem dan prosedur operasional BMT.

Jadi, tabungan jemput bola adalah sesuatu yang disimpan atau

---

<sup>8</sup> Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen : Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen*, Edisi Ketiga (Jakarta: Prenadamedia Group, t.t.), h, 26.

dititipkan berupa uang didalam lembaga keuangan yang dilakukan dengan mendatangi atau mencari nasabah melalui cara *door to door* atau dengan karyawan menjemput langsung dana atau uang yang akan disimpan oleh nasabah.

Dari penjelasan judul diatas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan pelaksanaan produk tabungan dengan sistem jemput bola pada BMT UGT Nusantara Kediri adalah suatu tindakan atau strategi yang dilakukan oleh pihak BMT dalam mengikuti persaingan pada dunia perbankan, dan juga memudahkan nasabah dalam urusan prekonomiannya serta menjadi keuntungan tersendiri pada BMT.

#### **F. Penelitian Terdahulu**

Di Indonesia terdapat beberapa penelitian yang menggunakan strategi sistem jemput bola, untuk melihat bagaimana pelaksanaannya di dalam sebuah perusahaan dapat kita lihat dari penelitian yang dilakukan oleh Safitri Nur Annisa<sup>9</sup>

Dari hasil penelitiannya yaitu memberikan kepuasan yang maksimal dari sistem jemput bola. Pelayanan bukan hanya dilakukan didalam kantor namun juga dilapangan. Salah satu sistem yang dilakukan oleh pemasaran dilapangan adalah sistem jemput bola. Sistem ini merupakan sistem pemasaran dimana tim *marketing* menghampiri anggota untuk menabung atau mengansur. Dalam

---

<sup>9</sup> Safitri Nur Annisa *Persepsi Nasabah Terhadap Sistem Jemput Bola Pada BMT Anda Salatiga.*

sistem jemput bola, seorang *marketing* bukan hanya menjual produk namun juga menjual lembaga keuangan itu sendiri, yang mana dalam hasil penelitian sistem jemput bola pada lembaga ini berimbas pada, kesetiaan seseorang sebagai anggota, kesesuaian tim *marketing* terhadap standar operasional prosedur yang diberlakukan, dan peningkatan kas masuk pada BMT ANDA Salatiga.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Dwi Apriani, 2017, mahasiswa jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin yang berjudul, “Strategi Layanan Jemput Bola dalam Meningkatkan Motivasi Menabung Nasabah pada BMT UGT Sidogiri Cabang Banjarmasin”.<sup>10</sup>

Dari hasil penelitiannya bahwa strategi layanan jemput bola yang dilakukan di BMT UGT Sidogiri Cabang Banjarmasin dalam meningkatkan motivasi menabung nasabah adalah menjadikan pasar sebagai sasaran dalam menjalankan layanan jemput bola. Melalui layanan ini, para pedagang di pasar dapat menyimpan penghasilannya di BMT UGT Sidogiri setiap hari tanpa harus datang ke kantor BMT.

Kemudian dari penelitian yang dilakukan Nurul Fadillah,<sup>11</sup> dapat disimpulkan bahwa sistem jemput bola merupakan salah satu

---

<sup>10</sup> Dwi Apriani, “*Strategi Layanan Jemput Bola dalam Meningkatkan Motivasi Menabung Nasabah pada BMT UGT Sidogiri Cabang Banjarmasin*”. (Skripsi, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, 2017).

<sup>11</sup> Nurul Fadillah dengan judul *Implementasi Sistem Jemput Bola Terhadap Masyarakat UMKM Bank Syariah Mandiri KCP Lubuk Sikaping*.

strategi yang sangat efektif dalam kegiatan pemasaran bagi Bank Syariah Mandiri KCP Lubuk Sikaping. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Ervina Lilis Sa'adah<sup>12</sup>.

Dengan hasil penelitiannya yang menjelaskan bahwa sistem layanan jemput bola merupakan sistem tabungan yang efektif untuk pemasaran, sistem tabungan yang memudahkan nasabah, sistem yang simpel atau sederhana, sistem yang tidak memaksa nasabah untuk selalu menabung, sistem yang menguntungkan, sistem yang aman, dan sistem yang mendidik. Motivasi menabung nasabah setelah adanya sistem layanan jemput bola adalah mengacu pada kebutuhan (teori Maslow). Jika dikaitkan dengan teori tersebut, kebutuhan nasabah akan menabung adalah kebutuhan fisiologis, kebutuhan rasa aman, dan kebutuhan cinta memiliki dan dimiliki.

Sementara untuk kebutuhan selanjutnya yaitu kebutuhan penghargaan dan kebutuhan aktualisasi diri nasabah belum sampai pada tahap tersebut karena notabene nasabah masih tergolong menengah kebawah, jadi belum terpikirkan untuk motif lebih dari pelayanan yang mudah dalam menabung di BMT MUDA (Mandiri Ukhwah Persada) melalui sistem layanan jemput bola.

Penelitian yang penulis teliti berbeda dengan penelitian terdahulu, yaitu masalah mengenai bagaimana pelaksanaan produk tabungan dengan sistem jemput bola pada BMT UGT Nusantara

---

<sup>12</sup> Ervina Lilis Sa'adah "Sistem Layanan Jemput Bola Dalam Meningkatkan Motivasi Menabung Nasabah Pada BMT MUDA"(Mandiri UkhwahPersada) Surabaya

Kediri serta dampak menggunakan sistem jemput bola untuk meningkatkan motivasi menabung nasabah.

### **G. Sistematika Penulisan**

Untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas tentang skripsi ini, penulis mencoba merangkai susunan penelitian ini dalam beberapa bab, adapun untuk rinciannya sebagai berikut:

Bab I : Berisikan mengenai konteks penelitian, fokus Penelitian, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, definisi operasional, Penelitian terdahulu, serta sistematika penulisan.

Bab II : berisikan tentang Kajian pustaka, yang meliputi pembahasan umum tentang pelaksanaan produk tabungan dengan sistem jemput bola untuk meningkatkan motivasi menabung pada BMT UGT Nusantara Cabang Kediri

Bab III : Pada metode penelitian bab ini membahas tentang jenis penelitian, kehadiran peneliti, lokasi penelitian, sumber data, prosedur pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan data dan tahap-tahap penelitian.

Bab IV : Membahas tentang Hasil penelitian dan pembahasan, Paparan data yang meliputi: sejarah dan latar belakang BMT UGT Nusantara, visi misi, struktur Organisasi BMT UGT Nusantara, Tugas masing” karyawan, data jumlah nasabah, dan menggambarkan tentang bagaimana pelaksanaan produk tabungan dengan sistem jemput bola dan kendala yang dihadapi serta dampak

yang dihasilkan dari pelaksanaan produk tabungan sistem jemput bola dari motivasi menabung nasabah di BMT UGT Nusantara Cabang Kediri.

Bab V : Merupakan penutup dari pembahasan penelitian yang telah dilakukan, terdiri atas kesimpulan dan saran-saran.

