

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Konteks Penelitian**

Perkembangan zaman sekarang semua lembaga keuangan patut memenuhi permintaan dari kebutuhan masyarakat. Perbankan syariah dan lembaga keuangan syariah, seperti perbankan syariah, asuransi syariah, dan lain-lain, telah berkembang dengan begitu cepat.

Bmt merupakan sebagai lembaga keuangan non-bank yang bersifat mikro melaksanakan operasional harus dilandasi pada prinsip-prinsip syariah serta menggabungkan konsep maal dengan tamwil dalam kesatuan kegiatan lembaga. Seiring berkembangnya lembaga keuangan syariah di Indonesia hal tersebut memicu lahirnya Bmt-Bmt di wilayah Indonesia.

Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) merupakan lembaga keuangan mikro yang menghimpun dana dari masyarakat serta menyalurkannya kepada masyarakat yang membutuhkan dana tersebut. Koperasi Simpan Pinjam di Indonesia mulai berkembang dengan sistem seperti koperasi sejenis kredit atau pembiayaan ini yang banyak digunakan di Indonesia yaitu Baitul Maal wa Tamwil (BMT).

Bmt NUsantara Umat Mandiri Karangtalun terletak di Karangtalun, Kec. Kalidawir, Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur 66281 sebuah lembaga keuangan syariah dikalangan warga Nahdatul Ulama. Produk yang dimiliki Bmt NUsantara Umat Mandiri yaitu dari produk penyaluran dana meliputi pembiayaan mudharabah, pembiayaan murabahah, pembiayaan

ijarah, dan dana talangan haji. Sedangkan produk penghimpunan dana yaitu simpanan pelajar, simpanan amanah, simpanan masalah, simpanan qurban, simpanan umrah, simpanan haji, dan deposito berjangka mu dharabah.

Kspps Bmt Peta Cabang Tulungagung terletak di Jln. KHR. Abdulfatah Rt. 01 Rw. 05 Kel. Botoran, Kec. Tulungagung, Kab. Tulungagung, Jawa Timur 66213. Produk yang dimiliki oleh Kspps Bmt Peta Cabang Tulungagung yaitu dari produk penyaluran dana meliputi pembiayaan musyarakah, mudharabah, rahn, dan ijarah. Sedangkan produk penghimpunan dana yaitu simpanan tabaruk (tabungan barokah umum), simpanan taburi (tabungan barokah idul fitri), simpanan tafakur (tabungan barokah qurban), simpanan tadabur (tabungan barokah berlibur) dan simpanan tahajud (tabungan barokah haji-umrah).

Kegiatan operasionalnya yang dikembangkan melalui penghimpunan dana dan menyalurkan dana dalam kegiatan pembiayaan dari anggota untuk anggota. Penghimpunan dana diperoleh dari simpanan dananya, yaitu dana yang dipercayakan anggota kepada Bmt untuk dikembangkan ke sektor produktif dalam bentuk pembiayaan.

Bmt NUsantara Umat Mandiri Karangatalun dan Kspps BMT Peta Cabang Tulungagung perlu mencari strategi pemasaran yang efektif dalam bersaing serta menjaga *eksistensinya*, serta meningkatkan motivasi dalam menabung anggota di Bmt tersebut. Strategi pemasaran adalah suatu wujud rencana dalam bidang pemasaran. Salah satu metode maupun strategi yang digunakan oleh Bmt NUsantara Umat Mandiri Karangatalun dan Kspps Bmt

Peta cabang Tulungagung adalah dengan menggunakan sistem layanan jemput bola atau melalui pemasaran langsung dengan pelayanan pendanaan maupun *customer servis*. Pelayanan dengan sistem jemput bola adalah sarana yang memudahkan anggota dalam penguasaan menaruh dananya mereka setiap hari untuk berinvestasi pada waktu yang akan secara konsisten.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Anggota Menabung yang ada di Bmt NUsantara Umat Mandiri Karangtalun dan Kspps Bmt Peta Cabang Tulungagung Tahun 2020-2022**

Tahun	Jumlah Anggota Bmt NUsantara Umat Mandiri Karangtalun	Jumlah Anggota Kspps Bmt Peta Cabang Tulungagung
2020	340	350
2021	370	380
2022	390	750

Bmt NUsantara Umat Mandiri Karangatalun menerapkan sistem layanan jemput bola hanya produk simpanan pelajar (simpler) yang mendatangi ke sekolah-sekolah, sedangkan Kspps Bmt Peta Cabang Tulungagung menerapkan sistem layanan jemput bola dengan cara mendatangi anggota dari rumah ke rumah untuk memudahkan anggota dalam melakukan transaksi. Sistem layanan jemput bola adalah sistem tabungan/simpanan yang efektif untuk pemasaran ataupun memudahkan anggota dalam menabung/menyimpan, sistem yang simpler ataupun sederhana, sistem yang tidak memaksakan anggota untuk selalu menabung setiap harinya, serta sistem yang aman.

Hubungan antara motivasi dalam sistem layanan jemput bola yang lebih baik untuk meningkatkan kualitas lembaga keuangan. Tujuan lembaga akan tercapai jika karyawan memberikan hasil yang maksimal dan terasa puas jika seorang anggota memiliki motivasi untuk menabung di sebuah lembaga keuangan syariah dengan sistem layanan jemput bola. Maka dari itu peneliti ingin mengetahui bagaimana analisis layanan jemput bola seperti apa. Maka peneliti mencoba untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **“Analisis Sistem Layanan Jemput Bola untuk Meningkatkan Motivasi Menabung Anggota (Studi Kasus pada Bmt NUsantara Umat Mandiri Karangtalun dan Kspps Bmt Peta Cabang Tulungagung)”**.

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka fokus dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implementasi sistem layanan jemput bola pada Bmt NUsantara Umat Mandiri Karangtalun dan Kspps Bmt Peta Cabang Tulungagung?
2. Bagaimana efektivitas sistem layanan jemput bola pada Bmt NUsantara Umat Mandiri Karangtalun dan Kspps Bmt Peta Cabang Tulungagung untuk meningkatkan motivasi menabung anggota?
3. Bagaimana kendala dan solusi dalam sistem layanan jemput bola pada Bmt NUsantara Umat Mandiri Karangtalun dan Kspps Bmt Peta Cabang Tulungagung?

### **C. Tujuan Masalah**

Mengacu pada pokok permasalahan sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui implementasi sistem layanan jemput bola pada Bmt NUsantara Umat Mandiri Karangtalun dan Kspps Bmt Peta Cabang Tulungagung.
2. Untuk mengetahui efektivitas sistem layanan jemput bola pada Bmt NUsantara Umat Mandiri Karangtalun dan Kspps Bmt Peta Cabang Tulungagung untuk meningkatkan motivasi menabung anggota.
3. Untuk mengetahui kendala dan solusi dalam sistem layanan jemput bola pada Bmt NUsantara Umat Mandiri Karangtalun dan Kspps Bmt Peta Cabang Tulungagung.

### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan berbagai macam kegunaan, dan Manfaat diantaranya:

1. Bagi peneliti, dapat menambah wawasan dan kemampuan berfikir mengenai penerapan teori yang telah didapat dari mata kuliah yang telah diterima kedalam penelitian yang sebenarnya.
2. Bagi Akademis, penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam memberikan sumbangan penelitian selanjutnya dan sebagai bahan referensi yang diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan pembaca terutama dalam bidang meningkatkan motivasi menabung.

3. Bagi Bmt NUsantara Umat Mandiri Karangtalun dan Kspps Bmt Peta Cabang Tulungagung, untuk mendapatkan pemikiran dan masukan serta menjadi sambung pemikiran mengenai sistem layanan jemput bola untuk meningkatkan motivasi menabung anggota sehingga mampu dan dapat bersaing baik dengan Bmt-Bmt yang lainnya.
4. Bagi peneliti, hasil penelitian dapat digunakan untuk menggambarkan sistem penilaian pelayanan yang berjalan pada saat ini di perguruan tinggi.
5. Bagi peneliti lanjutan, sebagai referensi yang diharapkan.

## **E. Penegasan Istilah**

Untuk memudahkan memahami judul penelitian ini, maka perlu dijelaskan beberapa istilah yang membutuhkan penjelasan dari judul proposal penelitian ini yaitu:

### **1. Secara Konseptual**

#### **a. Strategi Pemasaran**

Strategi pemasaran adalah langkah-langkah yang harus dijalankan dalam sebuah lembaga keuangan untuk mencapai tujuan. Strategi pemasaran juga dapat dikatakan sebagai ujung tombak untuk meraih konsumen sebanyak-banyaknya.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran Edisi Ketiga*, (Yogyakarta: Andi, 2008), hal. 70

b. Layanan Jemput Bola

Layanan jemput bola merupakan kegiatan promosi produk-produk yang ada di sebuah lembaga keuangan yang dilakukan petugas Bmt dalam melayani dan ikut serta memengaruhi anggota dengan bahasa yang dapat menambah minat untuk bergabung menjadi anggota di Bmt. Dalam dunia perbankan penjualan tidak hanya dilakukan oleh petugas yang diperkerjakan sesuai dengan bidangnya saja, tetapi semua petugas dapat terlibat dalam sistem penjualan mulai dari *Cleaning Servis*, sampai pejabat. Jemput bola juga dapat dilakukan melalui tenaga-tenaga profesional.<sup>3</sup>

c. Motivasi Anggota Menabung

Motivasi (*Motivation*) berasal dari bahasa lain yaitu *movere*, yang berarti “menggerakkan” (*To Move*). Secara bahasa motivasi berarti alasan, dorongan. Sedangkan, secara terminologi motivasi adalah suatu pertanyaan yang kompleks dimana suatu organisme yang mengarahkan tingkah laku terhadap suatu tujuan atau prasangka.<sup>4</sup>

Anggota adalah sebutan untuk seseorang yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada sebuah lembaga keuangan tertentu. Jadi, motivasi anggota adalah dorongan yang timbul

---

<sup>3</sup> Hendar, *Manajemen Perusahaan Koperasi*, (Jakarta: Erlangga, 2010), hal. 20

<sup>4</sup> Sardiman, *Interaksi dan Motivasi Belajar-Mengajar*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada), hal. 25

pada diri seseorang untuk memiliki produk simpanan di suatu lembaga keuangan tertentu, guna mencapai tujuan yang ingin dicapai.<sup>5</sup>

Menabung dalam kamus bahasa Indonesia adalah menyimpan uang. Jadi menabung artinya sebagai suatu kegiatan menyisihkan sebagian penghasilannya untuk dikumpulkan sebagai cadangan di hari depan atau di hari yang akan datang.<sup>6</sup>

## **2. Secara Operasional**

Jadi maksud dari judul proposal penelitian ini “Analisis Sistem Layanan Jemput Bola untuk Meningkatkan Motivasi Menabung Anggota (Studi Kasus pada Bmt NUsantara Umat Mandiri Karangtalun dan Kspps Bmt Peta Cabang Tulungagung)” yaitu dengan mendatangi rumah ke rumah anggota dengan sistem yang efektif untuk pemasaran. Banyak anggota yang memperoleh motivasi lebih untuk menabung dikarenakan sistem layanan jemput bola dan juga layanan yang diberikan sangat maksimal.

---

<sup>5</sup> Sardiman, *Interaksi dan Motivasi Belajar-Mengajar*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada), hal. 29

<sup>6</sup> N. Huda dan K. Hudori, *Pemasaran Syariah Edisi Pertama*, (Jakarta: Kencana, 2017), hal. 50

## **F. Sistematika Penulisan**

Yang menjadi sistematika penulisan dalam penulisan Tugas Akhir (TA) ini adalah:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Berisikan konteks penelitian atau alasan, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penegasan istilah, dan sistematika penulisan.

### **BAB II Landasan Teori**

Menjelaskan tentang pengertian strategi pemasaran, pelayanan jemput bola, motivasi, dan menabung.

### **BAB III Metode Penelitian**

Menjelaskan mengenai jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, kehadiran penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan data, dan tahap-tahap penelitian.

### **BAB IV PAPARAN HASIL PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang paparan data terkait dengan analisis sistem layanan jemput bola untuk meningkatkan motivasi menabung anggota (studi kasus pada Bmt NUsantara Umat Mandiri Karangtalun dan Kspps Bmt Peta Cabang Tulungagung).

### **BAB V PEMBAHASAN**

Berisi tentang implementasi sistem layanan jemput bola pada Bmt NUsantara Umat Mandiri Karangtalun dan Kspps Bmt Peta Cabang Tulungagung, efektivitas sistem layanan jemput bola pada Bmt NUsantara Umat Mandiri Karangtalun dan Kspps Bmt Peta Cabang Tulungagung

untuk meningkatkan motivasi menabung anggota, dan kendala dan solusi dalam sistem layanan jemput bola pada Bmt NUsantara Umat Mandiri Karangtalun dan Kspps Bmt Peta Cabang Tulungagung.

## BAB VI PENUTUP

Berisi kesimpulan dan saran.

## DAFTAR RUJUKAN

## LAMPIRAN-LAMPIRAN