

# **ANALISA EFEKTIVITAS SISTEM PELAYANAN JEMPUT BOLA PADA BMT DI YOGYAKARTA**

## **AN ANALYSIS ON THE EFFECTIVENESS OF PROACTIVE SERVICE SYSTEM IN BMT IN YOGYAKARTA**

**Fawzi Amir Asy-sya'bi dan Aqidah Asri Swarsi**

*Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Jl. Ring Road Barat, Tamantirto, Kasihan,  
Bantul, DIY, 55184.*

*Email : [Fawziamir44@gmail.com](mailto:Fawziamir44@gmail.com)*

*[Aqidah.asri@fai.umy.ac.id](mailto:Aqidah.asri@fai.umy.ac.id)*

### ***Abstrak***

*Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa efektif sistem pelayanan jemput bola pada BMT/KSPPS di Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian ini bermanfaat bagi BMT dalam menilai pelayanan jemput bola yang sudah dilakukan oleh BMT selama ini. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan alat bantu SPSS versi 16.0 digunakan untuk melakukan pengujian uji T. Alat yang digunakan dalam menguji efektifitas menggunakan standar litbang Depdagri. Setiap indikator diuji menggunakan pengukuran skala likert dan mean. Populasi dalam penelitian ini adalah BMT yang menjadi anggota Puskopsyah DIY, sampel yang digunakan adalah anggota BMT. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dengan sistem pelayanan jemput bola yang dilakukan oleh BMT efektif dan sudah sesuai dengan standard operasional prosedur KJKS/UJKS yang ditetapkan oleh Puskopyah dan berdampak pada paningkatan nilai funding dan penurunan nilai lending yang di BMT di Daerah Istimewa Yogyakarta.*

***Kata Kunci*** : Efektivitas, Pelayanan, Jemput Bola, BMT

### ***Abstract***

*This research aims to find out the effectiveness of proactive service system in BMT/ KSPSS in Daerah Istimewa Yogyakarta. This research is beneficial for BMT in assessing the proactive service that has been conducted by BMT this long. This research used quantitative method. The data analysis tool used in this research employed the helping tool of SPSS version 16.0 used for conducting t-test. The tool used in testing the effectiveness applied the research and development standards of Department of Home Affairs. Each indicator was tested using the measurement of likert-scale and mean. The population in this research was the BMT being the members of Sharia Cooperative Center (Puskopyah) DIY. The samples used were the members of BMT. The research results show that proactive service system conducted by BMT has been effective and in accordance with the standards of operational procedures of KJKS/ UJKS set by Sharia Cooperative Center (Puskopyah). It also shows impacts on the increase of funding value and the decrease of lending value in BMT in Daerah Istimewa Yogyakarta.*

***Keywords***: Effectiveness, Service, Pick Up Services, BMT

## PENDAHULUAN

Menurut Bambang PS Brodjonegoro pertumbuhan koperasi mengalami peningkatan yang cukup positif setiap tahunnya dengan rata-rata sebesar 2,5 persen. Berdasarkan data pemerintah, Juli 2017 Indonesia memiliki 26,8 Juta anggota koperasi dan 152.282 unit koperasi yang tersebar di seluruh negeri.<sup>1</sup> Berikut jumlah koperasi di pulau jawa:

**Tabel 1.**  
**Data Koperasi di Pulau Jawa**

Provinsi	2011	2012	2013	2014	2015	2016
<b>DKI Jakarta</b>	5021	5177	5579	5645	6016	5063
<b>Jawa Barat</b>	14856	15051	15130	15633	16855	16289
<b>Jawa Tengah</b>	19679	21146	21832	22563	23059	21434
<b>DI Yogyakarta</b>	1926	2061	2172	2269	2369	1745
<b>Jawa Timur</b>	25052	25154	25552	27140	27472	26519
<b>Banten</b>	4298	4298	4578	3895	4168	5394

*Sumber : Data BPS*

Perbankan melakukan inovasi dalam melakukan pelayanan diantaranya ; Periklanan (*advertising*), promosi penjualan (*sales promotion*), publisitas, dan penjualan pribadi (*personal selling*).<sup>2</sup> BMT menghadapi persaingan usaha yang semakin ketat sehingga menuntut mereka untuk selalu berinovasi dalam memberikan produk baik *funding* maupun *lending* menghadapi persaingan usaha dengan perbankan. Bahkan saat ini muncul fenomena baru yang menjadi trending dikalangan masyarakat yaitu tentang *Fintech* (*financial technology*) yang didalamnya menyangkut banyak hal, termasuk melakukan pembiayaan dengan cara online atau *peer to peer lending*. Menurut data dari DailySocial.id menyebutkan bahwa konsumen masyarakat di Indonesia sudah semakin mengenal istilah *fintech*. Hal ini ditunjukkan dengan respon survei bahwa tahun 2017 ini 67.20% responden pernah mendengar istilah *fintech* dibandingkan tahun 2016 hanya sebesar 28.34% responden. Diantara perusahaan *fintech* yang ditelusuri oleh peneliti, segmen terbesar

<sup>1</sup> Kompas.com diakses pada tanggal 20 Desember 2018 Pukul 19.15

<sup>2</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana. 2010, hlm. 155-161.

tercakup dalam sub-kategori Online Lending (termasuk *peer to peer lending*) yaitu sebesar 26.2%. Dengan perkembangan *fintech* yang semakin menjamur, tumbuh dan segmentasi pasar yang semakin meningkat. *Baitul Maal wa Tamwil* akan tertelan oleh kemajuan zaman jika tidak berinovasi dalam melakukan pelayanannya kepada masyarakat. Salah satu yang menjadi unggulan dan karakteristik bmt adalah pelayanan jemput bola dan hal ini tidak dilakukan oleh bank-bank besar yang telah memiliki jumlah nasabah yang begitu besar.

Menurut ketua asosiasi *baitul maal wat-tamwil* kota Yogyakarta bapak Saiful Rijal, beliau mengatakan bahwa asset BMT tumbuh rata-rata 40% pertahun, bahkan asetnya berjumlah Rp 900 M dan diperkirakan akan bertambah setiap tahunnya<sup>3</sup>. Walaupun diterpa dengan adanya isu *fintech* buktinya BMT tetap dapat tumbuh dan berkembang dikalangan masyarakat. Berikut kami lampirkan data *baitul maal wa tamwil* dapat dijelaskan sebagai berikut:

**Tabel 2.**  
**Jumlah BMT Menurut Puskopsyah**

No	Provinsi	Jumlah BMT	No	Provinsi	Jumlah BMT
1	NAD	5	15	NTB	3
2	Sumatera Utara	19	16	Kalimantan Timur	6
3	Sumatera Barat	6	17	Kalimantan Selatan	7
4	Jambi	3	18	Kalimantan Tengah	1
5	Riau	3	19	Kalimantan Barat	2
6	Sumatera Selatan	2	20	Kalimantan Utara	1
7	Kepulauan Riau	2	21	Sulawesi Utara	1
8	Lampung	31	22	Sulawesi Tenggara	6
9	Banten	10	23	Sulawesi Selatan	29
10	DKI Jakarta	32	24	Sulawesi Barat	1
11	Jawa Barat	92	25	Sulawesi Tengah	1
12	Jawa Tengah	116	26	Maluku Utara	1
13	DI Yogyakarta	91	27	Papua Barat	5
14	Jawa Timur	37			
	Jumlah				450

*Sumber : Induk Koperasi Syariah Baitul Maal Watammil (Inkopsyah BMT)*

<sup>3</sup> Dilansir dari laman jogja.tribunnews.com pada tanggal 11 April 2018 pukul 12.53.

Berdasarkan data tersebut provinsi dengan total *baitul mal wa tamwil* yang berada dibawah naungan inkopsyah yaitu provinsi Jawa Tengah dengan total bmt 116, dan provinsi dengan perkembangan bmt yang sedikit lamban yaitu diantaranya; Kalimantan Tengah, Kalimantan Utara, Sulawesi Utara, Sulawesi Barat, Sulawesi Tengah, dan Maluku Utara. Sedangkan untuk daerah DI Yogyakarta total bmt yang berada dibawah naungan berjumlah 28 bmt dan tersebar di 5 Kabupaten di diantaranya: Kota Yogyakarta sebanyak 24 bmt, Kab. Sleman 27 bmt, Kab.Bantul 25 bmt, Kab.Kulonprogo 7 bmt, dan Kab.Gunung Kidul 11 bmt.

*Baitul mal wa tamwil* dengan fokus pendiriannya agar membantu usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) dalam hal kekurangan pendanaan, menuntut bmt agar selalu aktif membantu para pengusaha umkm. Bahkan menurut data yang diperoleh dar BPS menyebutkan :

**Tabel 3.**  
**Pertumbuhan UMKM di Pulau Jawa**

No	Provinsi	Jumlah UMKM
1	DKI Jakarta	1.154.792
2	Jawa Barat	4.564.958
3	Jawa Tengah	4.131.727
4	DI Yogyakarta	524.935
5	Jawa Timur	4.608.723
6	Banten	946.723

*Sumber : BPS tahun 2016*

Data yang terdapat pada tabel 1.2 kita melihat bahwa jumlah umkm yang terdapat di Yogyakarta paling sedikit dibandingkan dengan provinsi yang lain di pulau Jawa. Melihat data tersebut potensi untuk perkembangan umkm di Yogyakarta masih sangat terbuka, sehingga potensi bagi bmt di Yogyakarta untuk berkembang semakin besar. Dengan potensi Yogyakarta yang menjadi tujuan wisata bagi wisatawan asing maupun mancanegara akan semakin meningkatkan pertumbuhan umkm.

*Baitul maal wa tamwil* memiliki dana yang terbatas untuk menggunakan dana promosi sedangkan perbankan memiliki dana yang melimpah yang dapat mereka gunakan, salah satu strategi pemasaran yang dilakukan oleh perbankan yaitu promosi di stasiun televisi atau di media cetak/online. Sedangkan bmt menggunakan strategi pemasaran dengan cara berinterkasi langsung dengan masyarakat, sehingga dituntut untuk semakin

berinovasi dan mempermudah nasabah untuk melakukan pembiayaan atau menitipkan dananya di BMT. Inovasi yang dilakukan oleh BMT dalam hal memberikan kemudahan bagi nasabah adalah dengan “sistem jemput bola”. Jemput bola merupakan strategi pemasaran yang dilakukan oleh bmt dalam menghimpun dana dari anggota atau menyalurkannya langsung kepada masyarakat, dimana petugas secara langsung mendatangi anggota yang ingin menabung atau membayar angsuran. BMT memilih melakukan pelayanan jemput bola dikarenakan sistem pelayanan jemput bola dianggap sebagai sistem yang efektif dan tidak terlalu banyak mengeluarkan biaya dibandingkan dengan pelayanan komputerisasi yang lebih membutuhkan banyak dana.

Diharapkan adanya sistem jemput bola menarik masyarakat untuk menggunakan jasa bmt dibandingkan dengan lembaga keuangan mikro/lembaga keuangan mikro syariah lainnya. Adanya pelayanan jemput bola akan mempermudah anggota dalam melakukan transaksi dibandingkan dengan harus datang ke kantor. Yang menarik dari sistem pelayanan jemput bola adalah bahwa sistem ini menjadi sistem alternatif bagi *baitul maal wat-tamwil* yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta dikarenakan produk yang mereka miliki terbatas dibandingkan dengan perbankan. Sistem pelayanan jemput bola juga akan menyambung tali silaturahmi dan menjaga hubungan baik antara pegawai *baitul mal wa tamwil* dengan anggota BMT. Perbankan konvensional kita mengenal istilah kreditur dan debitur dalam *baitul maal wa tamwil* kita tidak mengenal istilah itu. Pelayanan jemput bola menjadi ciri khas tersendiri bagi *baitul maal wa tamwil* dalam memasarkan setiap produk yang mereka miliki dan dalam menarik nasabah dibandingkan dengan perbankan.

Sistem pelayanan jemput bola pada proses implementasi nya masih menimbulkan masalah yang sering dihadapi oleh BMT itu sendiri ketika melakukan sistem pelayanan jemput bola yaitu terkait dengan *moral hazard* yang dilakukan oleh petugas. Menurut observasi yang dilakukan oleh peneliti di salah satu KSPPS di Kabupaten Sleman, peneliti masih menemukan pelayanan jemput bola yang kurang efektif diantaranya; seringkali petugas pelayanan jemput bola telat untuk datang ke pasar yang mayoritas nasabah BMT nya adalah pedagang, petugas layanan jemput bola masihh melakukan rangkap jabatan di

*baitul maal wa tamwil* itu sendiri,<sup>4</sup> bahkan salah satu bmt di daerah Jogja bangkrut dikarenakan petugas jemput bola melakukan *moral hazard* yang merugikan bmt yaitu tidak menyerahkan uang titipan nasabah ke petugas bmt.

Hal ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan pada BPR X yang menyatakan bahwa Account Officer yang melakukan layanan jemput bola seringkali tidak langsung memberikan uang yang berasal dari nasabah kepada teller. Penelitian yang dilakukan di BPRS Y menyimpulkan bahwa sistem pelayanan jemput bola sering kali permasalahan-permasalahan teknis pada marketing *funding*-nya sendiri, seperti kurangnya tenaga marketing *funding* karena beberapa marketingnya masih merangkap juga sebagai marketing *financing*.<sup>5</sup> Masalah yang timbul selanjutnya ialah terkait dengan jam waktu pelayanan yang dilakukan petugas, petugas jemput bola harus siap kapanpun dan dimanapun anggota ingin bertransaksi, tidak efektifnya pelayanan jemput bola ialah ketika anggota bmt ingin bertransaksi diluar jam operasional kantor, dan hal ini menyulitkan petugas jemput bola, sehingga potensi anggota yang seharusnya bisa menambah *funding* atau *lending* tidak dapat di optimalkan.

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah untuk mengevaluasi pelayanan jemput bola yang selama ini dilakukan oleh BMT, tidak hanya untuk mengukur efektivitas pelayanan jemput bola yang dilakukan oleh BMT apakah efektif atau tidak. Jika pelayanan jemput bola yang dilakukan oleh BMT selama ini efektif maka sistem pekayanan tersebut dapat dilanjutkan oleh BMT yang ada di Jogja hingga beberapa tersebut.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan obyek KSPPS BMT di Provinsi Yogyakarta. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh BMT yang menjadi anggota Puskopsyah DIY yang tersebar di 5 Kabupaten yaitu : Kota Yogyakarta, Bantul, Sleman, Kulonprogo, dan Gunungkidul sedangkan sampel nya adalah anggota KSPPS BMT di Yogyakarta. Metode *sampling* yang digunakan oleh peneliti menggunakan metode *random sampling* dalam penentuan jumlah sampel peneliti menggunakan metode

---

<sup>4</sup> Peneliti melakukan praktek magang tanggal 5 Agustus – 5 September.

<sup>5</sup> *Jurnal Ekonomii* : Volume. 12 No. 2 2013 : 131-148. Hendri Triandini. Pengaruh Layanan Jemput Bola Produk Funding Terhadap DPK dan Jumlah Nasabah : Studi Kasus Pada BPRS Artha Karimah Irsyadi.

yang dikembangkan oleh *Issac* dan *Michael* dan sampel yang berhasil di ambil oleh peneliti berjumlah 366 sampel. Jenis data yang digunakan oleh peneliti menggunakan jenis data primer dengan menggunakan media angket/kuisisioner. Pengujian instrumen yang dilakukan oleh peneliti hanya menggunakan uji validitas dan reliabilitas data.

Peneliti menganalisis data menggunakan aplikasi SPSS 16.0, untuk menguji hipotesis peneliti menggunakan uji T. Uji T yang digunakan adalah *two tailed test*. Setelah melakukan uji T peneliti melakukan skala pengukuran untuk mengukur nilai efektivitas menggunakan acuan Litbang Depdagri 1991.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Uji Validitas

**Tabel 4.**  
**Uji Validitas**

<b>Indikator</b>	<b>Item Pertanyaan</b>	<b>Pearson Correlation</b>	<b>Keterangan</b>
<b>Efektivitas</b>	P1	.627	Valid
<b>Efektivitas</b>	P2	.522	Valid
<b>Efektivitas</b>	P3	.630	Valid
<b>Efektivitas</b>	P4	.624	Valid
<b>Efektivitas</b>	P5	.614	Valid
<b>Efektivitas</b>	P6	.621	Valid
<b>Efektivitas</b>	P7	.503	Valid
<b>Efektivitas</b>	P8	.551	Valid
<b>Pelayanan</b>	P9	.728	Valid
<b>Pelayanan</b>	P10	.669	Valid
<b>Pelayanan</b>	P11	.424	Valid
<b>Pelayanan</b>	P12	.494	Valid
<b>Pelayanan</b>	P13	.686	Valid
<b>Pelayanan</b>	P14	.610	Valid
<b>Pelayanan</b>	P15	.658	Valid
<b>Pelayanan</b>	P16	.595	Valid
<b>Pelayanan</b>	P17	.607	Valid
<b>Pelayanan</b>	P18	.664	Valid
<b>Pelayanan</b>	P19	.666	Valid
<b>Pelayanan</b>	P20	.636	Valid
<b>Pelayanan</b>	P21	.618	Valid
<b>Pelayanan</b>	P22	.609	Valid
<b>Pelayanan</b>	P23	.606	Valid

Berdasarkan uji validitas yang dilakukan tiap butir pertanyaan dapat dikatakan valid, hal itu berdasarkan nilai  $r_{hitung} > r$  tabel dan tingkat signifikansi atau nilai *Pearson Correlation* lebih kecil dari 0,5, sehingga seluruh tiap butir pertanyaan dapat dikatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

**Tabel 5.**  
**Uji Reliabilitas**

Indikator	Item Pertanyaan	Pearson Correlation	Keterangan
<b>Efektivitas</b>	P1	.739	Reliabel
<b>Efektivitas</b>	P2	.742	Reliabel
<b>Efektivitas</b>	P3	.739	Reliabel
<b>Efektivitas</b>	P4	.735	Reliabel
<b>Efektivitas</b>	P5	.741	Reliabel
<b>Efektivitas</b>	P6	.742	Reliabel
<b>Efektivitas</b>	P7	.743	Reliabel
<b>Efektivitas</b>	P8	.743	Reliabel
<b>Pelayanan</b>	P9	.735	Reliabel
<b>Pelayanan</b>	P10	.739	Reliabel
<b>Pelayanan</b>	P11	.746	Reliabel
<b>Pelayanan</b>	P12	.745	Reliabel
<b>Pelayanan</b>	P13	.740	Reliabel
<b>Pelayanan</b>	P14	.742	Reliabel
<b>Pelayanan</b>	P15	.741	Reliabel
<b>Pelayanan</b>	P16	.742	Reliabel
<b>Pelayanan</b>	P17	.736	Reliabel
<b>Pelayanan</b>	P18	.742	Reliabel
<b>Pelayanan</b>	P19	.740	Reliabel
<b>Pelayanan</b>	P20	.741	Reliabel
<b>Pelayanan</b>	P21	.742	Reliabel
<b>Pelayanan</b>	P22	.742	Reliabel
<b>Pelayanan</b>	P23	.742	Reliabel

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji apakah setiap pertanyaan yang diajukan oleh peneliti keseluruhannya reliabel. Dari data yang ada setelah dilakukan pengujian setiap butir pertanyaan dikatakan reliabel berdasarkan nilai pengukurannya jika nilai *Cronbach Alpha If Item Deleted*  $> 0.7$ .

3. Pengujian hipotesis dan pengukuran skala

**Tabel 6.**  
**Hasil Uji T**

	Test Value = 0					
	t	Df	Sig. (2- tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Efektivitas Pelayanan	167 .58 0	365	.000	77.391	76.48	78.30

Berdasarkan data diatas diketahui setelah dilakukan pengujian dikerahui bahwa nilai t 167.580 dengan nilai signifikansi sebesar .000 atau bisa dikatakan bahwa data diatas signifikan. Diketahui berdasarkan hasil olah data nilai  $t_{hitung}$  167.580, dan nilai  $t_{tabel}$  diperoleh  $df = 366$ ,  $sig\ 5\% (two\ tailed) = 1.960$ . Karena nilai  $t_{hitung} (167.580) > t_{tabel} (1.960)$ , maka  $H_0$  diterima, artinya Efektivitas pelayanan jemput bola pada bmt di Yogyakarta tergolong efektif dan signifikan.

**Pengukuran Skala**

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert, yang berkreteria 4 (sangat efektif), 3 (efektif), 2 (tidak efektif), 1 (sangat tidak efektif). Setelah menentukan skala pengukuran selanjutnya kita menentukan skor ideal, yaitu : 1.464 (Sangat Efektif), 1.098 (efektif), 732 (tidak efektif), 366 (sangat tidak efektif). Setelah memperoleh skor ideal, selanjutnya kita menentukan rating scale, yaitu : 1.099 – 1.464 (sangat efektif), 733 – 1.098 (efektif), 367 – 732 (tidak efektif), 0 – 366 (sangat tidak efektif).

Perhitungan persentase tingkat efektivitas pelayanan jemput bola KSPSS BMT DIY :

$$p = \frac{Mi}{\text{nilai scor ideal tertinggi}} \times 100\%$$

$$p = \frac{1.098,5}{1.464} \times 100\%$$

$p = 75.034 \%$

Berdasarkan hasil perhitungan presentase yaitu sebesar 75.034, maka dapat dikatakan bahwa efektifitas pelayanan jemput bola pada BMT/KSPPS di Yogyakarta dikatakan efektif berdasarkan acuan ukuran efektivitas Litbang Depdagri 1991.

## **Hasil dan Pembahasan**

Efektivitas pelayanan jemput bola erat kaitannya dengan keberhasilan petugas jemput dengan dalam mengaplikasikan tujuan dengan hasil yang diinginkan. Dalam SOP yang telah ditetapkan oleh kementrian koperasi mengatur tentang pelayanan jemput bola di lapangan dan hal ini pun diperbolehkan dengan syarat koperasi menunjuk seorang petugas yang akan bertanggung jawab untuk melakukan transaksi dilapangan. Efektivitas jemput bola bergantung dengan keahlian *soft skill* yang dimiliki oleh petugas terutama seni komunikasi, karena petugas jemput bola merupakan ujung tombak dari keberhasilan layanan jemput bola. Petugas dapat secara langsung menjelaskan produk yang dimiliki oleh bmt dan petugas dapat memberikan solusi jika anggota mengalami keluhan. Efektivitas sistem pelayanan jemput bola membahas tentang efektivitas sumber daya manusia yang melakukan, pola pelayanan yang digunakan dan layanan yang dilakukan oleh petugas.

Setelah dilakukan pengujian nilai efektivitas sebesar 75% dan nilai tersebut termasuk kriteria efektif berdasarkan kriteria acuan ukuran efektivitas Litbang Depdagri 1991. Secara keseluruhan pelayanan yang dilakukan oleh bmt yang berada di Daerah Istimewa Yogyakarta telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur KJKS & UJKS ditetapkan oleh Puskopsyah berdasarkan angka uji efektivitas dan berada pada kriteria efektif, namun pelayanan yang dilakukan harus ditingkatkan lagi kedepannya, dikarenakan persaingan kedepan akan semakin meningkat. Ada dua indikator yang digunakan oleh peneliti dalam mengukur efektivitas pelayanan menurut SOP yaitu Kompetensi petugas dan prosedur pelayanan. Pelayanan jemput bola yang dilakukan oleh bmt dapat dikatakan efektif jika penghimpunan dana yang dilakukan oleh bmt baik berupa tabungan selalu meningkat dan terjadi penurunan kredit macet pada anggota pembiayaan yang ada di bmt tersebut.

Peneliti melakukan *interview* secara mendalam terhadap salah satu manajer bmt di Daerah Istimewa Yogyakarta Bapak Sutardi beliau merupakan manajer bmt BIF Bugisan mengatakan bahwa pelayanan jemput bola yang dilakukan oleh petugas berhasil meningkatkan penghimpunan dana dan menurunkan kredit macet yang ada di bmt. Menurut beliau angka efektivitas layanan jemput bola sebesar 75%. Ditambahkan oleh beliau bahwa petugas jemput bola tidak mengenal waktu dalam pelayanan kapanpun dan dimanapun tempat yang anggota inginkan hal itu mengindikasikan bahwa jemput bola dapat meningkatkan pelayanan yang dilakukan oleh bmt ditambahkan oleh beliau bahwa jemput bola sudah dimasukkan kedalam SOP yang ada di BMT Bina Ihsanul Fikri.<sup>6</sup>

Begitupun ketika wawancara dengan kepala marketing bmt Mitra Usaha Mulia Bapak Solikhan, beliau mengatakan bahwa jemput bola sangat membantu dalam meningkatkan *funding* yang mereka lakukan dan menurunkan kredit macet yang ada di bmt mitra usaha amal mulia sebesar 90%. Bahkan menurut beliau pelayanan yang dilakukan oleh bmt Mitra Usaha Mulia harus mengedepankan keinginan dari anggota, dimanapun dan kapanpun anggota ingin melakukan setoran pembiayaan maupun tabungan petugas harus bersedia setiap waktu.<sup>7</sup>

a. Indikator Prosuder Pelayanan

Ketiga item instrumen pertanyaan tersebut berada pada kriteria sangat efektif, hal ini menandakan bahwa prosedur pelayanan yang dilakukan oleh petugas jemput bola cukup sederhana dan tidak menyusahkan calon anggota. Ketika peneliti melakukan konfirmasi dilapangan,peneliti menemukan bahwa ketika anggota ingin melakukan transaksi baik pembukaan tabungan maupun pembiayaan petugas bmt tidak mempersulit prosesnya akan tetapi tetap menggunakan unsur kehati-hatian. Anggota yang ingin mengajukan pembiayaan akan diwawancarai terlebih dahulu oleh petugas dan akan dijelaskan secara rinci terkait dengan jumlah modal yang diajukan, jangka waktu angsuran, dan tata cara pembayaran dimana bmt memberikan pilihan ada anggota yang membayar angsurannya ke kantor ada

---

<sup>6</sup> Wawancara dilakukan pada tanggal 2 Agustus pukul 10.00

<sup>7</sup> Wawancara dilakukan pada tanggal 4 Agustus 2018 pukul 14.00

juga yang harus didatangi oleh petugas kepasar, rumah, atau warung yang dimiliki oleh anggota. Begitupun nasabah tabungan, beberapa anggota tidak mempermasalahkan berapa bagi hasil yang akan mereka dapatkan, yang terpenting bagi mereka adalah mereka dapat menitipkan danannya setiap hari dan dapat diambil sewaktu-waktu ketika dibutuhkan. Ketika anggota telah patuh dalam membayar angsuran pembiayaan yang mereka ajukan, jika ingin mengajukan kembali petugas akan mempermudah prosesnya dikarenakan sudah terjalin unsur kepercayaan diantara keduanya, namun ketika ingin menambah modal usaha dibawah satu juta beberapa bmt di DIY tidak mensyaratkan jaminan hanya unsur kepercayaan, namun jika pembiayaan yang diajukan diatas 1.000.000 bmt akan meminta jaminan berupa BPKB kendaraan maupun surat tanah/bangunan. Petugas memeriksa tujuan dari pengajuan pinjaman yang diajukan, akan tetapi ketika ada pedagang pasar ingin mengajukan pinjaman beberapa petugas di bmt DIY tidak menanyakan tujuan karena langsung memahami bahwa tujuan dari mengajukan pembiayaan adalah untuk menambah modal usaha yang mereka miliki. Meskipun ketika menabung kebanyakan anggota tidak memperdulikan bagi hasil yang terpenting adalah mereka dapat menitipkan sebagian dari hasil jualan mereka dan dapat diambil sewaktu dibutuhkan.

b. Indikator Kompetensi Petugas

Kelima item instrumen pernyataan yang diajukan peneliti kepada responden setelah dilakukan pengujian menggunakan standard Litbang Depdagri, keseluruhan item pernyataan tersebut berada pada kriteria sangat efektif. Hal itu menandakan bahwa sistem pelayanan jemput bola yang dilakukan oleh BMT sudah sesuai dengan Standard Operasional Prosedur Koperasi Jasa Keuangan Syariah dan Unit Jasa Keuangan Syariah. Kompetensi erat kaitannya dengan keahlian/kemampuan petugas dalam melakukan pelayanan. Kompetensi petugas berkaitan dengan kemampuan petugas dalam menjelaskan produk-produk baik produk simpanan maupun pembiayaan. Kompetensi petugas juga berkaitan dengan kemampuan petugas meyakinkan calon anggota bmt agar mau bertransaksi dan menjadi anggota bmt. Kompetensi petugas juga berkaitan dengan ketelitian petugas dalam mengecek kondisi usaha calon anggota maupun pendapatan calon anggota nasabah simpanan.

Setelah dilakukan analisis pada kelima item diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kelima item tersebut berada pada kriteria sangat efektif, hal ini dikarenakan pelayanan yang dilakukan oleh petugas sudah sangat baik dan anggota merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Namun dari kelima pernyataan diatas, pernyataan terkait dengan penjelasan produk simpanan maupun pembiayaan memperoleh nilai lebih kecil dibandingkan nilai lainnya. Setelah di lakukan konfirmasi oleh peneliti, anggota kebanyakan tidak mengetahui produk-produk yang dimiliki oleh bmt baik produk simpanan maupun pembiayaan dikarenakan menurut mereka yang terpenting adalah anggota dapat menyimpan dananya di bmt dan mendapatkan pembiayaan ketika membutuhkan dana. Petugas bmt pun tidak menjelaskan terkait produk yang mereka miliki, mereka hanya memastikan bahwa akad yang akan digunakan sesuai dengan kebutuhan anggota.

c. Indikator Kinerja Pelayanan

Dalam mengukur kinerja pelayanan peneliti menggunakan 5 indikator yang akan menjadi patokan diantaranya : *tangibels*, *reliabilitas*, *responsivitas*, *assurance*, *emphaty*. Indikator yang pertama *tangibels* merupakan sarana yang dimiliki oleh bmt dalam melakukan pelayanan kepada anggota yang berupa fasilitas maupun bukti fisik yang digunakan oleh petugas bmt. Dalam mengukur bukti penampilan fisik yaitu seragam yang digunakan petugas, dan tanda pengenal yang selalu digunakan oleh petugas. *reliabilitas* adalah kemampuan yang dimiliki oleh lembaga dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang SOP yang sudah ditetapkan. *Responsivitas* merupakan kemampuan yang dimiliki oleh bmt untuk membantu dan memberikan pelayanan yang diinginkan anggota secara tepat berdasarkan informasi yang jelas. *Assurance* merupakan pengetahuan bmt dalam memberikan keamanan kepada anggota dan akan menimbulkan rasa keyakinan dan kepercayaan kepada lembaga. *Emphaty* berkaitan dengan sikap peduli yang dimiliki oleh petugas agar anggota merasa diperdulikan dan terbuka dalam menyampaikan masalah yang mereka butuhkan. Sikap empati yang dilakukan petugas jempit bola adalah selalu berupaya memberikan perhatian kepada anggota, petugas tidak pernah memandang status sosial anggota, petugas mampu menjadi pendengar yang baik bagi anggota, petugas meminta maaf kepada anggota.

Kelima item pengukuran pelayanan dan keseluruhan item instrumen pernyataan yang diajukan kepada anggota BMT, setelah dihitung menggunakan efektivitas Litbang Depdagri keseluruhan item berada pada kriteria sangat efektif. Hal itu menandakan bahwa keseluruhan pelayanan yang meliputi : *tangibels, reliabilitas, responsivitas, assurance, emphaty* sudah sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa efektivitas mengenai pelayanan jemput bola pada BMT di Yogyakarta efektif dengan nilai sebesar 75,034%, dapat disimpulkan bahwa pelayanan jemput bola yang dilakukan oleh bmt sudah sesuai dengan SOP yang ditetapkan oleh Puskopsyah dan hal itu berdampak pada peningkatan produk funding pada bmt dan menurunnya kredit macet yang melakukan pembiayaan di bmt di Daerah Istimewa Yogyakarta.

## DAFTAR PUSTAKA

- A.S, M. (2000). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Danim, S. (2004). *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Huda, N. (2016). *Baitul Mal wa Tamwil*. Jakarta: Amzah.
- Karim, A. A. (2014). *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Kasmir. (2010). *Pemasaran bank*. Jakarta: Kencana.
- Ridwan, M. (2006). *Sistem Dan Prosedur Pendirian Baitul Mal wat-Tamwi*. Yogyakarta: Citra Media.
- Soemitra, A. (2010). *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana.
- Sudarsono, H. (2007). *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah (Deskripsi dan Ilustrasi)*. Yogyakarta: Ekonisa.
- Sugiyono. (1999). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Unggul Priyadi, S. (2017). *Lembaga Keuangan Mikro Syariah: Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Kbbi.web.id*. (2018, Januari 10). Retrieved from <https://kbbi.web.id>
- Hermawan, H. (Vol.1 2017). Pemasaran Syariah di Lembaga Keuangan Mikro Islam : Konsep dan Implementasi di Puskopsyah D.I.Yogyakarta. *Jurnal Perisai*, 1-20.
- Hidayat, S. (Vol.3 No.1 2013). Efektifitas Manajemen Sumber Daya Manusia di Lembaga Keuangan Syariah (KJKS dan UJKS) Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan dan Kredibilitas Lembaga. *Jurnal Ekonomi dan Hukum Islami*.
- Larasati, R. (2013). Pengaruh Kompetensi Karyawan Frontliner Terhadap Efektivitas Pelayanan Pada Bank BTN Tbk Cabang Palembang. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Terapan*.
- Mulyadi. (2016). Konsep Shoul Share Pada Pemasaran Syariah Baitu Maal wa Tamwil di Banten. *Jurnal Liquidity*.
- Nurjanah, S. (2014). Efektivitas Pelaksanaan Program Pengembangan Kewirausahaan Usaha Mikro Kecil dan Menengah Oleh Dinas Koperasi Usaha Mikro Kecil dan Menengah Kota Pekanbaru. *Jom FisiWahab*, W. (n.d.). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru. *Journal Febi UINIB*.

- Puspitasari, D. (n.d.). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Bank Riau Kepri Cabang Pasir Pengairan). *JOM Fisip*.
- Sekartika, T. (2014). Fenomena Jemput Bola Pada Proses PPDB di Sekolah Menengah Kejuruan Swasta. *Paradigma*.
- Sunarto, I. (n.d.). Efektivitas Pelayanan Pegawai Bank BRI Cabang Kecamatan Tenggarong Seberang. *Ejournal Administrasi Negara*.
- Triandini, H. (2013). Pengaruh Layanan Jemput Bola Produk Funding Terhadap DPK dan Jumlah Nasabah Studi Kasus pada BPRS Artha Karimah Irsyadi. *Jurnal Ekonomi*.
- Widiyjayanti, N. (n.d.). Efektivitas Pelayanan Jemput Bola Dalam Pengurusan IMB di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Tulungagung. *Jurnal Administrasi Negara*.

## LAMPIRAN

### Identitas Responden

Lingkarkanlah pada salah satu pilihan jawaban yang dianggap paling sesuai / tepat dengan pilihan Saudara/i

1. Nama :
2. Alamat :
3. Nasabah : a. Simpanan b. pembiayaan
4. Nama BMT tempat transaksi :
5. Ada tempat transaksi lain?
  - a.....
  - b.....
  - c.....
6. Menggunakan system jemput bola dalam membayar angsuran// menyimpan dananya? Ya / tidak
7. Jenis Kelamin : a. Laki-laki b. Perempuan
8. Usia : a. ≤ 20 tahun
  - b. 21-30 tahun
  - c. 31-40 tahun
  - d. 41-50 tahun
9. Pendidikan Terakhir : a. SMP/ Sederajat
  - b. SMA/ Sederajat
  - c. Diploma III (D3)
  - d. Strata I (S1)
  - e. Strata 2 (S2)
10. Pekerjaan : a. pedagang b. petani/berkebun
  - c. pendidik c. wirausaha
  - d. karyawan swasta d lainnya.....

## Kuisisioner Penelitian

No	Pertanyaan	1 (STE)	2 (TE)	3 (E)	4 (SE)
<b>Indikator : Efektivitas (Variabel Independent)</b>					
<b>Prosedur Pelayanan</b>					
1.	Petugas jemput bola selalu memberikan informasi produk secara rinci seperti fasilitas pembiayaan secara tertulis mengenai jumlah modal yang diajukan, jangka waktu angsuran, dan tata cara pembayaran angsuran atau bagi hasil ppada produk simpanan				
2.	Petugas jemput bola selalu meminta dan memeriksa kembali kelengkapan data calon anggota seperti foto copy KTP/SIM, Kartu Kerluarga, bukti jaminan sebeum adanya transaksi				
3.	Petugas jemput bola selalu menanyakan terlebih dahulu tujuan menyimpan dana (nasabah penabung) atau kegunaan modal atau barang yang anda ajukan, baik untuk modal kerja, investasi, maupun multiguna (nasabah pembiayaan)				
<b>Kompetensi Petugas</b>					
1.	Petugas jemput bola selalu menjelaskan jenis produk simpanan atau produk pembiayaan yang sesuai terhadap kebutuhan anda				
2.	Petugas jemput bola selalu mengecek kondisi usaha anda terlebih dahulu pada calon anggota pembiayan atau menanyakan pedapatan dan sumber keungan callonnasabah simpanan				
3.	Petugas jemput bola tidak pernah memandang status social dan memberlakukan dengan hormat dan sopan				
4.	Petugas jmput bola selalu datang tepat waktu dalam meayani transaksi				
5.	Dengan adanya sistem jemput bola membuat nasabah semakin disiplin menabung atau meembayar angsuran				
<b>Indkator Pelayanan</b>					
<b>Tangibels (Bukti Fisik)</b>					

1.	Cara berpakaian petugas jemput bola selalu menggunakan seragam resmi rapi, dan selalu menggunakan tanda pengenal setiap melakukan pelayanan				
<b>Reliabilitas (kehandalan)</b>					
1.	Petugas jemput bola menguasai produk yang ada di BMT/ KSPPS/ KJKS/ BTM dan mampu memberikan informasi dengan baik. kepada calon nasabah				
2.	Petugas jemput bola dapat berkomunikasi 2 arah terhadap calon nasabah				
3	Petugas jemput bola dapat melayani nasabah dengan baik dan memberikan kepuasan terhadap nasabah				

<b>Responsivitas (ketanggapan)</b>					
1.	Petugas jemput bola cepat dan tanggap dalam memberikan informasi atau dalam menanggapi keluhan dari anggota.				
2.	Petugas jemput bola cekatan dalam memberikan solusi terhadap permasalahan anggota mengenai BMT/ KSPPS/ KJKS/ BTM.				
3	Solusi atau penyelesaian masalah yang disampaikan petugas jemput bola sesuai dengan pedoman pelaksanaan atau dasar hukum BMT/ KSPPS/ KJKS/ BTM				
<b>Assurance (jaminan)</b>					
1.	Petugas jemput bola selalu mencatat setiap transaksi yang anda lakukan				
2.	Petugas selalu memberikan bukti transaksi (slip/dll) kepada anggota				
3	BMT menjamin kerahasia data nasabah jemput bola				
4	BMT memberikan jaminan apabila petugas jemput bola melakukan ketidakjujuran terhadap dana yang dititipkan				
<b>Emphaty (empati)</b>					
1	Petugas jemput bola mampu memberikan perhatian secara khusus kepada anggota.				
2	Pelayanan yang diberikan petugas jemput				

	bola tanpa memandang status sosial.				
3	Petugas jemput bola mampu menjadi pendengar yang baik dan santun terhadap anggota.				
4	Petugas jemput bola menyampaikan permintaan maaf kepada anggota apabila terdapat keluhan dan ketidaknyamanan anggota.				

Interview:

1. Dengan beredarnya isu isu kasus penyelewengan dana Nasabah oleh petugas BMT atau tidak amanahnya BMT apakah masih membuat anda percaya menitipkan dana kepada petugas jemput Bola BMT?

Jawaban : tetap percaya/kurang percaya/tidak percaya

Alasan:

2. Dengan beredarnya isu isu kasus penyelewengan dana Nasabah oleh petugas BMT atau tidak amanahnya BMT apakah masih membuat anda percaya dengan lembaga BMT ?

Jawaban : tetap percaya/kurang percaya/tidak percaya

Alasan:

3. Apa saran saudara kepada Petugas Jemput Bola BMT dan lembaga BMT nya?

Saran:

*Terimakasih atas sumbagsih Bapak/Ibu dalam peelitian ini. Inshaallah jawaban yang disampaikan akan bermanfaat bagi akademisi dan Bagi Lembaga Keuangan khususnya BMT. Semoga Menjadi Ilmu yang manfaat dan Pahalanya Mengalir. amin*