

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

Penelitian mengenai eefektivitas pelayanan jemput bola pada bmt di Daerah Istimewa Yogyakarta. Yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah anggota yang menggunakan layanan jemput bola dari *Baitul Maal Wattamwil* (BMT) yang tercatat menjadi anggota Pusat Koperasi Syariah (Puskopsyah) kantor pusat di DIY. Puskopsyah DIY didirikan pada tanggal 1 April 1997 dengan nama BMT Mitra Nugraha. Psukopsyah pada awalnya merupakan lembaga keuangan yang bernama BMT Mitra Nugraha, kemudia di inisiasi oleh Badan Amal Zakat Infaq dan Sodaqoh (BAZIS) DIY, Yayasan Amal Usaha Muslim Yogyakarta (YAUMY) dan Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil (PINBUK) beralih dari lembaga keuangan syariah menjadi pusat koperasi Syariah DIY. Tujuan didirikannya Puskopsyah DIY secara khusus yaitu untuk :

1. Memaksimalkan pelayanan dengan menyatukan BMT yang ada di Yogyakarta.
2. Melibatkan BMT yang telah berkembang dalam menyediakan kebutuhan likuiditas.
3. Menyediakan dana bagi BMT yang telah bergabung dengan cara kerjasama yang saling menguntungkan.

Sebagai sebuah lembaga puskopsyah DIY memiliki Visi “Menjadi Pusat Koperasi Syariah yang Profesional bagi Tumbuhnya BMT yang sehat”, sehingga misi puskopsyah adalah:

1. Mewujudkan komunitas BMT yang Amanah.
2. Meningkatkan peran dan posisi BMT dalam lingkup perekonomian nasional.
3. Mensejahterakan Anggota, Pengelola, dan Pengurus.
4. Mewujudkan kinerja BMT yang lebih baik & sehat.
5. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada anggota.

Hingga tahun 2017 Puskopsyah DiY telah mengawasi dan menaungi anggota sebanyak 94 bmt yang tersebar di 5 Kabupaten atau kota di DIY. Diantaranya Kota Yogyakarta sebanyak 24 bmt, Kab. Sleman 27 bmt, Kab.Bantul 25 bmt, Kab.Kulonprogo 7 bmt, dan Kab.Gunung Kidul 11 bmt, dan Kab Kulonprogo menjadi Provinsi dengan bmt terkecil dibandingkan Kabupaten/Kota lainnya.

Sebagai lembaga keuangan syariah yang segmentasi pasarnya mikro, *Baitul Maal Wattamwil* menjalankan fungsi utama nya sebagai lembaga *intermediary* yaitu menghimpun dana dan menyalurkan dana nya ke masyarakat. Hal tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Penghimpunan Dana

Penghimpunan dana yang dilakukan oleh bmt bersumber dari produk tabungan biasa, tabungan berjangka dan produk deposito berjangka. Dalam menghimpun dana yang berasal langsung dari masyarakat biasanya bmt melakukan pelayanan jemput bola. Dalam menghimpun dananya biasanya bmt melayani anggota yang ingin menabung atau menarik tabungannya, bmt dapat melayani nya langsung ditempat anggota. Menurut Standar Operasional Prosedur Koperasi Jasa Keuangan Syariah dan Unit Jasa Keuangan Syariah Kep Menkep No.

91/Kep/M.KUKM/2004, membedakan 2 akad yang dapat digunakan bmt dalam penghimpunan dana :

a. *Mudharabah*

Mudharabah adalah akad kerjasama antara dua belah pihak, dimana salah satu pihak menginvestasikan 100% modal (*shahibul maal*) dan pihak satunya bertugas untuk mengelola dana tersebut (*mudharib*). Dalam akad *mudharabah* bmt sebagai penerima dana harus memberikan bagi hasil kepada anggota setiap bulannya dengan porsi sesuai kesepakatan di awal akad, dan jika terdapat kerugian yang bukan karena kelalaian atau penyelewengan yang dilakukan oleh bmt maka akan ditanggung oleh pemilik modal (*shahibul maal*). Akad *mudharabah* dibagi menjadi 2 macam :

- a) *Mudharabah mutlaqah* adalah akad investasi dimana si pemilik modal tidak mensyaratkan dana tersebut untuk digunakan dalam bidang usaha apapun atau membebaskan *mudharib* untuk menggunakan dana tersebut.
- b) *Mudharabah muqayyadah* adalah akad yang dananya harus diinvestasikan dalam bidang usaha sesuai dengan yang ditentukan oleh pemilik modal dan semua persyaratan yang diajukan oleh pemilik dana bersifat terikat dan harus di taati.

b. *Wadiah*

Wadiah yaitu akad penitipan barang/uang dari satu pihak kepada pihak lain baik secara individu atau badan hukum dan jika penitip ingin mengambil barang/uang yang dititipkan yang dititipi harus

mengembalikan barang/uang tersebut. Akad *wadiah* dibagi menjadi 2 macam yaitu akad *wadiah yad amanah* dan *wadiah yad dhamanah*. Pada aplikasinya bmt menggunakan akad *wadiah yad Ad-Dhamanah* dimana bmt dapat menggunakan barang/uang yang dtitipkan oleh pemilik barang/uang dan jika terjadi kerusakan/kehilangan bmt wajib menggantinya, dalam akad ini tidak diwajibkan untuk memberikan bonus, akan tetapi jika bmt ingin memmberikan balas jasa/bonus bagi pemilik dan hal itu diperbolehkan dan tidak melanggar hukum atau norma-norma dalam ajaran agama Islam.

b. Penyaluran Dana

Sebagai lembaga *intermediary* bmt setelah menghimpunan dana dari masyarakat bmt juga harus menyalurkannya kemmbali ke masyarakat dalam bentuk pembiayaan. Hal itu dilakukan agar bmt dapat melaksanakan kewajibannya yaitu memberikan bagi hasil bagi pihak ketiga. Menurut Standar Operasional Prosedur Koperasi Jasa Keuangan Syariah dan Unit Jasa Keuangan Syariah Koperasi Kep Menkep No. 91/Kep/M.KUKM/2004 membedakan akad pembiayaan :

a. *Mudharabah*

Mudaharabah adalah akad pembiayaan kerjasama antara pemilik modal (*shahibul maal*) dengan pihak pengelola modal (*mudharib*) dimana dana nya disediakan 100% dari pemilik modal dan jika terdapat keuntungan akan dibagi sesuai kesepakatan nisbah di awal, dan jika terdapat kerugian akan ditanggung oleh pemilik modal jika kerugian tersebut terjadi bukan karena kelalain dari pengelola.

b. *Musyarakah*

Musyarakah adalah akad pembiayaan kerjasama antara pemilik dana (*shohibul maal*) dengan pengelola modal (*mudharib*) dimana modal ditanggung oleh kedua belah pihak, dan keduanya sama-sama berkontribusi dan keduanya juga berhak untuk ikut terjun dalam manajemen usaha. Jika terdapat keuntungan akan dibagi antara *shohibul maal* dan *mudharib* sesuai nisbah yang disepakati di awal akad.

c. Piutang *Murabahah*

Murobahah adalah akad jual beli barang antara dua belah pihak dan penjual harus menjelaskan secara detail harga beli barang ditambah dengan margin (keuntungan yang diharapkan oleh penjual) hal itu harus dijelaskan di awal akad dan *margin* yang telah disepakati di awal tidak dapat berubah sampai akhir akad.

d. Piutang *Salam*

Salam adalah akad jual beli dengan pemesanan dan pembayaran harga di muka, boleh dicicil di tengah atau di akhir tetapi harus lunas sebelum barang di antarkan.

e. Piutang *Istishna'*

Istishna' adalah jual beli pemesanan barang dengan kriteria tertentu yang pembayarannya disepakati antara penjual dan pemesan.

f. *Ijarah*

Ijarah adalah akad sewa antara penyewa dan yang menyewakan berupa barang/jasa untuk bertukar manfaat atas barang/jasa yang digunakan dan penyewa diwajibkan membayar ujroh.

g. *Qardh*

Qardh adalah akad pinjamann bmt kepada pihak lain tanpa mengharapkan imbalan. Akad *qardh* merupakan pinjaman sukarela dan hanya mengembalikan jumlah sesuai dengan dana yang dipinjam awal akad dan tidak boleh dipersyaratkan imbalan.

Dalam menjalankan kegiatannya yaitu menghimpun dan menyalurkan dana, *Baitul Maal Wattmwil* sebagai salah satu lembaga mikro syariah yang fokusnya pada usaha-usaha mikro disekitar lembaga itu berdiri menggunakan strategi unggulan yang hampir dilakukan oleh seluruh bmt di Indonesia yaitu strategi pelayanan jemput bola. Pelayanan jemput bola merupakan strategi pelayanan yang dilakukan dengan cara mendatangi calon *customer* (calon anggota bmt) agar tertarik menjadi anggota yaitu dengan cara mendatangi langsung calon anggota baik ke pasar, kerumah maupun ke instansi. Bagi bmt, pelayanan jemput bola tidak hanya dilakukan pada produk *funding*, namun juga diterapkan pada produk *lending* terutama untuk pembayaran angsuran. Dengan mennggunakan layanan jemput bola diharapkan dapat mempermudah anggota karena mereka tidak perlu datang ke BMT jika ingin menabung, atau membayar angsuran, sehingga dapat menghemat waktu dan biaya. Diharapkan dengan sistem jemput bola dapat meningkatkan anggota yang membuka tabungan maupun deposito juga dapat meningkatkan anggota yang ingin melakukan pembiayaan. Dalam mekanisme pelayanan jemput bola yang dilakukan oleh BMT di Daerah Istimewa Yogyakarta hampir kesemuanya menerapkan mekanisme yang sama, akan tetapi terdapat beberapa perbedaan yang tidak terlalu signifikan. Ketika melakukan layanan jemput bola dalam penghimpunan dana petugas BMT akan menulis jumlah dana yang ingin ditabung oleh anggota

di buku tabungan yang dibawa oleh anggota, beberapa bmt menerapkan slip *double*, dimana 1 slip diberikan bagi anggota sebagai bukti dan slip satunya disimpan oleh petugas untuk di input dikantor. Namun ada beberapa bmt yang hanya membawa daftar nama-nama anggota kemudian mencatat jumlah dana yang dititipkan oleh anggota, dan anggota tidak mendapatkan bukti hanya ditulis dibuku tabungan yang mereka miliki. Jika anggota ingin mengambil tabungan diatas angka Rp. 500.000,-, anggota harus konfirmasi terlebih dahulu dan tidak dapat dicairkan saat itu juga. Namun, dalam melakukan penyalurann dana dalam bentuk pembiayaan beberapa bmt tidak dapat melakukan pencairan dana ditempat anggota akan tetapi harus dilakukan saat akad dan pencairan dikantor. Akan tetapi ada beberapa bmt yang bisa melakukan akad dan pencairan dana di tempat anggota, namun harus melalui setiap proses yang telah ditetapkan dalam SOP setiap bmt.

B. Karakteristik Responden

Pada penelitian ini, peneliti melakukan penyebaran kuisisioner sebanyak 400 kuisisioner kepada responden anggota BMT di Daerah Istimewa Yogyakarta. Berikut peneliti lampirkan data penyebaran kuisisioner anggota BMT di Provinsi DIY :

Tabel 4. 1

Data Penyebaran Kuisisioner

Kuisisioner	Frequency	Percent
Kuisisioner yang disebar	400	
Kuisisioner yang kembali	375	93,75
Kuisisioner yang tidak diisi lengkap	9	2,25
Kuisisioner yang diisi lengkap	366	91,5

Sumber : Data Primer diolah

Pada tabel diatas menunjukkan rincian jumlah kuisisioner yang disebar oleh peneliti pada anggota BMT di DIY dan yang menjadi responden sebanyak 400 kuisisioner dan yang kembali hanya 375 kuisisioner. Namun dari 375 kuisisioner yang kembali hanya 366 kuisisioner yang diisi lengkap oleh responden, sehingga peneliti hanya bisa menjadikan 366 kuisisioner yang dapat diolah.

Berikut merupakan identitas 366 responden yang mengisi kuisisioner dan menjawab pertanyaan dengan lengkap, kemudian diolah oleh peneliti menggunakan aplikasi SPSS versi 16.0 :

1. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Klasifikasi jumlah responden berdasarkan jenis kelamin laki-laki yaitu 100 responden dan yang berjenis kelamin perempuan yaitu berjumlah 266 responden. Berikut peneliti lampirkan hasil olah data yang diolah dengan menggunakan aplikasi SPSS 16.0 :

Tabel 4. 2

Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-laki	100	27.3	27.3	27.3
Perempuan	266	72.7	72.7	100.0
Total	366	100.0	100.0	

Sumber: Data Output SPSS

Berdasarkan data diatas dapat peneliti simpulkan bahwa mayoritas anggota bmt yng bersedia menjadi responden peneliti yaitu perempuan dengan presentasi sebesar 72.7%, dan sisanya responden berjenis kelamin dengan presentase sebesar 27.3%.

2. Jumlah Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan kuisisioner yang disebar oleh peneliti terdapat beberapa kategori usia dalam kuuisisioner, diantaranya yaitu ≤ 20 tahun, 21 – 30 tahun, 31 – 40 tahun, dan 41 – 50 tahun. Berdasarkan beberapa kategori usia, paling banyak responden dengan jumlah responden 205 orang yaitu berusia 41-50 tahun, usia 31-40 tahun berjumlah 95 orang, 21-30 tahun berjumlah 57 orang sedangkan ≤ 20 tahun berjumlah 9 orang. Berikut data jumlah responden berdasakarkan usia menggunakan aplikasi SPSS 16.0 ;

Tabel 4. 3

Jumlah responden berdasarkan Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
≤ 20	9	2.5	2.5	2.5
21-30	57	15.6	15.6	18.0
31-40	95	26.0	26.0	44.0
41-50	205	56.0	56.0	100.0
Total	366	100.0	100.0	

Sumber: Data Output SPSS

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yang bersedia dijadikan penelitian yaitu berusia 41-50 tahun dengan presentasi sebesar 56%, sedangkan presentasi responden paling sedikit yaitu berusia ≤ 20 tahun dengan presentasi sebesar 2.5%, usia 21-30 tahun dengan presentasi sebesar 15.6%, sedangkan sisanya sebesar 26.0% rentang usia 31-40 tahun.

3. Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan kuisioner yang disebar oleh peneliti terdapat beberapa kriteria terkait pendidikan terakhir responden, diantaranya SMP/ sederajat, SMA/ sederajat, Diploma/ sederajat, Strata 1 (S1) dan Strata 2 (S2). Berdasarkan klasifikasi pendidikan paling banyak responden berpendidikan terakhir SMA berjumlah 190 Orang, kemudian diikuti oleh SMP berjumlah 114 orang, Strata 1 berjumlah 43 orang, Diploma berjumlah 17 orang dan paling sedikit strata 2

berjumlah 2 orang. Berikut data jumlah dan presentase pendidikan responden berdasarkan riwayat pendidikan terakhir :

Tabel 4. 4
Jumlah responden berdasarkan Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SMP	114	31.1	31.1	31.1
SMA	190	51.9	51.9	83.1
Diploma 3	17	4.6	4.6	87.7
Strata 1	43	11.7	11.7	99.5
Strata 2	2	.5	.5	100.0
Total	366	100.0	100.0	

Sumber: Data Output SPSS

Berdasarkan data diatas mayoritas anggota bmt yang bersedia menjadi resoponden berdasarkan riwayat pendidikan terakhir yaitu SMA dengan presentase sebesar 51.9%, kemudian diikuti oleh SMP dengan presentase sebesar 31.1%, Strata 1 dengan presentase sebesar 11.7%,Diploma 3 dengan presentase sebesar 4.6%, dan plaing sedikit yaitu Strata 2 dengan presentase hanya 0,5%.

4. Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pada kategori responden ini terdapat beberapa jenis pekerjaan yang disediakan oleh peneliti, diantaranya pedagang, pendidik, karyawan swasta, petani/berkebun, wirausaha, dan lain-lain. Berdasarkan kuisisioner yang

terkumpul pekerjaan pedagang sebanyak 187 responden, karyawan swasta 62 responden, wirausaha 58 responden, petani 10 responden, pendidik 7 responden wiraswasta 1 responden dan lain-lain 41 responden.

Tabel 4. 5
Jumlah responden berdasarkan Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Wiraswasta	1	.3	.3	.3
Wirausaha	58	15.8	15.8	16.1
Karyawan Swasta	62	16.9	16.9	33.1
Pedagang	187	51.1	51.1	84.2
Pendidik	7	1.9	1.9	86.1
Petani	10	2.7	2.7	88.8
Lain-lain	41	11.2	11.2	100.0
Total	366	100.0	100.0	

Sumber: Data Output SPSS

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahws mayoritas responden adalah pedagang dikarenakan mayoritas anggota bmt adalah pedagang pasar dengan presentase sebesar 51.1%, karyawan swasta 16.9%, wirausaha 15.8%, petani 2.7%, pendidik 1.9%, wiraswasta 0.3% dan lain lain dengan presentase 11.2%.

C. Uji Instrumen Data

1. Uji Validitas

Untuk mengetahui tiap butir pertanyaan valid atau tidaknya setiap item dapat dilihat pada nilai signifikansinya yaitu $< 0,5$ atau jika nilai r hitung $> r$ tabel. Berikut ini merupakan uji validitas yang dilakukan oleh peneliti menggunakan aplikasi spss 16.0 :

Tabel 4. 6
Hasil Uji Validitas

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

Pelayanan	P22	.609	Valid
Pelayanan	P23	.606	Valid

Berdasarkan data tabel diatas skor 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 4. 7

Hasil Uji Reliabilitas

Indikator	Item Pertanyaan	Pearson Correlation	Keterangan
Efektivitas	P1	.739	Reliabel
Efektivitas	P2	.742	Reliabel
Efektivitas	P3	.739	Reliabel
Efektivitas	P4	.735	Reliabel
Efektivitas	P5	.741	Reliabel
Efektivitas	P6	.742	Reliabel
Efektivitas	P7	.743	Reliabel
Efektivitas	P8	.743	Reliabel
Pelayanan	P9	.735	Reliabel
Pelayanan	P10	.739	Reliabel
Pelayanan	P11	.746	Reliabel
Pelayanan	P12	.745	Reliabel
Pelayanan	P13	.740	Reliabel
Pelayanan	P14	.742	Reliabel
Pelayanan	P15	.741	Reliabel
Pelayanan	P16	.742	Reliabel

Pelayanan	P17	.736	Reliabel
Pelayanan	P18	.742	Reliabel
Pelayanan	P19	.740	Reliabel
Pelayanan	P20	.741	Reliabel
Pelayanan	P21	.742	Reliabel
Pelayanan	P22	.742	Reliabel
Pelayanan	P23	.742	Reliabel

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

3. Pengujian Hipotesis dan Pengukuran Skala

Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer yaitu data yang didapatkan langsung oleh peneliti dari lapangan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan uji t untuk menguji hipotesis penelitian. Penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi sebesar 5%. Uji dilakukan dengan cara membandingkan nilai t hitung yang sudah diolah dengan bantuan aplikasi SPSS dengan nilai t tabel dengan nilai signifikansi harus < 0.05. Berikut hasil olah data menggunakan bantuan aplikasi SPSS 16.0 :

Tabel 4. 8

Hasil Uji T

	Test Value = 0					
	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Efektivitas Pelayanan	167.580	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. Berdasarkan ketentuan :

- a. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ Ho ditolak dengan dignifikansi > 0.05 , Ho = (ada hubungan)
- b. Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ Ho diterima dengan signifikansi < 0.05 , Ho \neq (Tidak ada hubungan)

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 Ho diterima, artinya Efektivitas pelayanan jemput bola pada bmt di Yogyakarta tergolong efektif dan signifikan.

Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan peneliti menggunakan skala likert. Skala likert yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan 4 poin, yaitu: sangat efektif, efektif, tidak efektif dan sangat tidak efektif. Berikut tabel skala likert yang digunakan :

Tabel 4. 9

Skala Pengukuran

Skala Pengukuran	Nilai
Sangat Efektif	4
Efektif	3
Tidak Efektif	2
Sangat Tidak Efektif	1

Setelah menentukan skala pengukuran, selanjutnya kita harus menentukan skor ideal yang digunakan dalam mengukur efektivitas dalam penelitian ini. Cara menentukan skor ideal sebagai berikut:

Skor Kriterion = Nilai Skala x Jumlah Responden

Pada penelitian ini peneliti menggunakan skor idela 4, responden yang digunakann dalam penelitian ini berjumlah 366 responden :

Tabel 4. 10

Skor Ideal

Rumus	Skala
4 x 366 = 1.464	Sangat Efektif
3 x 366 = 1098	Efektif
2 x 366 = 732	Tidak Efektif
1 x 366 = 366	Sangat Tidak Efektif

Sumber data yang dilah oleh peneliti

Setelah memperoleh skor ideal, selanjutnya dimasukkan kedalam rating scale :

Tabel 4. 11

Rating Scale

Nilai Jawaban Scale	Skala
1.099 – 1.464	Sangat Efektif
733 – 1.098	Efektif
367 – 732	Tidak Efektif
0 – 366	Sangat Tidak Efektif

Data diolah oleh peneliti

Sangat Efektif	175 x 4 = 700	179 x 4 = 716	141 x 4 = 564	150 x 4 = 600	193 x 4 = 772	172 x 4 = 688
Efektif	165 x 3 = 495	172 x 3 = 516	169 x 3 = 507	188 x 3 = 564	163 x 3 = 489	193 x 3 = 579
Tidak Efektif	22 x 2 = 44	15 x 2 = 30	61 x 2 = 122	21 x 2 = 42	10 x 2 = 20	5 x 2 = 10
Sangat Tidak Efektif	5 x 1 = 5	0 x 1 = 0	11 x 1 = 11	5 x 1 = 5	0 x 1 = 0	0 x 1 = 0
Total	1.244	1.262	1.204	1.211	1.281	1.277
Kriteria	Sangat Efektif	Sangat Efektif	Sangat Efektif	Sangat Efektif	Sangat Efektif	Sangat Efektif
Skala Jawab an	Jumlah Item	Jumlah Item	Jumlah Item	Jumlah Item	Jumlah Item	Jumlah Item
Jawaban	Jawaban	Jawaban	Jawaban	Jawaban	Jawaban	Jawaban
Indikator	Indikator	Indikator	Indikator	Indikator	Indikator	Indikator
Responsivitas	Responsivitas	Responsivitas	Responsivitas	Assurance	Assurance	Assurance
1 x skor nilai	2 x skor nilai	3 x skor nilai	1 x skor nilai	2 x skor nilai	3 x skor nilai	3 x skor nilai
Sangat Efektif	152 x 4 = 608	123 x 4 = 492	147 x 4 = 588	213 x 4 = 852	189 x 4 = 756	172 x 4 = 688
Efektif	208 x 3 = 624	226 x 3 = 678	209 x 3 = 627	143 x 3 = 426	124 x 3 = 372	195 x 3 = 585
Tidak Efektif	18 x 2 = 36	72 x 2 = 34	16 x 2 = 32	8 x 2 = 16	12 x 2 = 24	2 x 2 = 4

Efektif						
Sangat						
Tidak	1 x 1 = 1	0 x 1 = 0	1 x 1 = 1	2 x 1 = 2	42 x 1 = 42	1 x 1 = 1
Efektif						
Total	1.269	1.204	1.248	1.296	1.194	1.278

Kriteri	Sangat	Sangat	Sangat	Sangat	Sangat	Sangat
a	Efektif	Efektif	Efektif	Efektif	Efektif	Efektif

Skala	Jumlah	Jumlah	Jumlah	Jumlah	Jumlah
Jawaban	Jawaban	Jawaban	Jawaban	Jawaban	Jawaban
	Item	Item	Item	Item	Item
	Indikator	Indikator	Indikator	Indikator	Indikator
	Assurance	Empaty 1	Empaty 2 x	Empaty 3 x	Empaty 4 x
	4 x skor	x skor	skor nilai	skor nilai	skor nilai
	nilai	nilai			

Sangat					
Efektif	175 x 4 = 700	137 x 4 = 548	161 x 4 = 644	173 x 4 = 692	168 x 4 = 672

Efektif	181 x 3 = 543	198 x 3 = 594	201 x 3 = 603	189 x 3 = 567	189 x 3 = 567
---------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------

Tidak					
Efektif	13 x 2 = 26	19 x 2 = 38	5 x 2 = 10	6 x 2 = 12	9 x 2 = 18

Sangat					
Tidak	2 x 1 = 2	0 x 1 = 0	0 x 1 = 0	1 x 1 = 1	0 x 1 = 0
Efektif					

Total	1.271	1.180	1.257	1.272	1.257
Kriteria	Sangat	Sangat	Sangat	Sangat	Sangat
	Efektif	Efektif	Efektif	Efektif	Efektif

Sumber : Data Primer yang diolah Peneliti

Dalam setiap item pertanyaan tersebut, kemudian dijelaskan persentase dari semua jawaban tersebut,¹ dibawah ini merupakan table kriteria ukuran nilai efektivitas pelayanan dengan system jemput bola pada KSPPS BMT DIY :

Tabel 4. 12

Mean

Variabel	Interval			
	Sangat Eefektif	Efektif	Tidak Efektif	Sangat Tidak Efektif
M_i	1.464 -1.099	1.098 - 733	732 - 367	366 – 0
Efektivitas Pelayanan jemput bola KSPPS Daerah Istimewa yogyakarta	1.098,5	-	X	-

¹ Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R & D.* (Bandung : CV Alfabeta), 2015, hal 95.

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.

Tabel 4. 13

Rasio Efektivitas

Rasio Efektivitas	Tingkat Capaian
Diatas 80	Sangat Efektif
60 - 79.99	Efektif
40 – 59.99	Tidak Efektif
Dibawah 40	Sangat Tidak Efektif

D. Pembahasan dan Hasil Penelitian

1. Efektivitas pelayanan jemput bola pada KSPPS/*Baitul Maal Wattamwil* di Yogyakarta

Efektivitas pelayanan jemput bola erat kaitannya dengan keberhasilan petugas jemput dengan dalam mengaplikasikan tujuan dengan hasil yang diinginkan. Dalam SOP yang telah ditetapkan oleh kementerian 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.

Untuk mengukur efektivitas pelayanan dalam penelitian ini penulis menggunakan data kuantitatif yang berasal dari angket yang disebar oleh peneliti pada setiap anggota yang menggunakan layanan jemput bola, nasabah *funding* maupun nasabah *lending* yang menjadi anggota *sampel* bmt di Yogyakarta. Indikator yang digunakan dalam

meneliti efektivitas pelayanan adalah prosedur pelayanan dan kompetensi 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.²

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.³

a. Indikator Prosuder Pelayanan

Pada tabel tentang ukuran nilai efektivitas pada indikator prosedur pelayanan, pernyataan tentang item informasi produk yang harus dijelaskan oleh petugas bmt setelah dilakukan pengujian mendapatkan nilai 1.197 dan berdasarkan kriteria berada pada posisi yang sangat efektif hal itu dikarenakan petugas jemput bola menjelaskan secara rinci terkait fasilitas pembiayaan yang akan didapatkan oleh anggota dan dijelaskan pembayaran angsuran, jangka waktu pembiayaan, tata cara pembayaran angsuran dan bagi

² Wawancara dilakukan pada tanggal 2 Agustus pukul 10.00

³ Wawancara dilakukan pada tanggal 4 Agustus 2018 pukul 14.00

hasil yang didapatkan oleh anggota. Hal itu menandakan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh petugas jemput bola sudah sesuai dengan SOP pengelolaan usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) dan Unit Jasa Keuangan Syariah (UJKS) Koperasi Kep Menkep No.91/Kep/M.KUKM/2004

Pernyataan kedua yang membahas tentang persyaratan pembukaan tabungan dan pengajuan pembiayaan setelah dilakukan pengujian memperoleh nilai 1.275 berada pada kriteria sangat efektif, hal itu dikarenakan petugas jemput bola meminta data kelengkapan jika anggota ingin membuka tabungan pertama kali yang diantaranya : foto copy tanda pengenalan, kartu keluarga dsb. Anggota koperasi/bmt jika ingin membuka tabungan lagi tidak perlu menggunakan persyaratan dikarenakan persyaratan nya masih tersimpan di bmt. Begitupun anggota yang ingin mengajukan pembiayaan seluruh persyaratan harus dilengkapi oleh anggota dan diteliti terlebih dahulu kebenarannya oleh petugas yang bersangkutan. Seluruh pelayanan yang terkait dengan persyaratan pengajuan sudah sesuai dengan SOP pengelolaan usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) dan Unit Jasa Keuangan Syariah (UJKS) Koperasi Kep Menkep No.91/Kep/M.KUKM/2004.

Item pernyataan yang ketiga tentang tujuan menyimpan dananya di bmt dan penggunaan dana oleh calon mitra yang mengajukan pembiayaan apakah untuk modal kerja, investasi, maupun multiguna memperoleh nilai 1.233 atau berada pada kriteria sangat efektif hal

itu dikarenakan petugas jemput bola menanyakan tujuan menyimpan dan atau kegunaan modal yang diajukan oleh anggota dan telah sesuai dengan SOP.

Ketiga item pernyataan tersebut berada pada kriteria sangat efektif , hal ini menandakan bahwa prosedur pelayanan yang dilakukan oleh petugas jemput bola cukup sederhana dan tidak menyusahakan 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 pembyaran dimana bmt memberikan pilihan ada anggota yang membyar angsurannya ke kantor ada 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

Kompetensi erat kaitannya dengan keahlian/kemampuan petugas dalam melakukan pelayanan. Kompetesni 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.

Pernyataan mengenai penjelasan produk yang sesuai dengan kebutuhan anggota, petugas mendapatkan nilai 1.176. Nilai tersebut berada pada kriteria sangat efektif, hal itu dikarenakan pelayanan yang dilakukan oleh petugas telah sesuai dengan SOP yang menyatakan bahwa petugas menentukan akad yang sesuai dengan kebutuhan anggota.

Pernyataan mengenai pengecekan kondisi usaha dan sumber keuangan anggota simpanan memperoleh nilai 1.202 dan nilai tersebut berada pada kriteria sangat efektif, dikarenakan pelayanan yang dilakukan sudah sesuai dengan SOP dimana petugas melakukan *crosscek* terlebih dahulu kemampuan anggota dalam membayar angsuran apakah berasal dari pendapatan jualan maupun dari pendapatan lain.

Pernyataan mengenai petugas tidak pernah memandang status sosial anggota dengan hormat dan sopan mendapatkan nilai 1.266 dan angka tersebut berada pada kriteria sangat efektif. Hal itu menandakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah sesuai dengan SOP, dimana petugas tidak pernah membedakan pelayanan baik itu dari golongan menengah kebawah, maupun menengah keatas.

Pernyataan mengenai kedisiplinan waktu yang dilakukan oleh petugas memperoleh nilai 1.244 dan angka tersebut berada pada kriteria sangat efektif. Dalam hal ketepatan waktu tidak dijelaskan dalam SOP, hal itu diserahkan kepada kebijakan bmt/koperasi

masing-masing petugas. Dan hal itu bersifat *flexibel* dikarenakan ada beberapa bmt di daerah DIY yang melayani petugas diluar jam kerja kantor. Hal ini diperkuat oleh wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap salah satu pimpinan cabang bmt di DIY yang menyatakan bahwa petugas jemput bola harus bersedia kapanpun dan dimanapun anggota menginginkan transaksi.

Pernyataan mengenai sistem jemput bola membuat nasabah semakin disiplin menabung atau membayar angsuran mendapatkan nilai 1.262 dan angka tersebut berada pada kriteria sangat efektif. Terkait hal tersebut tidak dijelaskan dalam SOP namun dalam SOP hanya menjelaskan bahwa petugas dalam melakukan pelayanan harus baik, jujur, dan objektif baik dalam melakukan penghimpunan maupun penyaluran dana.

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. *Tangibels* atau bukti fisik yang digunakan oleh petugas setelah dilakukan pengujian memperoleh nilai 1.204 dan angka tersebut berada pada kriteria sangat efektif, hal itu menandakan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh petugas bmt sudah sesuai. Berdasarkan konfirmasi yang dilakukan peneliti kepada para anggota bmt di Daerah Istimewa Yogyakarta menyatakan bahwa petugas bmt sudah menggunakan atribut yang wajib digunakan yaitu tanda pengenal/ID card dan seragam resmi, namun ada beberapa petugas bmt yang tidak menggunakan id card dikarenakan dari pihak bmt tidak menyediakan id card. Akan tetapi pelayanan tetap dapat terlaksana dikarenakan antara petugas jeput bola dengan anggota bmt sudah memiliki rasa

saling percaya, sehingga dapat dikatakan bahwa bukti fisik semua petugas telah sesuai.

Indikator kedua yang digunakan yaitu *reliabilitas* adalah kemampuan yang dimiliki oleh lembaga dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang SOP yang sudah ditetapkan. Dalam variabel ini petugas jemput bola diharapkan menguasai produk yang ada di bmt dan mampu menjelaskan produk tersebut kepada calon anggota, petugas jemput bola dituntut untuk dapat berkomunikasi 2 arah dengan calon anggota, serta petugas jemput bola dapat memberikan pelayanan yang terbaik sehingga anggota pun merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Pernyataan pertama terkait kemampuan petugas menguasai produk mendapatkan angka 1.211 dan angka tersebut berada pada kriteria sangat efektif. Hal itu dikarenakan apa yang dilakukan petugas sudah sesuai dengan SOP yang menyatakan bahwa petugas harus melaksanakan transaksi yang transparan dan akurat. Setelah dilakukan konfirmasi kepada anggota petugas jemput telah menyampaikan informasi secara baik, namun diharapkan anggota juga aktif bertanya terkait segala informasi yang ada di bmt. *Reliabilitas* yang selanjutnya yakni terkait dengan komunikasi yang dilakukan oleh petugas, dan pernyataan tersebut mendapatkan nilai 1.281 dan angka tersebut berada pada kriteria sangat efektif, dan telah sesuai dengan SOP yang menyatakan bahwa dalam mencari calon anggota petugas haruslah memahami terlebih dahulu apa yang dibutuhkan oleh calon anggota. Setelah dilakukan

konfirmasi, petugas jemput bola harus memiliki *softskill* komunikasi yang baik dengan anggota, sehingga dengan komunikasi yang baik nasabah merasakan kenyamanan sehingga menjadi anggota yang loyal di bmt tersebut. *Reliabilitas* yang ketiga yaitu tentang kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan kepada anggota, dan mendapatkan nilai 1.277 dan angka tersebut berada pada kriteria sangat efektif, hal itu dikarenakan pelayanan yang diberikan petugas sudah sesuai dengan SOP Koperasi Jasa Keuangan Syariah dan Unit Jasa Keuangan Syariah Setelah dikonfirmasi pada anggota, petugas jemput bola selalu memberikan pelayanan yang terbaik dan tidak pernah mempersulit anggota jika ada yang mengajukan pinjaman maupun tabungan.

Responsivitas merupakan kemampuan yang dimiliki oleh bmt untuk membantu dan memberikan pelayanan yang diinginkan anggota secara tepat berdasarkan informasi yang jelas. Menurut standar operasional prosedur KJKS dan UJKS *responsivitas* berkaitan dengan petugas jemput cepat dan tanggap, petugas jemput bola tanggap dalam menyelesaikan keluhan, petugas memberikan solusi sesuai dengan SOP. Pernyataan pertama mengenai petugas jemput bola cepat dan tanggap dalam memberikan informasi atau dalam menanggapi keluhan anggota memperoleh nilai 1.269 atau berada pada kriteria sangat efektif. Berdasarkan konfirmasi peneliti dilapangan, bahwa petugas selalu memberikan informasi kepada anggota yang terkait dengan bmt dan jika terdapat keluhan petugas

berusaha menyelesaikan, namun kebanyakan anggota tidak pernah menyampaikan keluhan kepada petugas.

Responsivitas berikutnya berkaitan dengan item pernyataan mengenai petugas jemput bola cekatan dalam memberikan solusi terkait permasalahan anggota memperoleh nilai 1.204 dan berada pada kriteria sangat efektif. Hal itu menandakan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh petugas telah sesuai dengan SOP. Berdasarkan konfirmasi dengan anggota, bahwa petugas jemput bola di provinsi DIY sangat responsif jika ada keluhan baik itu terkait dengan pelayanan yang diberikan maupun terkait dengan petugas itu sendiri.

Reponsivitas yang terakhir berkaitan dengan item pernyataan mengenai penyelesai masalah yang dilakukan oleh petugas sudah sesuai dengan hukum yang berlaku memperoleh nilai 1.248 atau berada pada kriteria sangat efektif. Hal itu menandakan bahwa pelayanan yang dilakukan petugas jemput bola sudah sesuai dengan standar operasional prosedur KJKS & UJKS.

Assurance merupakan pengetahuan bmt dalam memberikan keamanan kepada anggota dan akan menimbulkan rasa keyakaninan dan kepercayaan kepada lembaga. Menurut SOP hal tersebut meliputi petugas jemput bola selalu mencatat setiap transaksi yang dilakukan oleh anggota, petugas jemput bola memberikan bukti transaksi, lembaga menjamin kerahasiaan data anggota, dan jaminan dari bmt jika petugas jemput bola melakukan ketidakjujuran terhadap dan

yang mereka titipkan. Pada tabel kriteria efektivitas pada indikator pelayanan terkait dengan *assurance* pernyataan mengenai petugas jemput bola selalu mencatat transaksi yang dilakukan mendapatkan nilai 1.296 dan angka tersebut berada pada kriteria sangat efektif. Hal itu dikarenakan pelayanan yang dilakukan sudah sesuai dengan SOP. Mengenai alat yang digunakan untuk pencatatan tidak dijelaskan secara rinci dalam SOP, namun ada bmt yang telah menggunakan digital printing demi menjaga keamanan setiap transaksi yang dilakukan. Dan ketika dikonfirmasi kepada anggota, petugas jemput bola selalu mencatat setiap transaksi yang mereka lakukan dan petugas mencatat pada 2 lembaran, yang pertama pada buku tabungan/tabel angsuran yang dibawa oleh anggota dan yang kedua daftar transaksi harian yang dilakukan oleh petugas. *Assurance* yang kedua mengenai bukti transaksi yang diberikan pada anggota mendapatkan nilai 1.194 dan berada pada kriteria sangat efektif dan hal tersebut telah sesuai dengan sop yang menyatakan bahwa setiap transaksi harus diberikan bukti kepada anggota. Namun ketika penelitian dilakukan tidak semua bmt memberikan bukti berupa slip, ada beberapa bmt yang hanya membawa satu slip dan slip tersebut disimpan oleh petugas, anggota hanya mendapatkan pencatatan pada buku tabungan/tabel angsuran yang mereka miliki namun ketika melakukan penarikan semua bmt memberikan bukti slip kepada anggota.

Assurance yang selanjutnya mengenai jaminan keamanan dan kerahasiaan data anggota mendapatkan nilai 1.278 dan angka tersebut berada pada kriteria sangat efektif dan telah sesuai dengan SOP. Setelah dilakukan konfirmasi kepada anggota, mereka mengatakan bahwa data yang ada di bmt semuanya akan tersimpan dengan baik dan tidak untuk disebarluaskan.

Assurance yang berikutnya mengenai lembaga memberikan jaminan bila petugas melakukan *fraud* dan mendapatkan nilai 1.271 dan berada pada kriteria sangat efektif. Hal tersebut telah sesuai dengan SOP yang menyatakan bahwa pelayanan kepada anggota/calon anggota harus didukung dengan perjanjian lembaga, jika terjadi hal yang tidak diinginkan oleh petugas jempu bola pihak lembaga dapat menyelesaikan. Setelah dikonfirmasi pada anggota, untuk saat ini petugas jempu bola pada bmt di DIY belum ada mengalami masalah *fraud* yang dilakukan oleh petugas, dikarenakan kadangkala manager dari bmt tersebut ikut menemui anggota dan setiap RAT (Rapat Anggota Tahunan) anggota selalu diundang, bahkan ada salah satu bmt yang langsung menunjukkan perusahaan yang harus ditemui jika ada petugas atau bmt melakukan penyelewangan dana.

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 jempu 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 apabila terdapat keluhan dan ketidaknyamanan anggota. Dari tabel kriteria ukuran nilai efektivitas pada indikator pelayanan terkait pernyataan mengenai perhatian secara khusus kepada anggota memperoleh nilai 1.180 atau berada pada kriteria sangat efektif hal itu dikarenakan pelayanan yang dilakukan oleh petugas jemput bola sudah sesuai dengan standar operasional prosedur KJKS dan UJKS. Berdasarkan konfirmasi penulis dengan anggota, petugas jemput bola berusaha memberikan pelayanan dan perhatian secara khusus kepada anggota, bahkan penulis menemukan salah satu petugas bmt yang memberikan lauk kepada anggota agar tidak ada batasan antara petugas dengan anggota.

Emphaty berikutnya berkaitan dengan pelayanan yang diberikan petugas jemput bola tidak pernah memandang status sosial anggota mendapatkan nilai 1.257 atau berada pada kriteria sangat efektif dikarenakan pelayanan yang dilakukan oleh petugas sudah sesuai dengan standar operasional prosedur KJKS & UJKS. Berdasarkan konfirmasi penulis dengan anggota, petugas jemput bola tidak pernah membedakan pelayanan antara kelas atas dengan kelas bawah.

Emphaty berikutnya berkaitan dengan petugas jemput bola mampu menjadi pendengar yang baik dan santun terhadap anggota

memperoleh nilai 1.272 atau berada pada kriteria sangat efektif, hal tersebut menandakan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh petugas sudah sesuai dengan SOP yang menyatakan bahwa petugas harus santun terhadap anggota. Petugas jemput bola mampu berinteraksi dengan baik pada anggota, agar tidak terjadi jarak antara anggota dengan petugas.

Empathy yang terakhir berkaitan dengan petugas jemput bola menyampaikan permintaan maaf kepada anggota apabila terdapat keluhan dan ketidaknyamanan anggota memperoleh nilai 1.257 atau berada pada kriteria sangat efektif, hal itu menandakan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh petugas sudah sesuai dengan SOP.