BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu produk BMT yang diminati oleh nasabah maupun calon nasabah adalah produk penghimpunan dana yaitu tabungan. Menabung adalah tindakan yang dianjurkan oleh agama Islam, karena dengan menabung berarti seseorang mempersiapkan diri untuk pelaksanaan perencanaan masa yang akan datang sekaligus untuk menghadapi hal-hal yang tidak diinginkan.

Penghimpunan dana di lembaga keuangan syariah agak berbeda dengan yang terdapat di lembaga keuangan konvensional. Jika dilembaga keuangan konvensional dikenal dengan tiga jenis yaitu giro, tabungan, dan deposito, maka di lembaga keuangan syariah produk pendanaan, terbagi menjadi produk dana simpanan dan produk dana investasi. Perbedaan keduanya terletak pada motif dasar nasabah untuk menabung. Maka dari itu, BMT MUDA (Mandiri Ukhuwah Persada) Kedinding Lor Surabaya harus dapat memahami perilaku nasabah memberikan wawasan dan pengetahuan tentang apa yang menjadi kebutuhan dasar nasabah, mengapa mereka menabung, dan faktor apa saja yang mempengaruhi nasabah untuk menabung. Perilaku seseorang memiliki kepentingan khusus karena berbagai alasan, berhasrat mempengaruhi atau mengubah perilaku itu.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pada dasarnya perilaku seseorang atau nasabah dipengaruhi oleh dua faktor yakni faktor internal dan faktor eksternal. Dengan pengertian bahwa faktor internal merupakan segala sesuatu yang berhubungan dengan keadaan pribadi nasabah seperti motivasi, persepsi, pengetahuan, kepercayaan dan sikap, usia dan tingkat kehidupan, keadaan ekonomi, gaya hidup, dan lain sebagainya. Sedangkan faktor eksternal merupakan sesuatu yang berhubungan dengan keadaan di luar nasabah tersebut seperti kelas sosial, keluarga, budaya, sub budaya, kelompok acuan dan lain-lain.

Menanggapi hal tersebut, maka salah satu cara atau strategi yang dilakukan oleh BMT MUDA (Mandiri Ukhuwah Persada) Kedinding Lor Surabaya untuk meningkatkan motivasi menabung nasabah adalah dengan cara sistem layanan jemput bola atau melalui pemasaran langsung. Sistem layanan jemput bola merupakan salah satu fasilitas untuk memberikan kemudahan kepada nasabah untuk menyimpan dana yang mereka miliki setiap harinya sebagai investasi di masa depan secara rutin. Sistem layanan jemput bola juga merupakan salah satu pelayanan langsung yang diberikan oleh BMT MUDA (Mandiri Ukhuwah Persada) Kedinding Lor Surabaya baik pelayanan pendanaan, maupun *customer servise* kepada nasabah.

Dengan adanya sistem layanan jemput bola yang diterapkan oleh BMT MUDA dapat menumbuhkan motivasi nasabah terhadap pentingnya menabung untuk memikirkan kebutuhan di hari yang akan datang, seperti nasabah yang pada awalnya merasa malu menabung di lembaga perbankan jika menabung dengan nominal uang yang sedikit, maka dengan layanan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

jemput bola yang diterapkan BMT MUDA nasabah dapat menyimpan dana sehari-harinya meskipun dengan nominal yang sedikit yakni minimal Rp. 5.000,. maka dari itu nasabah bisa termotivasi untuk menabung.[1]

Pada umumnya motivasi nasabah BMT MUDA untuk menabung menggunakan layanan jemput bola dapat dilihat dari faktor-faktor yang mempengaruhinya serta tujuan nasabah menabung.

Tabel 1.1 Kategori tujuan menabung

NO.	Tujuan	Keterangan
1.	Edukasi	Untuk mengajarkan anak tentang pentingnya menabung sejak dini.
2.	Keamanan	Untuk mengembangkan rasa aman dan ketenangan
3.	Tindakan pencegahan	Untuk menghadapi situasi yang tidak terduga atau kejadian yang buruk
4.	Masa depan	Menabung dalam pandangan masa tua atau pemeliharan kesehatan, dan pendidikan anak.
5.	Rumah tangga	Untuk mengelola pengeluaran rumah tangga yang tidak terduga

Sumber : Nasabah BMT MUDA

Nasabah/anggota di BMT MUDA (Mandiri Ukhuwah Persada) Kedinding Lor Surabaya memberikan respon positif terhadap adanya sistem layanan jemput bola yang diterapkan BMT MUDA. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan yang maksimal menumbuhkan sikap kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh BMT MUDA.

[1] Nasabah BMT MUDA, *Wawancara*, Surabaya, 14 Mei 2016.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kemudahan untuk menyimpan dan mengambil dana yang dititipkan serta kepercayaan yang tinggi nasabah terhadap BMT MUDA menjadi nilai tambah bagi pelayanan secara langsung. Selain itu dampak dari layanan jemput bola terhadap motivasi menabung nasabah yaitu, menumbuhkan rasa semangat nasabah untuk menyisihkan dana (uang/pendapatan yang dimiliki) sehari-harinya meskipun dengan nominal yang tidak banyak.[2]

Anjuran menabung itu sendiri bukan hanya himbauan untuk memikirkan kepentingan di masa yang akan datang, tetapi arti penting menabung bagi nasabah itu sendiri. Seperti yang telah dijelaskan dalam ayat Al-Qur'an QS. Al-Israa' ayat 29 tentang anjuran menabung:

وَلَا تَجْعَلْ يَدَكَ مَغْلُولَةً إِلَىٰ عُنُقِكَ وَلَا تَبْسُطْهَا كُلَّ ٱلْبَسْطِ فَتَقْعُدَ مَلُومًا مَّحْسُورًا ﴿٢٩﴾

"Dan janganlah kamu jadikan tanganmu terbelenggu pada lehermu dan janganlah kamu terlalu mengulurkannya (boros) karena itu kamu menjadi tercela dan menyesal. Maksudnya: jangan kamu terlalu kikir, dan jangan pula terlalu Pemurah".[3]

Ayat ini memberi pemahaman secara tersurat menganjurkan untuk bersikap tidak pelit yang menyebabkan seseorang menjadi tercela karena kepelitannya dan anjuran untuk tidak boros yang menyebabkan seseorang menjadi menyesal karena keborosannya tersebut. Fokus pada tidak boros

[2] Nasabah BMT MUDA..., 14 Mei 2016.

[3] Departemen Agama RI Al-Hikmah, *Al-Qur;an dan Terjemahnya*, (Bandung : CV. Penerbit Diponegoro, 2010), 258.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mempunyai pengertian sederhana sebagai anjuran untuk menyisihkan sebagian harta untuk digunakan bagi keperluan masa depan (menabung).

Seiring dengan semakin banyaknya lembaga keuangan yang berdiri, nama BMT MUDA (Mandiri Ukhuwah Persada) Kedinding Lor Surabaya muncul sebagai salah satu lembaga jasa keuangan syariah yang menjangkau usaha-usaha masyarakat kecil menengah. BMT MUDA memiliki strategi tersendiri dalam mempertahankan eksistensinya di dunia bisnis Islam, apalagi BMT tidak hanya bersaing dengan lembaga keuangan mikro syariah lainnya namun juga bersaing dengan lembaga konvensional yang juga menggerakkan pasarnya ke arah mikro. Oleh karenanya, BMT MUDA sebagai lembaga yang bergerak untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dibidang jasa dimana manfaat yang dibeli oleh nasabah ini, sebisa mungkin menarik dan meningkatkan kepuasan nasabah dengan meningkatkan kualitas pelayanannya agar mampu memenuhi tingkat ekspektasi nasabah dengan berlandaskan prinsip syariah yang disandang. Karena kepuasan nasabah menjadi target tertinggi dalam suatu lembaga keuangan (BMT MUDA) untuk menentukan keberhasilannya di tengah ketatnya persaingan usaha.

BMT MUDA (Mandiri Ukhuwah Persada) terletak di Jl. Kedinding Lor Gang Tanjung No. 49 Surabaya. Letak BMT MUDA di rasa cukup strategis karena dekat dengan pasar dan pedagang-pedagang kecil mikro yang menjadi fokus utama dari BMT MUDA sendiri. Selain fokus pada masyrakat ekonomi kecil mikro, BMT MUDA juga meletakkan lembaga-

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

lembaga pendidikan sebagai target pasar yang harus dicapai. Dalam hal ini salah satu produk yang ditawarkan dalam lembaga-lembaga pendidikan adalah simpanan pendidikan fathanah yaitu simpanan yang khusus untuk anak sekolah.

Sehubungan dengan tujuan BMT MUDA (Mandiri Ukhuwah Persada) Kedinding Lor Surabaya yang ingin memberikan solusi kepada masyarakat dan keinginan BMT MUDA untuk mendapatkan pasar, menguasai, mempertahankan, bahkan menerapkan pasar, dan hal tersebut harus direncanakan dengan baik. Dalam hal ini strategi yang digunakan BMT MUDA untuk menggaet atau menarik perhatian calon nasabah dengan menerapkan sistem layanan jemput bola tersebut. Dengan hal tersebut juga dapat mempengaruhi nasabah untuk menabung.

Secara sederhana strategi marketing ini dijalankan berkebalikan dengan sistem konvensional, dimana konsumen yang harus menuju penjual untuk mendapatkan barang. Dengan sistem layanan jemput bola ini, pihak BMT MUDA lah yang akan menghampiri dan menawarkan secara langsung kepada calon nasabah. Keuntungan dari sistem ini adalah nasabah atau calon nasabah akan semakin dimudahkan mendapatkan informasi dan penawaran terkait produk yang mungkin mereka butuhkan.

Dalam perspektif Islam, sistem layanan jemput bola dapat dipahami sebagai upaya BMT MUDA mengembangkan tradisi silaturahmi yang menurut Rasulullah SAW dapat menambah rezeki, memanjangkan umur

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

serta menjauhkan manusia dari dendam dan kebencian. Bukan hanya mengenai silaturahmi akan tetapi juga tolong menolong.

Pada kondisi persaingan usaha yang semakin ketat, metode pemasaran dengan sistem layanan jemput bola ini sudah merupakan kebutuhan yang tidak bisa dihindari. Bahkan pelayanan pemerintahanpun kini sudah mulai menggunakan sistem layanan jemput bola terebut. Tujuannya tak lain dan tak bukan memberikan kemudahan dan kenyamanan pelanggan atau nasabah terhadap produk atau jasa yang ditawarkan.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk meneliti tentang analisis sistem layanan jemput bola yang diterapkan BMT MUDA (Mandiri Ukhuwah Persada) Kedinding Lor Surabaya yang merupakan strategi untuk meningkatkan motivasi menabung nasabah. Yang penulis tuangkan dalam bentuk skripsi yang berjudul "SISTEM LAYANAN JEMPUT BOLA DALAM MENINGKATKAN MOTIVASI MENABUNG NASABAH PADA BMT MUDA (Mandiri Ukhuwah Persada) Kedinding Lor Surabaya".

B. Identifikasi dan Batasan Masalah

Dari latar belakang diatas, maka timbul persoalan yang harus dipelajari untuk dijadikan acuan peneliti nanti. Diantaranya yaitu :

1. Fungsi dan tujuan diadakannya sistem layanan jemput bola oleh BMT MUDA (Mandiri Ukhuwah Persada) Kedinding Lor Surabaya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Implementasi sistem layanan jemput bola yang diterapkan BMT MUDA (Mandiri Ukhuwah Persada) Kedinding Lor Surabaya.
3. Respon nasabah setelah diadakannya sistem layanan jemput bola.
4. Motivasi menabung nasabah setelah di adakannya sistem layanan jemput bola di BMT MUDA (Mandiri Ukhuwah Persada) Kedinding Lor Surabaya.
5. Dampak layanan jemput bola terhadap motivasi menabung nasabah pada BMT MUDA (Mandiri Ukhuwah Persada) Kedinding Lor Surabaya.

Berdasarkan identifikasi permasalahan diatas dan dengan keterbatasan penulis, maka penulis hanya membatasi beberapa permasalahan saja, diantara masalah yang akan di bahas oleh penulis adalah :

1. Implementasi sistem layanan jemput bola yang diterapkan BMT MUDA (Mandiri Ukhuwah Persada) Kedinding Lor Surabaya.
2. Motivasi menabung nasabah setelah diadakannya sistem layanan jemput bola di BMT MUDA (Mandiri Ukhuwah Persada) Kedinding Lor Surabaya.

C. Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang diatas, maka penulisan tugas akhir akan dibahas mengenai sistem layanan jemput bola dalam meningkatkan motivasi menabung nasabah pada BMT MUDA (Mandiri Ukhuwah Persada) Kedinding Lor Surabaya dengan pokok masalah sebagai berikut :

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Bagaimanakah implementasi sistem layanan jemput bola pada BMT MUDA (Mandiri Ukhuwah Persada) Kedinding Lor Surabaya?
2. Bagaimanakah motivasi menabung nasabah dengan adanya sistem layanan jemput bola yang diterapkan BMT MUDA (Mandiri Ukhuwah Persada) Kedinding Lor Surabaya?

D. Kajian Pustaka

Kajian pustaka adalah deskripsi ringkas tentang kajian atau penelitian yang sudah pernah dilakukan seputar masalah yang diteliti sehingga terlihat jelas bahwa kajian yang akan dilakukan ini bukan merupakan pengulangan atau duplikasi dari kajian atau penelitian yang telah ada.[4] Penulis menelusuri kajian pustaka yang memiliki objek penelitian yang hampir sama dengan objek penelitian ini. Penelitian sebelumnya:

Pertama, Ulfa Hasanah (2010) dalam skripsinya yang berjudul "Faktor-faktor Motivasi Yang Dipertimbangkan Nasabah Dalam Memilih BMT Pahlawan Tulungagung".[5] Permasalahan dari penelitian tersebut dikarenakan jumlah BMT di daerah Tulungagung sangat banyak. Oleh karena itu persaingan antar BMT dalam mencari nasabah sangat ketat. Dan dalam penelitian tersebut dicari faktor apa saja dan apa yang paling dipertimbangkan nasabah dalam memilih BMT Pahlawan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang sedang dilakukan adalah objek

[4] Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel Surabaya, *Petunjuk Teknis Penulisan Skripsi*, (Surabaya : Fakultas FEBI), 11.

[5] Ulfa Hasanah, "Faktor-faktor Motivasi Yang Dipertimbangkan Nasabah Dalam Memilih BMT Pahlawan Tulungagung" (Skripsi— STAIN Tulungagung, Tulungagung, 2010)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penelitiannya adalah BMTPahlawan dan metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif.

Kedua, Muhammad Ali Tamrin (2011) dalam skripsinya yang berjudul "Pengaruh Pengetahuan Mahasiswa Tentang Perbankan Syariah Terhadap Minat Menabung Di Perbankan Syariah Di Tulungagung (Studi Kasus Mahasiswa Jurusan Syariah STAIN Tulungagung)".[6] Permasalahan dari judul tersebut adalah pengetahuan masyarakat pada umumnya dan mahasiswa pada khususnya tentang perbankan syariah sangat penting karena masyarakat merupakan kunci sukses sebuah lembaga keuangan sebagai nasabah. Jadi pengetahuan perbankan syariah terhadap masyarakat sangat penting. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang sedang dilakukan adalah penelitian in menggunakan metode kuantitatif dan objek penelitiannya yaitu Mahasiswa.

Ketiga,Fera Agustina (2008) dalam skripsinya yang berjudul "Strategi Pemasaran Produk Mudharabah di BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta".[7] Memaparkan bahwa penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pemasaran pada BMT BIF, selain itu untuk mengetahui metode promosi yang digunakan oleh BMT BIF. Dari hasil pembahasan menyatakan bahwa promosi yang digunakan untuk meningkatkan jumlah nasabah yaitu dengan metode personal selling. Perbedaan penelitian ini dengan

---

[6] Muhammad Ali Tamrin, "Pengaruh Pengetahuan Mahasiswa Tentang Perbankan Syariah Terhadap Minat Menabung di Perbankan Syariah di Tulungagung" (Skripsi— STAIN Tulungagung, Tulungagung , 2011)

[7] Fera Agustina, "Strategi Pemasaran Prduk Mudharabah di BMT Bina Ihsanul Fikri" (Skripsi— UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta, 2008)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penelitian yang sedang dilakukan adalah objek penelitiannya yaitu BMT Bina Ihsanul Fikri dengan produk yang ditawarkan yaitu produk mudharabah.

Keempat, Yayan Fauzi (2010)dalam skripsinya yang berjudul "Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Menabung Di Perbankan Syariah (studi kasus pada BNI Syariah Kancab Yogyakarta)".[8] Dalam penelitian ini peneliti ingin menggali faktor apa saja yang mempengaruhi nasabah menabung di Perbankan Syariah, apakah pelayanan, kualitas produk, religiuitas Bank atau faktor lain. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan adalah penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan objek penelitiannya yaitu BNI Syariah.

Kelima,Erna Dewi Kusumawati (2004) dalam skripsinya yang berjudul "Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Pembiayaan Pada PT. BPR Syariah Bumi Rinjani Batu".[9] Memaparkan bahwa penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana penerpana dan pengelolaan strategi pemasaran untuk meningkatkan pembiayaan, serta strategi apa yang lebih efektif dan efisien untuk menigkatkan pembiayaan pada PT. BPR Syariah Bumi Rinjani Batu. Dari hasil pembahasan menyatakan bahwa analisa SWOT merupakan strategi untuk mempertahankan dan meningkatkan kekuatan untuk menangkap peluang yang ada. Strategi alternatif yang ditetapkan berdasarkan analisa SWOT adalah strategi

[8] Yayan Fauzi, "Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Menabung di Perbankan Syariah" (Skripsi— UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta, 2010)

[9] Erna Dewi Kusumawati, "Strategi Pemasaran Untuk Meningktakan Pembiayaan Pada PT. BPR Syariah Bumi Rinjani Batu" (Skripsi— Universitas Islam Negeri Malang, Malang, 2004)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penetrasi pasar, pengembangan pasar, dan pengembangan produk. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan adalah objek penelitiannya yaitu PT. BPR Syariah Bumi Rinjani Batu.

Dari hasil acuan penelitian terdahulu diatas, maka penulis dapat mendeskripsikan posisi penelitian. Yang mana penelitian ini berbeda dari yang sebelumnya, sebab titik tekan penelitian ini adalah Sistem Layanan Jemput Bola dan bagaimana dampaknya terhadap motivasi menabug nasabah pada BMT MUDA (Mandiri Ukhuwah Persada). Dalam menggali penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif dengan metode pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi.

E. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak di capai dalam penulisan tugas akhir ini adalah :

1. Untuk mengetahui implementasi layanan jemput bola pada BMT MUDA (Mandiri Ukhuwah Persada) Kedinding Lor Surabaya.
2. Untuk mengetahui motivasi menabung nasabah dengan adanya sistem layanan jemput bola yang diterapkan BMT MUDA (Mandiri Ukhuwah Persada) Kedinding Lor Surabaya.

F. Kegunaan Hasil Penelitian

Penelitian yang dilakukan di harapkan memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, yakni sebagai berikut :

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Secara teoritis

Bagi pengembangan ilmu pengetahuan, hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan untuk memperkaya khazanah yang berkaitan dengan ilmu ekonomi Islam pada umumnya dan lembaga keuangan Islam pada khususnya. Serta sebagai sumber informasi yang dapat digunakan untuk referensi penelitian-penelitian berikutnya yang masih berhubungan dengan topik penelitian ini.

2. Secara Praktis

a. Bagi penulis

Untuk memahami sejauh mana sistem layanan jemput bola yang diterapkan BMT MUDA (Mandiri Ukhuwah Persada) Kedinding Lor Surabaya dalam meningkatkan motivasi menabung nasabah. Dan hasil penulisan tugas akhir ini akan menambah pengetahuan sebagai bekal agar dapat menerapkan ilmu yang diterima di bangku kuliah dengan praktik yang sesungguhnya. Serta Diharapkan bisa berguna sebagai tambahan dalam penyusunan rencana dan sebagai penentu kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan lembaga keuangan Islam/syariah.

b. Bagi BMT

Hasil penelitian ini diharapkan berguna bagi BMT MUDA (Mandiri Ukhuwah Persada) Kedinding Lor Surabaya dalam

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mengembangkan strategi-strategi untuk mewujudkan tujuan BMT yaitu mengayomi masyarakat kecil.

c. Bagi UIN Sunan Ampel Surabaya

Untuk dapat dijadikan tambahan referensi bagi mahasiswa UIN Sunan Ampel Surabaya dalam mengerjakan tugas akhir.

G. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah hasil dari operasionalisasi. "Menurut Black dan Champion untuk membuat definisi operasional adalah dengan memberi makna pada suatu konstruk atau variabel dengan menetapkan "operasi" atau kegiatan yang diperlukan untuk mengukur konstruk atau variabel tersebut".[10]

Untuk lebih memperjelas dan mempermudah pemahaman dan menghindari kesalahpahaman, maka peneliti akan menegaskan definisi operasional variabel-variabel penelitian ini sebagai berikut :

1. Sistem Layanan Jemput bola

Dari perspektif syariah, jemput bola dapat dipahami sebagai upaya BMT untuk mengembangkan tradisi silaturahmi yang meurut Rasulullah SAW dapat menambah rezeki, memanjangkan umur, serta menjauhkan manusia dari dendam dan kebencian. Selain itu jemput bola juga merupakan strategi yang dilakukan BMT dengan cara

[10] James A. Black dan Dean J. Champion, *Metode dan Masalah Penelitian Sosial,* (Bandung : Refika Aditama, 1999), 161.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

petugas langsung mendatangi nasabah atau calon nasabah dan petugas leluasa menjelaskan mengenai konsep keuangan syariah serta sistem dan prosedur operasional BMT.

2. Motivasi Menabung

Motivasi merupakan kondisi mental yang mendorong dilakukannya suatu tindakan dan memberikan kekuatan yang mengarah kepada pencapaian kebutuhan, memberi kepuasan atau mengurangi ketidakpuasan. Dan dalam penelitian ini menggunakan teori hierarki kebutuhan Maslow.[11] Sedangkan menabung yaitu suatu aktivitas dimana seseorang menyimpan uangnya di bank atau di lembaga keuangan lainnya, atau menyisihkan sebagian uang yang kita miliki untuk tujuan tertentu dan dalam jangka waktu tertentu. Jadi motivasi menabung yaitu kondisi mental yang mendorong seseorang untuk melakukan tindakan menyimpan uang demi sebuah tujuan.

3. Nasabah

Merupakan seseorang ataupun badan usaha (korporasi) yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman dan melakukan transaksi simpanan dan pinjaman tersebut pada sebuah lembaga keuangan.

[11] "Teori hierarki kebutuhan Maslow adalah teori yang diungkapkan oleh Abraham Maslow. Ia beranggapan bahwa kebutuhan-kebutuhan ditingkat rendah harus terpenuhi atau paling tidak cukup terpenuhi terlebih dahulu sebelum kebutuhan-kebutuhan di tingkat lebih tinggi menjadi hal yang memotivasi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. BMT MUDA

Merupakan suatu lembaga yang bergerak di bidang jasa keuangan syariah. Selain itu koperasi juga merupakan organisasi bisnis yang juga berperan sosial, atau sekelompok orang yang menyatukan diri untuk saling membantu dan bekerjasama membangun sumber pelayanan keuangan guna mendorong dan mengembangkan usaha produktif dan meningkatkan taraf hidup para anggota dan masyarakat yang didirikan oleh BMT MUDA.

H. Metode Penelitian

1. Data yang dikumpulkan

   a. Data yang dikumpulkan dari penelitian ini adalah data tentang layanan sistem jemput bola dalam meningkatkan motivasi menabung nasabah pada BMT MUDA, dan data mengenai sejarah berdirinya BMT MUDA dan yang terkait dengan objek penelitian.

   b. Data yang dikumpulkan dari penelitian ini adalah data yang tidak berkaitan langsung dengan sistem layanan jemput bola dalam meningkatkan motivasi menabung nasabah pada BMT MUDA, yaitu dari literatur seperti buku, jurnal, artikel, dan skripsi terdahulu.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Sumber Data

a. Sumber Primer

"Sumber primer yaitu sumber yang dapat memberikan informasi secara langsung, serta sumber tersebut memiliki hubungan dengan masalah pokok penelitian sebagai bahan informasi yang dicari".[12]Dengan demikian, sumber primer dalam penelitian ini sumber data yang diperoleh langsung dari sumber aslinya yaitu :

1) Pihak-pihak BMT MUDA : Manager, Account Officer, Teller, dan karyawan-karyawan lain BMT MUDA.
2) Staf pemasaran, nasabah BMT MUDA, serta pihak-pihak lain yang terkait dengan pelaksanaan sistem layanan jemput bola.

Data yang diambil yaitu berupa kata-kata atau tindakan seputar strategi peningkatan motivasi menabung nasabah pada BMT MUDA, dan startegi pemasaran lainnya yang dilakukan oleh BMT MUDA.Oleh karena itu nantinya dapat ditarik suatu kesimpulan dari informan tersebut.

b. Sumber Sekunder

Sumber sekunder yaitu sumber data kedua sesudah sumber data primer. Sumber data sekunder merupakan data pendukung

[12] Safidin Azwar, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 1998), 91.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang berasal dari seminar, buku-buku maupun literatur lain meliputi :

1) Brosur BMT MUDA (Mandiri Ukhuwah Persada)
2) Company Profile BMT MUDA (Mandiri Ukhuwah Persada) Jatim
3) Dll.

3. Objek Penelitian

Populasi dari penelitian ini adalah nasabah BMT MUDA. Dan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *snowball sampling,* yaitu teknik pengambilan sampel sumber data yang pada awalnya jumlahnya sedikit, lama-lama menjadi besar. "Hal ini dilakukan karena dari jumlah sumber data yang sedikit itu belum mampu memberikan data yang memuaskan, maka mencari orang lain lagi yang dapat digunakan sebagai sumber data. Dengan demikian jumlah sampel data akan semakin besar".[13] Unit sampel yang dipilih makin lama makin terarah sejalan dengan makin terarahnya fokus penelitian.

Jadi, penentuan sampel dalam penelitian ini dilakukan peneliti saat memasuki lapangan dan selama penelitian berlangsung. Caranya yaitu, peneliti memilih orang tertentu yang dipertimbangkan akan memberikan data yang diperlukan, selanjutnya berdasarkan data atau

[13] Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D,* cet. Ke-22, (Bandung : Alfabeta, 2015), 219.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

informasi yang diperoleh peneliti dapat menetapkan sampel lainnya yang dipertimbangkan akan memberikan data lebih lengkap.

4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan bagian dari proses pengujian data yang berkaitan dengan sumber dan cara untuk memperoleh data penelitian. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah :

a. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan observasi pasif, yaitu pengamat tidak ikut serta dalam kegiatan. Penulis hanya berperan mengamati kegiatan, tidak ikut serta dalam kegiatan. Penulis melakukan observasi pada kegiatan layanan jemput bola di BMT MUDA (Mandiri Ukhuwah Persada) Kedinding Lor Surabaya.[14]

b. Wawancara (*interview)*

Wawancara (*interview)* merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang pelaksanaannya dapat dilakukan secara langsung berhadapan dengan responden mengenai hal yang berkaitan dengan topik penelitian.[15] Wawancara dilakukan antara penulis dengan Manager dan *Account Officer*

[14] Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2007), 220.

[15] Wahyu Purhantara, *Metode Penelitian Kualitatif untuk Bisnis* (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2010), 80.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

seputar strategi yang digunakan dalam pemasaran dan strategi untuk meningkatkan motivasi menabung nasabah. Serta kepada nasabah BMT MUDA mengenai penyebab atau faktor apa saja yang memotivasi nasabah menabung di BMT MUDA dengan adanya layanan jemput bola tersebut.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu sumber data sekunder yang diperlukan dalam sebuah penelitian yang berupa bahan tertulis yang diterbitkan oleh lembaga yang dijadikan objek penelitian ataupun film, gambar, dan foto-foto baik berupa prosedur, peraturan, laporan hasil kerja dan lain sebagainya.[16] Pengumpulan data secara dokumentasi ini yaitu teknik pengumpulan data yang berkaitan dengan sistem layanan jemput bola dalam meningkatkan motivasi menabung nasabah.

5. Teknik Pengolahan Data

Setelah data berhasil dihimpun dari lapangan atau penulisan, maka penulis menggunakan teknik pengolahan data dengan tahapan sebagai berikut :

a. *Editing,* yaitu "pemeriksaan kembali dari semua data yang diperoleh terutama dari segi kelengkapannya, kejelasan makna, keselarasan antara data yang ada dan relevansi dengan

[16] Wahyu Purhantara, *Metode Penelitian Kualitatif..,* 80.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penelitian".[17] Dalam hal ini penulis akan mengambil data yang akan dianalisis dengan rumusan masalah saja.

b. *Organizing*, yaitu "menyusun kembali data yang telah didapat dalam penelitian yang diperlukan dalam kerangka paparan yang sudah direncanakan dengan rumusan masalah secara sistematis".[18] Penulis melakukan pengelompokan data yang dibutuhkan untuk dianalisis dan menyusun data tersebut dengan sistematis untuk memudahkan penulis dalam menganalisis data.

c. Penemuan data, yaitu dengan "menganalisis data yang telah diperoleh dari penelitian untuk memperoleh kesimpulan mengenai kebenaran fakta yang ditemukan, yang akhirnya merupakan sebuah jawaban dari rumusan masalah".[19]

6. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian kualitatif berangkat dari fenomena kemudian dihubungkan dengan teori dan kajian pustaka.[20] Analisis deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan atau menjelaskan pokok-pokok yang diteliti terkait dengan penerapan

[17] Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*...,243.
[18] *Ibid*
[19] *Ibid*
[20] Wahyu Purhantara, *Metode Penelitian Kualitatif*..., 63.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sisem layanan jemput bola di BMT MUDA (Mandiri Ukhuwah Persada) Kedinding Lor Surabaya.[21]

Teknik analisis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah:

a. Reduksi data, yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan data mentah yang muncul dari catatan-catatan tulisan di lapangan. Hal ini dilakukan secara terus menerus selama penelitian ini berlangsung.
b. Penyajian data, merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan keputusan.
c. Verifikasi, yaitu proses penarikan kesimpulan dari keseluruhan peneltian yang telah berlangsung.[22]

I. Sistematika Pembahasan

Untuk menghasilkan suatu tulisan yang teratur dan terarah, peneliti menguraikan penelitian ini dalam lima bab, adapun sistematika pembahasannya adalah sebagai berikut :

Bab pertama pendahuluan, yaitu: Latar Belakang Masalah, Identifikasi dan Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Kajian Pustaka,

[21] Ibid., 74.
[22] Anis Fuad dan Kandung Sapto Nugroho, *Panduan Praktis Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2014), 61.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tujuan Penelitian, Kegunaan Hasil Penelitian, Definisi Operasional, Metode Penelitian, dan Sistematika Pembahasan.

Bab kedua Kerangka Teoritis, yaitu tentang teori-teori yang menjadi dasar pedoman tema penelitian yang diangkat, meliputi strategi pemasaran, motivasi menabung, dan bayt ’almāl wattamwil.

Bab ketiga data penelitian, yaitu: meliputi gambaran mengenai BMT MUDA (Mandiri Ukhuwah Persada) Kedinding Lor Surabaya secara umum, sejarah berdirinya, visi dan misi, produk-produk yang ditawarkan, dan penyajian data mengenai sistem layanan jemput bola, serta motivasi menabung nasabah pada BMT MUDA (Mandiri Ukhuwah Persada) Kedinding Lor Surabaya.

Bab keempat Analisis Data, berisi hasil penelitian yang dillakukan oleh penelitiuntuk menjawab dari rumusan masalah penelitian. Pertama, mengenai sistem layanan jemput bola. Kedua, motivasi nasabah menabung di BMT MUDA (Mandiri Ukhuwah Persada) Kedinding Lor Surabaya.

Bab kelima penutup, bab terakhir yang berisi kesimpulan dari bahasan hasil penelitian dan saran-saran yang sebaiknya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id