BAB IV

ANALISIS SISTEM LAYANAN JEMPUT BOLA DALAM MENINGKATKAN MOTIVASI MENABUNG NASABAH PADA BMT MUDA (Mandiri Ukhuwah Persada) KEDINDING LOR SURABAYA

A. Sistem Layanan Jemput Bola Yang Diterapkan BMT MUDA (Mandiri Ukhuwah Persada) Kedinding Lor Surabaya.

Sistem layanan jemput bola yang diterapkan BMT MUDA (Mandiri Ukhuwah Persada) Kedinding Lor Surabaya merupakan suatu sistem yang meliputi banyak hal, antara lain :

1. Merupakan sistem yang efektif untuk pemasaran

   Dengan model pemasaran dan kegiatan karyawan yang efektif, petugas *marketting* menghampiri satu persatu nasabah atau calon nasabah secara langsung, maka timbul informasi dari mulut ke mulut. Hal itu merupakan strategi pemasaran yang sangat efektif dan langsung mengena ke masyarakat.

2. Merupakan sistem yang memudahkan nasabah

   Sistemnya yang jemput bola membuat nasabah dimanjakan oleh BMT MUDA. Bukan hanya setoran yang diambil, penarikan bisa diantar kerumah oleh karyawan BMT MUDA (Mandiri Ukhuwah Persada).

3. Merupakan sistem yang simpel

   Persyaratan pembukaan rekening dan pengajuan fasilitas layanan jemput bola tidak menyerahkan berbagai persyaratan yang rumit,

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

pemohon hanya mengajukan Photo Copy KTP yang digunakan untuk pembuatan data.

4. Merupakan sistem tabungan yang tidak memaksa

   Berapapun jumlah setoran tabungan walaupun hanya Rp. 5.000,- akan diterima sebagai setoran untuk menambah saldo rekening.

5. Merupakan sistem yang menguntungkan

   Layanan jemput bola tidak dikenakan pajak, jadi jumlah saldo tidak akan berkurang, bahkan bertambah dengan adanya bagi hasil dengan nisbah 0,1% - 0,25%. Bahkan jika saldo tabungan nasabah mencapai Rp.1.000.000,-, maka nasabah telah melakukan zakat. Zakat diambilkan dari jumlah bagi hasil nasabah, jadi saldo pokok tetap utuh. Keuntungan yang berlipat, saldo bertambah, dan dapat menunaikan zakat.

6. Merupakan sistem yang aman

   Dengan adanya fasilitas seperti buku tabungan, slip setoran, slip penarikan maka kesalahan-kesalahan yang mungkin terjadi dapat diminimalisir bahkan dihilangkan. Ditambah lagi slip setoran yang rangkap 2 dengan disertai nomor seri. Penyalahgunaan dana nasabah akan bisa termonitor.

7. Merupakan sistem yang mendidik

   Tidak ada tabungan yang pada saat setor berupa uang receh atau uang dengan nominal kecil selain menabung di BMT MUDA. Dengan adanya layanan jemput bola yang diterapkan BMT MUDA maka

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

nasabah dapat menyuruh, mengajari, mendidik, memberikan pemahaman kepada anak tentang pentingnya menabung ketika petugas BMT ke rumah-rumah nasabah sehingga menjadi kebiasaan yang baik bagi si anak untuk menabung meskipun dengan nominal yang tidak banyak.

B. Motivasi Menabung Nasabah Dengan Adanya Sistem Layanan Jemput Bola yang Diterapkan BMT MUDA (Mandiri Ukhuwah Persada) Kedinding Lor Surabaya

Sistem layanan jemput bola merupakan alasan utama nasabah menabung di BMT MUDA (Mandiri Ukhuwah Persada), hal itu merupakan bentuk dari teori Alferd Schutz *because motif* atau dalam bahasa Indonesia dikenal dengan nama motif penyebab. Nasabah mengaku banyak mendapatkan untung menabung di BMT MUDA, keuntungan yang mencolok adalah sistem jemput bola dan setoran yang tidak banyak yakni minimum Rp. 5.000,-, kecuali nasabah yang jaraknya jauh dibatasi nominal Rp. 50.000. Nasabah tinggal menunggu di rumah, setoran selalu diambil oleh petugas BMT MUDA setiap harinya dan nasabah yang jaraknya jauh harus menghubungi petugas BMT MUDA terlebih dahulu. Bahkan pengambilan juga bisa diantar, dan berapapun jumlah setoran dari nasabah melalui layanan jemput bola jumlahnya tetap masuk rekening tabungan.

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

Menabung di BMT MUDA melalui layanan jemput bola bukan tanpa tujuan. Nasabah mengaplikasikan teori *in order to motif* (motif tujuan) dengan berbagai macam tujuan. Ada yang menabung malalui layanan jemput bola sebagai sarana edukasi, ada juga untuk kebutuhan masa mendatang, untuk memudahkan nasabah, dan untuk memuaskan rasa aman karena kenal dengan pengelola atau petugas BMT MUDA.

Dari berbagai motif menabung melalui layanan jemput bola, tentu nasabah mempunyai tujuan yang jelas. Dorongan atau motivasi nasabah untuk menabung didasarkan karena kebutuhan-kebutuhan. Yang menurut Maslow, kebutuhan manusia sebagai motivator membentuk suatu tingkatan, yaitu kebutuhan fisiologis, kebutuhan rasa aman, kebutuhan cinta memiliki dan dimiliki, kebutuhan penghargaan dan terakhir kebutuhan aktualisasi.

Dorongan-dorongan yang menjadikan nasabah menabung di BMT MUDA (Mandiri Ukhuwah Persada) melalui layanan jemput bola tentu didasarkan karena kebutuhan-kebutuhan hierarki Maslow di atas. Masing-masing motif memiliki kebutuhan yang berbeda-beda.

1. Kebutuhan Fisiologis

   Motif nasabah dalam menabung di BMT MUDA melalui layanan jemput bola mayoritas ternyata masih dalam tahap awal, yaitu kebutuhan fisiologis. Kebutuhan fisiologis merupakan kebutuhan dasar atau kebutuhan primer manusia, menabung karena fasilitas layanan jemput bola. Dari fasilitas yang pertama dilihat nasabah

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

tersebut akan muncul unsur edukasi, pendidikan, pengajaran yang merupakan pelajaran dasar. Pendidikan menabung diharuskan karena dengan menabung yang notabene hemat bisa menjadikan orang kaya, seperti kata mutiara “Hemat Pangkal Kaya”. Jadi menabung karena edukasi, pendidikan merupakan kebutuhan awal dari tingkat menabung. Apalagi dikhususkan untuk anak-anak, jadi masih dalam taraf mendidik melalui sistem layanan jemput bola, memperkenalkan arti penting menabung, dan terakhir mendorong anak-anak dan masyarakat khususnya nasabah gemar menabung.

2. Kebutuhan rasa aman

Banyak pandangan mengenai kebutuhan rasa aman. Motif yang merupakan dorongan kedua yaitu sebagai sarana untuk kebutuhan di masa yang akan datang. Nasabah dalam hal ini mempercayakan BMT MUDA (Mandiri Ukhuwah Persada) untuk menjaga uang tabungannya. Uang yang digunakan untuk kebutuhan di masa yang akan datang, baik untuk kebutuhan keluarga maupun kebutuhan pendidikan anak-anaknya. Nasabah meyakini bahwa menabung di BMT MUDA merupakan tempat yang aman.

Pandangan selanjutnya yaitu mengetahui, kenal dengan pengelola atau petugas BMT MUDA dan layanan jemput bola. Mereka (nasabah) percaya dengan pengelola bisa mengelola dan menjaga uangnya dengan baik dan suatu saat apabila terjadi kesalahan maka nasabah bisa mendatangi pengelola atau petugas BMT MUDA

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

tersebut untuk dimintai pertanggung jawaban tanpa susah mencarinya, umpama alamat rumah dan keluarga pengelola atau petugas. Jadi dalam hal ini nasabah percaya bahwa uang yang ditabungkan dikelola oleh orang yang telah ia kenal sehingga kesalahan dapat diminimalkan.

Pandangan terakhir tentang kebutuhan rasa aman yaitu letak BMT MUDA yang tidak jauh dari tempat tinggalnya. Dalam hal ini hampir sama dengan pandangan nomor 2 yang notabenenya tidak repot jika terjadi kesalahan-kesalahan. Jika pandangan nomor 2 yang dicari pengelola, maka dalam pandangan ini yang didatangi ialah letak kantor BMT MUDA. Letak BMT yang dekat dengan rumah tentu juga dapat melihat perkembangan BMT, dan dapat mengantisipasi bila terjadi hal yang tidak diinginkan. Contohnya menanyakan komplain dekat. Dekat dengan tempat tinggal juga memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Pandangan nasabah akan kebutuhan rasa aman tersebut merupakan kebutuhan keamanan terhadap harta (saldo tabungan) yang dimiliki nasabah.

3. Kebutuhan cinta memiliki-dimiliki

Kebutuhan ini berkaitan dengan hubungan antara karyawan BMT MUDA dengan nasabah. Dalam hal ini menabung dengan layanan jemput bola, jadi setiap 1 minggu, 2 minggu, 3 minggu bahkan setiap hari karyawan khususnya AO BMT MUDA bersilaturahmi dengan nasabah. Pelayanan yang mudah memberi bukti bahwa BMT MUDA

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

mencintai nasabahnya, setoran meskipun sedikit jumlahnya tetap diterima, pengambilan bisa diantar. Itu merupakan bukti cinta BMT MUDA (Mandiri Ukhuwah Persada) kepada nasabah. Selain itu nasabah merasa bahwa dirinya benar-benar dimiliki oleh BMT MUDA karena tidak diabaikan dan nasabah meras selalu diperhatikan.

Untuk kebutuhan selanjutnya, ternyata nasabah belum mempunyai motif yang mendorong atas dasar kebutuhan penghargaan dan kebutuhan aktualisasi diri. Mungkin karena notabene nasabah yang merupakan masyarakat menengah ke bawah jadi belum terpikirkan untuk motif lebih dari pelayanan yang mudah dalam menabung di BMT MUDA (Mandiri Ukhuwah Persada) melalui layanan jemput bola.

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